

ИЗ ФОНДОВ РОССИЙСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ БИБЛИОТЕКИ

Чоксум, Сайлык Революевна

1. Общение как объект психолого-акмеологического  
исследования

1.1. Российская государственная библиотека

Чоксум, Сайлык Революевна

Общение как объект  
психолого-акмеологического  
исследования [Электронный ресурс]: Дис. канд.  
психол. наук : 19.00.13 .-М.: РГБ, 2003 (Из  
фондов Российской Государственной библиотеки)

Психология развития

Полный текст:

<http://diss.rsl.ru/diss/03/0022/030022025.pdf>

Текст воспроизводится по экземпляру,  
находящемуся в фонде РГБ:

Чоксум, Сайлык Революевна

Общение как объект  
психолого-акмеологического исследования

М. 2000

Российская государственная библиотека, 2003  
год (электронный текст).

64-00-19/320-4

Российская академия государственной службы при Президенте  
Российской Федерации

На правах рукописи

Чоксум Сайлык Револьевна

ОБЩЕНИЕ КАК ОБЪЕКТ ПСИХОЛОГО-АКМЕОЛОГИЧЕСКОГО  
ИССЛЕДОВАНИЯ

Специальность 19.00.13 – психология развития, акмеология

Диссертация на соискание ученой степени  
кандидата психологических наук

Научный руководитель -  
доктор философских наук,  
профессор Е.А. Яблокова

Москва – 2000





## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	3
Глава 1. Теоретико-методологические основы исследования проблемы....	14
1.1. Состояние разработки проблемы.....	14
1.2. Общение как психолого-акмеологическая категория: содержание, структура, функции общения.....	42
Глава 2. Современные технологии оптимизации делового общения .....	78
2.1. Технологии влияния и взаимовлияния в процессе профессионального взаимодействия.....	78
2.2. Условия и факторы эффективности влияния учебных курсов и обучающих тренингов на формирование коммуникативной культуры госслужащих .....	106
Заключение .....	147
Список использованной литературы .....	153
Приложение .....	163

## Введение

**Актуальность проблемы исследования.** Кардинальные изменения в социально-политической, экономической жизни российского общества, ломка старых и формирование новых норм, ценностей связаны с наличием противоречий между различными людьми, группами, защищающими разные интересы и ценности. Часто эти противоречия перерастают в конфликты, которые не способствуют продуктивному осуществлению реформ, утверждению новых основ общества, отрицательно влияют на самочувствие людей, стиль их общения.

Необходимость владения знаниями законов и особенностей, техникой и технологией общения диктуется современной социально-психологической ситуацией, характеризующейся напряженностью и требующей повышенной собранности от человека и в служебной обстановке, и в других ситуациях, где он вступает в отношения с другими людьми, выработки правильных приемов общения, позволяющих достичь непосредственного результата и при этом минимизировать отрицательные последствия, которые могут быть связаны с непониманием другого, с неумением четко изложить свою позицию, аргументировать ее, с проявлением некоторой бестактности и т. д.

Среди других сфер деятельности управленческая деятельность, успешная работа руководителя в большой степени зависит от того, насколько он владеет профессиональной культурой общения. Поэтому и в программах профессиональной подготовки управленческих кадров, и в курсах переподготовки и повышения квалификации непременно присутствуют в большем или меньшем объеме занятия по культуре делового общения, этике служебных отношений. Проводимые в рамках этих курсов и спецкурсов практические занятия, тренинги способствуют развитию коммуникативных умений слушателей, развивают их социально – перцептивную компетентность, повышают мотивацию к работе над собой, к выработке индивидуального эффективного стиля общения.

В этих условиях возрастает необходимость формирования культуры общения, и особенно – профессионального общения, а значит и теоретической разработки этой стороны профессиональной деятельности и личности.

Все это подтверждает актуальность избранной нами темы диссертационного исследования, посвященной изучению общения как психолого-акмеологического феномена.

Проблема общения, имеющая большую традицию в социально-психологической науке, все более привлекает к себе внимание представителей других наук.

**Состояние разработанности проблемы.** В настоящее время процессы общения исследуются с позиций различных наук: философии, социологии, общей психологии, социальной психологии, теории управления, лингвистики, акмеологии. Каждая из этих наук выходит на данный феномен главным образом со своих позиций. Глубокий и всесторонний анализ этой проблемы содержится в философских трудах В.Г. Афанасьева, Л.П. Бугаевой, В.С. Барулина, Д.И. Дубровского, М.С. Кагана, В.М. Соковина, А.К. Уледова и др. Специалисты в области философии рассматривают роль и место общения в общественных отношениях, особенности и генезис духовного общения, его влияния на практическую деятельность людей, выявляют функции общения в организации жизнедеятельности человека, специфику его коммуникативных связей.

Исследование общепсихологических аспектов проблемы общения проводится в трудах А.А. Бодалева, М.И. Бобневой, Л.С. Выготского, А.А. Деркача, И.А. Зимней, Н.В. Кузьминой, А.А. Леонтьева, Б.Ф. Ломова, М.И. Лисиной, С.Л. Рубинштейна, И.Н. Семенова. В социальной психологии общение рассматривается как специфический общественно-психологический феномен, раскрываются его содержание, структура, место и роль общения в психологических процессах взаимоотношений личности с окружающими, механизмы взаимовлияния людей. Эти проблемы рассматриваются в трудах Г.М. Андреевой, К.А. Абульхановой-Славской, М.И. Бобневой, А.А. Бодалева,

И.А. Джидарьян, А.И. Донцова, Г.А. Ковалева, А.А. Леонтьева, А.Н. Леонтьева, В.Н. Маркина, Л.А. Петровской, А.П. Федоркиной, Ю.А. Шерковина и др.

Значимыми для нашего исследования являются работы И.А. Атватера, Е.С. Жарикова, Ю.М. Жукова, Ю.К. Корнилова, П. Мицича, Н.Н. Обозова, А.М. Омарова, А.Ю. Панасюка, в которых анализируются психологические аспекты управленческой деятельности руководителя.

Все большее внимание уделяется проблеме общения в акмеологической науке. Психолого-акмеологический анализ закономерностей и механизмов профессионализма общения представлен в работах К.А. Абульхановой, О.С. Анисимова, А.А. Бодалева, А.С. Гусевой, А.А. Деркача, В.Г. Зазыкина, Н.В. Кузьминой, А.К. Марковой, И.Н. Семенова, Е.А. Яблоковой и др., общение в акмеологической науке рассматривается в контексте обеспечения продуктивности профессиональной деятельности и личностного развития субъекта этой деятельности, который вместе с тем выступает как субъект общения. Во множестве определений общения раскрывается его сущность через три наиболее общие категории. Это - «деятельность», «отношение», «отражение».

Для понимания сущности и содержания общения важен его анализ в контексте деятельности. Если деятельность – это процесс взаимодействия человека с миром вещей, природы, то общение – это процесс взаимодействия людей друг с другом. Онтологической «клеточкой» понятия общения является непосредственное взаимодействие человека с человеком.

Профессиональная управленческая деятельность ввиду специфики ее объекта часто неразрывно связана с общением. В общении принято выделять три компонента: коммуникативный, интерактивный и перцептивный. В этих компонентах проявляется когнитивный (познавательный), аффективный (эмоциональный), поведенческий или практический аспекты.

За последнее время вышло большое количество работ, в которых значительное место уделяется рассмотрению технологии общения, применяемых в различных сферах деятельности (это – труды А.С. Гусевой,

А.А. Деркача, Н.В. Кузьминой, Л.Г. Лаптева, А.К. Марковой, В.Г. Михайловского, А.П. Ситникова); общению как эффективному способу развития профессионализма и повышения профессионального мастерства посвящены исследования С.А. Анисимова, В.Г. Зазыкина, О.И. Жданова, Е.А. Климова, Э.А. Манушина, А.Ю. Панасюка, С.И. Съедина; общение рассматривается как важный компонент педагогического процесса в работах О.С. Анисимова, В.В. Петрусинского, И.Н. Семенова, А.П. Ситникова.

Несмотря на обилие точек зрения на особенности общения, его роль и значение как предмета акмеологического исследования недостаточно разработаны. Нуждаются в дальнейшей разработке технологии общения, направленные на решение специфических управленческих задач. Актуальна разработка методики и дидактики обучения кадров, формирования у них культуры общения.

**Цель исследования:** на основе анализа общения как социально-психологического и психолого-акмеологического феномена раскрыть содержание и структуру профессионального общения госслужащего и пути повышения его эффективности.

**Объект исследования:** общение как психолого-акмеологический феномен.

**Предмет исследования:** методы и приемы оптимизации общения госслужащих в процессе обучения и подготовки кадров.

**Основные гипотезы исследования:**

Среди множества причин неэффективности общественных реформ и реформ управления выделяется недостаточная подготовленность управленческих кадров в области культуры коммуникации, взаимодействия с разными категориями людей, выработки у них умения, средств мотивации людей к успешной деятельности.

О дефиците умений работы с людьми свидетельствуют результаты опросов специалистов госслужбы. Вместе с тем сравнительный анализ умеющих и не умеющих работать с людьми руководителей показывает, что в

первом случае у руководителя сформированы навыки общения, во втором – нет. Проведение практических курсов, тренингов может способствовать преодолению этого дефицита, приобретению профессиональных качеств и умений в области деловых отношений.

Использование технологии делового общения государственным служащим способствует оптимизации профессиональной деятельности, направленной на повышение ее эффективности. Однако формирование профессионализма общения не сводится к освоению его техники и технологии. Поэтому в читаемых для слушателей РАГС курсах значительное внимание уделяется их теоретической подготовке, преподаванию основ социально-психологической и акмеологической теории, психологии личности, межличностного и межгруппового общения. Синтез теоретической и прикладной подготовки может способствовать формированию профессиональных знаний и умений, развитию культуры деловых отношений.

#### **Задачи исследования:**

1. Изучить состояние разработанности проблемы исследования.
2. Выявить содержание, структуру и функции общения как психолого-акмеологического феномена.
3. Раскрыть технологии влияния и взаимовлияния людей в процессе профессионального общения госслужащих.
4. Выявить условия, факторы эффективности воздействия учебных курсов и обучающих тренингов на процесс формирования культуры делового общения.

**Теоретико-методологическую основу исследования** составили основополагающие психолого-акмеологические принципы: детерминизма, системности, единства сознания и деятельности, единства внешней и внутренней сторон деятельности, единства деятельности, отношений и общения (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, П.А. Корчемный, А.Н. Леонтьев, Э.А. Манушин, З.А. Малькова, А.В. Петровский, С.Л. Рубинштейн и др.), выводы и положения,

содержащиеся в трудах по психологии развития (Л.И. Анцыферова, А.В. Брушлинский, Л.И. Божович, В.И. Слободчиков и др.), по психологии труда (Е.А. Климов, Л.Г. Лаптев, Б.Ф. Ломов, В.Г. Михайловский, К.К. Платонов и др.), исследования по теории и психологии управления, личности и деятельности руководителя (В.С. Агапов, В.Г. Асеев, А.А. Деркач, Р.Л. Кричевский, Н.В. Кузьмина, Ю.В. Синягин, Р.Х. Шакуров, В.М. Шепель и др.), работы, раскрывающие основные положения психолого-акмеологического подхода, (О.С. Анисимов, С.А. Анисимов, А.А. Бодалев, А.С. Гусева, А.А. Деркач, В.Г. Зазыкин, Н.В. Кузьмина, Я.А. Пономарев, И.Н. Семенов, А.П. Ситников, Е.А. Яблокова и др.).

**В качестве основных методов** исследования применялись: анализ научной литературы, обобщение научных данных по проблеме исследования; анкетирование и тестирование; диагностика профессиональной самооценки коммуникативных качеств и ожиданий слушателей в плане приобретения коммуникативных умений в процессе обучения.

**Эмпирическую базу** исследования составили слушатели курса «Современные прикладные психотехнологии» (76 человек); выборка из материалов мониторинга личностно-профессиональных качеств государственных служащих, проходящих переподготовку в РАГС при Президенте Российской Федерации (130 человек).

**Основные научные результаты, полученные лично соискателем, и их научная новизна.**

Обоснована необходимость акмеологического подхода к анализу общения. Сложность феномена общения, богатство его содержания и форм проявления обуславливают необходимость интегрального подхода к его исследованию, который реализуется в акмеологической теории. В качестве основных психолого-акмеологических критериев общения выступают наиболее общие категории: жизнедеятельность личности и профессиональная система деловых и межличностных отношений; субъективное отношение личности к своей профессиональной деятельности, к другим, к себе. Они определяют

содержание и структуру феномена общения, выступающего как непосредственно реальная форма бытия деловых и межличностных отношений, складывающихся в совместной профессиональной деятельности, в которой, с одной стороны, проявляются, с другой – формируются: коммуникативная, интерактивная и перцептивная компетентность госслужащих.

Акмеологический подход ориентирует на выделение таких характеристик общения, как профессионализм, техника и технология достижения поставленных целей в процессе общения, взаимодействие профессиональных и личностных компонентов в культуре делового общения государственного служащего. Взятые вместе, эти компоненты могут составить целостную акмеологическую модель делового общения, способствующую оптимизации профессиональной деятельности госслужащих.

В работе дана акмеологическая модель оптимизации общения в рамках акмеологической системы современных технологий делового и межличностного общения. Особенностью акмеологических технологий является то, что в качестве важнейшего элемента они предполагают использование акмеологического инструментария, который представляет собой структурированные описания (или модели) продуктивной, малопродуктивной и непродуктивной деятельности, которые могут выполнять роль «подсказки» при формулировании и решении разноплановых задач и оценке эффективности реализованного решения.

Эмпирически подтверждена эффективность влияния учебных курсов и обучающих тренингов на формирование культуры делового общения как фактора повышения уровня профессиональных знаний и умений, развития профессионально важных качеств государственных служащих, в числе которых коммуникативные умения и навыки составляли значимый компонент. Сформированная культура делового общения составляет условие личностно-профессионального развития и формирования профессиональной карьеры государственного служащего.



Эффективность влияния тренингов и практических занятий на формирование коммуникативной культуры госслужащих подтверждается экспертным опросом слушателей, по самооценке которых в ходе и результате занятий у них повысилась коммуникативная компетентность (к.з. 25 %); приобретена уверенность в себе в процессе общения (к.з. от 10 до 15 %); расширена возможность применения современных психотехнологий в работе с людьми (к.з. 10 %).

(см. диаграмму 1)



- 1 -помог повысить коммуникативную компетентность
- 2 - помог приобрести уверенность в себе в процессе общения
- 3 - возможность использования психотехнологий в жизни
- 4 - изучить и использовать методику по самосовершенствованию
- 5 - помог снять напряженность в общении
- 6 - знания о манипуляции и полезное ее использование
- 7 - помог определить свою модальность

По итогам мониторинга зафиксирована степень выраженности ожиданий от учебного процесса и их оправданности. Проиллюстрируем этот феномен на таком показателе, как коммуникативная компетентность. (см. таблицу 1)

### *Повышение коммуникативной компетентности*

Табл. № 1

Степень выраженности Ожиданий и их оправданности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
в очень большой степени	6,9	9,8
в значительной степени	30,5	42,9
в небольшой степени	30,5	30,1
в весьма незначительной степени	16,8	6,0
Сомневается, что это возможно за короткий срок обучения	4,6	5,3
Практически не рассчитывает (не рассчитывал) в этом на обучение в РАГС	4,6	2,3
не ожидает (не ожидал), так как особо в этом не нуждается	6,1	3,8

Названные показатели свидетельствуют об эффективности разработанной модели обучения и о значимости такого его компонента, как деятельностные, рефлексивные игры, тренинги, индивидуальные собеседования – консультации специалиста – психолога. Согласно оценки самих слушателей, за время обучения больше половина из них (54,1 %) овладели приемами эффективного общения; достаточно выражено: приобретение навыков личностно-профессиональных качеств сотрудников (67,7 %); владение навыками формирования управленческой команды (52,6 %); навыки разрешения и предотвращения конфликтов (53,4 %); умение побуждать людей к работе (60,0 %). Оправданность ожиданий в конце обучения превышает ожидания в начале обучения (см. таблицу № 2). Слушатели выделяют особое повышение их коммуникативной компетентности развитие рефлексивной компетентности, навыков управленческих воздействий.

В диссертации содержится анализ ряда других показателей развития коммуникативной компетентности государственных служащих, полученных в результате мониторинга их личностно-профессиональных качеств.

**Практическая значимость исследования** заключается в том, что разработанные методики и процедуры позволяют решать комплекс исследовательских и научно-практических психолого-акмеологических задач:

отбирать наиболее эффективные приемы и способы обучающих тренингов с учетом личностных, социально-психологических, акмеологических (в том числе профессиональных) и ситуативных особенностей; повысить уровень эффективности и продуктивности профессиональной деятельности. На основе учебных курсов, обучающих тренингов разработаны научно-практические рекомендации, реализация которых способствует развитию и формированию культуры делового и межличностного общения. Материалы исследования могут быть использованы в курсах: «Общение в управленческой деятельности»; «Психология профессиональной деятельности кадров государственной службы».

**Надежность и достоверность исследования** обеспечивается исходными методологическими и теоретическими позициями, реализацией комплексной методики исследования, обоснованной выборкой, высокой репрезентативностью эмпирических данных.

#### **Апробация и внедрение результатов исследования.**

Основные положения и результаты исследования докладывались на конференциях и заседаниях кафедры, аспирантских психолого-акмеологических чтениях кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации (1998-2000г.г.).

Апробирован и внедрен вариант методики акмеологического исследования, построенной на комбинации опросных и тестовых методик, направленных на оценку слушателями своих ожиданий от предстоящего обучения в РАГС при Президенте Российской Федерации в плане совершенствования коммуникативных умений и навыков.

#### **Положения, выносимые на защиту:**

Повышение эффективности деятельности кадров государственной службы возможно на основе оптимизации общения государственных служащих в условиях профессиональной деятельности и подготовки кадров государственной службы в этом направлении. Такая постановка вопроса

диктуется потребностями общественной практики и прежде всего сферы управления, которая находится в процессе кардинальных структурных и функциональных преобразований и потому предъявляет к государственным служащим, работникам этой сферы новые требования.

Работа госслужащего протекает в особых, экстремальных условиях. С одной стороны, они требуют от него большой выдержки, умения строить отношения с людьми, с коллегами, добиваться взаимопонимания, согласованности в решении сложных управленческих задач. С другой стороны, правильно организованные деловые и межличностные отношения способствуют созданию благоприятного социально-психологического климата в управленческом коллективе и тем самым помогают снять большую часть этих проблем, формируют готовность и умение разрешать как межличностные, так и внутриличностные конфликты, что подтверждено тренинговыми занятиями, проводимыми с разными категориями госслужащих.

Чтобы обеспечить благоприятные условия делового взаимодействия, необходимо каждого госслужащего подготовить с точки зрения знания сущности и содержания общения, того, как индивидуальные особенности взаимодействующих людей влияют на стиль делового общения, а также на эффективность профессиональной деятельности госслужащих и их индивидуальное самочувствие. Рассмотрение всех указанных проблем в комплексе и составляет специфику психолого-акмеологического подхода к анализу феномена общения. Важными элементами профессионального общения являются коммуникативные, интерактивные, перцептивные умения и навыки.

Структура диссертации определяется задачами и логикой исследования и состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения.

## Глава 1. Теоретико-методологические основы исследования проблемы.

### 1.1. Состояние разработки проблемы.

Становление социальной психологии и разработка проблем общения в советской психологии связаны с двумя периодами – периодом 20-х – 30-х годов, когда развернулась острая дискуссия о праве социальной психологии как науки на существование и ее предмете (Г.И.Челпанов, В.М.Бехтерев, К.Н.Корнилов) и второй период – 60-е годы. Именно в эти годы социальная психология, как научная дисциплина получила свое развитие на стыке философии, социологии, психологии. Первой попыткой в советской психологии в 60-е годы дать развернутое теоретическое представление об общении как социально-психологическом явлении была работа Б.Д.Парыгина, вышедшая в 1965 г. «Социальная психология как наука». В ней определяется широкий круг научных проблем, связанных с явлениями общения, формулируется понятие общения, обозначаются его функции, раскрывается сущность общения как информационного процесса, его психологические механизмы (внушение, подражание, убеждение, заражение), а также раскрывается методологическое значение проблемы общения в социальной психологии. Б.Д.Парыгин утверждал, что такие важные психологические механизмы общения, как сопереживание, сочувствие, «изучается пока весьма односторонне». Тем не менее необходимо подчеркнуть, что поставленные вопросы, теоретические выводы Б.Д.Парыгина в области социальной психологии имели большое научное значение для более глубокого понимания проблем человека.

Б.Г.Ананьев считал, что человек связан бесконечным числом отношений не только с предметным миром, но и с людьми. Механизмом, с помощью которого эти отношения человека с «предметным миром» и «миром людей» устанавливаются и развиваются, является деятельность – труд, общение, учение, игра и др. Выделяя общение из этого ряда, он подчеркивал, что особой

и главной характеристикой общения как деятельности является то, что человек через него строит свои отношения с другими людьми<sup>1</sup>.

Выделяя общение из этого ряда, Б.Г.Ананьев подчеркивает, что особой и главной характеристикой общения как деятельности является то, что через него человек строит свои отношения с другими людьми. Выражая эту мысль в своем труде «Человек как предмет познания», он пишет: «Поведение человека выступает не только как сложный комплекс видов его социальных деятельностей, с помощью которых опредмечивается окружающая его природа, но и как общение, практическое взаимодействие с людьми в различных социальных структурах»<sup>2</sup>.

Раскрывая психологическое значение взаимодействия, осуществляемого в форме общения, Б.Г.Ананьев неоднократно подчеркивает, что, являясь обязательным компонентом труда, учения, игры и всех других видов деятельности, которые предполагают взаимодействие людей, оно оказывается условием без которого невозможно познание ими действительности, формирования у них эмоционального отклика на эту действительность и основанного на этом познании и эмоциональном отношении поведения в этой действительности.

Б.Г.Ананьев четко и определенно показал значение разработки вширь и вглубь, категории общения для общей, возрастной и педагогической психологии, а также для психологии индивидуальных различий. Им была осуществлена перспективная попытка, рассматривая общение как один из главных видов деятельности человека. Б.Г.Ананьев показал необходимость развертывания исследований характера сопряжения деятельности общения с другими основными деятельностями человека, чтобы формирование его личности шло с максимальным приближением к общественному идеалу.

По А.А.Леонтьеву, язык является материалом, с одной стороны, для деятельности познания, которая заключается в «распредмечивании»

---

<sup>1</sup> Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. – Л., 1968. – С.17-21.

<sup>2</sup> Там же, С. 315.

действительности при помощи языка, с другой - для деятельности общения или коммуникативной деятельности. Под деятельностью общения А.А.Леонтьев понимает не простую передачу информации от одного индивида к другому. Коммуникация, по мнению А.А.Леонтьева, есть не только и не столько взаимодействие людей в обществе, сколько прежде всего – взаимодействие людей как членов общества, как «общественных индивидов». «Речь есть не столько общение во время труда, сколько общение для труда... речь не «прилагается» к жизни и совместной деятельности общества, социальной группы, а является одним из средств, конституирующих эту деятельность». Коммуникация обеспечивает любую другую деятельность имея непосредственной целью либо овладение этой деятельностью («распредмечивание»), либо планирование и координацию деятельности.

По А.А.Леонтьеву, речь может выступать в системе деятельности как орудие планирования 1) речевых или 2) неречевых действий, соответствуя первой фазе интеллектуального акта – фазе ориентировки и планирования. В первом случае это программирование речевого высказывания, во втором случае это формулирование плана действий в речевой форме. Речь может выступать в третьей фазе интеллектуального акта как орудие контроля (сопоставление полученного результата с намеченной целью). Однако основное место, занимаемое речью в деятельности, соответствует второй фазе интеллектуального акта. Это речь как действие, как коррелят фазы исполнения намеченного плана. А.А.Леонтьев замечает, что речевая деятельность имеет место лишь в тех случаях, когда целью деятельности является само порождение речевого высказывания. Собственно коммуникативное употребление речи предполагает известную неречевую цель. Высказывание появляется для чего-то, мы говорим, чтобы достичь какого-то результата. То есть речь включается составной частью в деятельность более высокого порядка. Речевое действие: 1) характеризуется собственной целью или задачей; 2) определяется структурой деятельности в целом и, в особенности, теми речевыми и неречевыми действиями, которые предшествовали ему внутри акта деятельности; 3) имеет

определенную внутреннюю структуру, обусловленную взаимодействием тех его характеристик, которые связаны со структурой акта деятельности и тех конкретных условий, в которых это действие осуществляется.

По А.А.Леонтьеву, структура речевого действия включает в себя: 1) звено ориентировки, 2) звено планирования или программирования, 3) звено реализации программы в языковом коде с помощью следующих механизмов: а) выбора слов, б) перехода от программы к ее реализации, в) грамматического прогнозирования, г) перебора и сопоставления синтаксических вариантов, д) закрепления и воспроизведения грамматических «обязательств». Параллельно с реализацией программы идет моторное программирование высказывания, за которым следует его реализация<sup>1</sup>.

И.А.Зимняя<sup>2</sup> разработала концепцию говорения и письма (соответственно, слушания и чтения) как видов речевой деятельности и определила речь «как способ формирования и формулирования мысли посредством языка», а речевую деятельность как «реализацию общественно-коммуникативной деятельности людей в процессе их вербального общения» и текст как продукт речевой деятельности. Предметом речевой деятельности, по И.А.Зимней, является «мысль как форма отражения предметов и явлений реальной действительности». В ходе продуктивных видов речевой деятельности (говорение, письмо) человек объективирует мысли в продуктах этой деятельности – высказываниях (текстах) с помощью речи. Высказывания (тексты) включают предметный план (мир предметов – денотатов, поименованных в тексте) и план «предметных смысловых связей», выраженных в форме языковых единиц (частей речи и членов предложения) формально-логических отношений (связи действия, местоположения, соположения, принадлежности, определительные и т.д.). Организующим началом текста как продукта говорения является его тема, или тот реальный объект, который подлежит осмыслению на разных уровнях высказывания. По И.А.Зимней, все

<sup>1</sup> Леонтьев А.А. Общение как объект психологического общения //Методологические проблемы социальной психологии. – М., 1975.

<sup>2</sup> См.: Зимняя И.А. Психологические аспекты обучения говорению на иностранном языке. – М., 1978.



схемы общения сводятся к схеме «говорящий - слушающий (Г1 - С2)», то есть к схеме однонаправленного, одностороннего коммуникативного акта. В этой схеме присутствуют два человека (1 и 2), «один из которых использует какой - либо язык, чтобы передать другому свои мысли или чувства, а второй, замечая данные знаки данного языка, понимает их так, как думает его собеседник и соглашается с ним», то есть один из которых реально активен, а другой активен потенциально, внутренне. Если представить общение как процесс обмена мыслями, то его схема должна выглядеть как Г1 - Г2, в которой взаимопонимание, являющееся функцией (Г1 - С2) и (Г2 - С1), рассматривается в качестве условия процесса общения.

По мнению И.А.Зимней, говорение как вид деятельности, вытекает из потребности в говорении, объективируемой в мотиве, осознаваемым в цели говорения как определенном уровне воздействия на других людей в сфере коммуникативно-общественной деятельности. Аналитико-синтетическая часть деятельности представлена в говорении в виде свернутых, интериоризированных умственных действий по программированию и структурированию речевого высказывания. Слушание (смысловое восприятие речи) также характеризуется побудительно-мотивационной частью, вызываемой деятельностью говорения другого участника общения. Цель слушания, реализуемая в его предмете - раскрытие смысловых связей, осмысление поступающего на слух речевого сообщения. Аналитико-синтетическая часть слушания составляет сущность смыслового восприятия речи и включает в себя принятие решения. Результат слушания реализуется в деятельности того же человека. Он (продукт) может иметь характер внутреннего умозаключения. Чаще всего в речевом общении продуктом слушания является ответное говорение.

М.И.Лисина<sup>1</sup> определяет общение как взаимодействие двух (или более) людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью

<sup>1</sup> См.: Лисина М.И. Проблемы онтогенеза общения. - М., 1986.

налаживания отношений и достижения общего результата. В общении, по мнению М.И.Лисиной, реализуются одновременно и межличностные, и общественные отношения людей. Общение составляет необходимое условие формирования личности, ее сознания и самосознания.

Различение общения и отношения (взаимоотношений) имеет, по мнению М.И.Лисиной, важное принципиальное и методическое значение. Рассматривая общение как психологическую категорию, автор интерпретирует его как деятельность, и потому синонимом общения является для нее термин коммуникативная деятельность. Для понимания общения как особого вида деятельности М.И.Лисина выделяет в общении следующие основные структурные компоненты:

1. Предмет общения – это партнер по общению как субъект.
2. Потребность в общении, по мысли Лисиной, состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью – к самопознанию и самооценке.
3. Коммуникативные мотивы – это то, ради чего предпринимается общение.
4. Действие общения – это единица коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку и направленный на него как на свой объект. Две основные категории действий общения – инициативные акты и ответные действия.
5. Задачи общения – это та цель, на достижение которой в данных конкретных условиях направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения. Цели (мотивы) и задачи общения могут не совпадать между собой.
6. Средства общения – это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения.
7. Продукты общения – образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения. К ним относится прежде всего «общий результат», упомянутый в определении общения, и взаимоотношения.

М.И.Лисина выделяет следующие функции общения: 1) организация совместной деятельности людей (согласование и объединение усилий для достижения общего результата); 2) формирование и развитие межличностных отношений (взаимодействие с целью налаживания отношений); 3) познание людьми друг друга.

Т.М.Дридзе<sup>1</sup> вводит понятие «знаковое общение» как способ обмена текстуальным образом организованной смысловой информацией, являющееся важнейшей «составляющей» комплексного механизма социального взаимодействия личностей, групп, организаций и социальных институтов. Т.М.Дридзе трактует «знаковое общение» трояко, как: 1) коммуникативно-познавательный процесс, формируемый «сцеплением» действий порождения и интерпретации текстов; 2) коммуникативно-познавательную деятельность, которая либо сопутствует материально-практической деятельности (тогда она обладает двойной мотивацией), либо оказывается самостоятельной деятельностью (с собственным мотивом, предметом, продуктом и результатом); 3) смысловой контакт, достигаемый лишь в случае совпадения «смысловых фокусов» порождаемого и интерпретируемого текста, обуславливающий эффект «моносубъектности» как основу для взаимопонимания»<sup>2</sup>. Автор считает наиболее перспективным направлением в исследовании общения комплексный междисциплинарный подход всех разнопредметных специалистов, изучающих общение. Т.М.Дридзе называет это новое комплексное направление междисциплинарных исследований социальной коммуникации семиосоциопсихологией, и акцентирует свое внимание на текстовой деятельности. Семиосоциопсихология «изучает знаковое общение как процесс обмена текстуально организованной смысловой информацией и место текстовой деятельности в структуре социальной коммуникации: роль и место текстов (сообщений) в мотивированном и целенаправленном обмене идеями, представлениями и эмоциями, установками и ценностными ориентациями,

<sup>1</sup> См.: Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. – М., 1984.

<sup>2</sup> Дридзе Т.М. Психология общения. – Рига, 1979. – С.66.

образцами поведения и деятельности».

Т.М.Дридзе в коммуникативной системе «текст-интерпретатор» текст рассматривает не как языковую единицу, а как единицу общения, то есть как функциональную иерархически организованную содержательно-смысловую целостность, соотносимую с коммуникативно-познавательным намерением субъекта общения. Текст выступает в общении как продукт интеллектуально-мыслительной активности личности, направленной на организацию смысловой информации для общения. Этот вид личной активности, включающий вербальные и невербальные интеллектуально-мыслительные операции, совершаемые для организации смыслов в ходе общения, Т.М.Дридзе называет текстовой деятельностью. Структура текстовой деятельности эксплицируется в содержательно-смысловой структуре текста как целостной единицы общения. Отсюда Т.М.Дридзе делает вывод, что при изучении содержательно-смысловой структуры текста в сущности исследуется структура облеченной в предметную (знаковую) форму мотивированной и целенаправленной коммуникативно-познавательной деятельности субъекта. Текст Т.М.Дридзе определяет как сложный знак и целостную единицу общения, как систему смысловых элементов, функционально (то есть для данной конкретной цели общения) объединенных в единую замкнутую иерархическую коммуникативно-познавательную структуру общей концепцией или замыслом (коммуникативным намерением) субъектов общения.

А.А.Брудный в своем подходе к коммуникации основной акцент сделал на разработке теории текста и теории понимания текста. В процессе общения мысль выражается в текстах. На языке теории А.А.Брудного, текст – это адресованное, компактное и последовательное выражение некоторого содержания, развернутое по стреле времени (имеющее начало и конец) и обладающее смыслом, в принципе доступным пониманию. Понимание текста, согласно А.Брудному, складывается: во-первых, из установления связей между отдельными составными частями, во-вторых, из определения общего плана, в-третьих, из постижения общего смысла. Коммуникатор (говорящий) и его

слушатели образуют коммуникативную систему в процессе порождения и смыслового восприятия текста. И говорящий, и те, кто его слушают, - это субъекты общения на различных уровнях активности.

Всякий текст есть лишь условие мыслительной деятельности: то, что объективно содержится в тексте, может обрести и субъективную форму существования в голове читателя. Под таким углом зрения понимание текста можно рассматривать как процесс образования и функционирования «смыкающей модели». Это значит, что текст обретает свое содержание в непосредственном взаимодействии с сознанием читателя, что понимание «смыкает» в единое целое то, что содержится в тексте, и то, что происходит в сознании читающего. Текст, бесспорно, существует и вне его понимания, но скрытая форма существования смысла текста, по мнению А.А.Брудного, молчаливо предполагает существование того, кто этот текст способен прочесть и понять. Таким образом, понимание рассматривается А.А.Брудным как континуум деятельностных содержаний в структуре текста, который определяется как продукт деятельности, оформляющий и отражающий деятельностное содержание.

В.Н.Мясищев<sup>1</sup> рассматривал общение как процесс непосредственного или опосредованного техническими устройствами взаимодействия конкретных личностей, в котором выделял три взаимосвязанных компонента: психическое отражение участниками общения друг друга, отношение их друг к другу и обращение их друг с другом. Он писал: «Связь отражения людьми друг друга в общении с их взаимоотношениями очевидна. В общении выражаются отношения человека с их различной активностью, избирательностью, положительным или отрицательным характером. Способом или формой общения и отношения является обращение человека с человеком». Психологическая наука изучая закономерности и механизмы общения, должна

---

<sup>1</sup> См.: Мясищев В.Н. О взаимосвязи общения, отношения и отражения как проблеме общей и социальной психологии. // Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развития контактов между людьми. - Л., 1970.

исследовать особенности познавательных процессов человека, его эмоциональной сферы и поведения, возникающих в общении.

Во многих своих работах<sup>1</sup> В.Н.Мясищев описывал и сравнивал особенности отражения других людей, отношения к ним и обращения с ними у ребенка – преддошкольника, дошкольника, школьника – и взрослого человека. Основная идея, которую он всегда старался подкрепить анализом фактов, взятых из жизни, заключалась в том, что такие фундаментальные потребности человека, как потребность в общении, а также такие его личностные свойства, как характер и, в определенной степени, склонности и способности, активно проявляются и развиваются не столько в одностороннем воздействии человека на природу, на вещи и предметы, сколько в двухстороннем взаимодействии людей, накладывающем неизгладимый отпечаток на все стороны формирующейся личности.

Б.Ф.Ломов<sup>2</sup> при разработке методологии изучения общения основной акцент сделал на «субъект-субъектные» отношения. Он исходил из того, что социальное бытие человека включает не только отношение к предметному миру (природному и созданному человечеством), но и людям, с которыми этот человек вступает в прямые или опосредствованные контакты. В своем индивидуальном развитии человек овладевает общественно-историческим опытом не только через деятельность, но и посредством общения с другими людьми. Б.Ф.Ломов выделяет следующие функции общения: информационно-коммуникативные, регуляционно – коммуникативные и аффективно-коммуникативные, организация совместной деятельности, познание людьми друг друга, формирование и развитие межличностных отношений. В исследовании структуры общения Б.Ф.Ломов выделяет три уровня анализа: макроуровень, мезоуровень и микроуровень.

А.А.Бодалев, характеризуя общение как особый вид деятельности, подчеркивает, что без общения не может происходить полноценное развитие

<sup>1</sup> См., напр.: Мясищев В.Н. Личность и неврозы. – Д., 1960. – С.45-51, 62-66.

<sup>2</sup> См.: Ломов Б.Ф. Психические процессы и общение.//Методологические проблемы социальной психологии. – М., 1975.

человека и как личности, и как субъекта деятельности, и как индивидуальности<sup>1</sup>. Предметная деятельность человека и его общение с другими людьми переплетены в его жизни самым тесным образом и ни одна из них не может существовать без другой. Общение – это всегда взаимодействие людей при котором они познают друг друга, вступают в те или иные взаимоотношения и при котором между ними устанавливается определенное взаимообращение. Для межличностного общения как монообъекта типична такая психологическая ситуация, когда его участники, вступая в контакты, преследуют вполне конкретные, более или менее значимые для каждого из них цели, содержание которых может быть одинаковым или различным в той или иной степени. Общение как вид деятельности может иметь самостоятельное значение и прямо не обслуживать никакую другую деятельность. Взаимодействующие при этом личности удовлетворяют свою потребность в общении друг с другом, в обмене информацией и пр.

Любой вид деятельности (игра, учение, труд и др.), обуславливая главное содержание общения занятых ею людей, иницируя или, наоборот, тормозя их коммуникативную активность, одновременно с этим непосредственно воздействует на распределение ролей между ними. При этом детерминирующее влияние как содержание общения, так и на его форму оказывают права и обязанности, которыми наделен каждый конкретный участник деятельности<sup>2</sup>.

Функции, которые человек выполняет в той или иной деятельности, связанные с этим его права и обязанности, особенности общности, членом которой человек является, и выполняемые им в этой общности роли лишь в тенденции определяют основное содержание, форму общения с другими членами общности. Конкретная же расстановка акцентов в содержании и способах его выражения в поведении людей, занятых общей деятельностью, в большей степени зависит от индивидуальных качеств каждого и как субъекта данной деятельности, и как члена данной общности. Вместе с тем

---

<sup>1</sup> См.: Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982

<sup>2</sup> См.: Бодалев А.А. Психология общения. – М.: «Институт практической психологии», 1996. – С.10-12.

психологически полноценным межличностное общение становится только при условии общения на равных, когда его участники не удовлетворены ролями, обусловленными объединяющим их видом деятельности, а пытаются в своих контактах постоянно делать поправку на своеобразие друг друга и не допускать вольно или невольно ущемления достоинства партнера. Таким образом, настоящее межличностное общение – это всегда диалогическое общение.

По мнению А.А.Бодалева, общение будучи одним из основных видов деятельности людей не только постоянно выявляет существенные характеристики личности как объекта и субъекта общения, но и влияет на весь ход ее дальнейшего формирования, в первую очередь на такие блоки свойств, в которых выражается отношение человека к другим людям и к себе. В свою очередь, изменения, происходящие в людях под давлением развертывающегося общения, воздействуют в той или иной степени на такие базисные свойства личности, в которых проявляется ее отношение к различным социальным институтам и общностям людей, природе, общественной и личной собственности, к труду<sup>1</sup>.

Л.П.Будева определяет общение как один из существенных факторов сложного процесса социальной детерминации поведения человека. Оно является одним из важнейших условий формирования сознания и самосознания личности, стимулятором ее развития, включается в мотивационно – побудительный процесс. В общении осуществляется разностороннее взаимовлияние и взаимопонимание людей. Все это – важнейшие аспекты и функции общения, изучаемые общей и социальной психологией.

Общение же предполагает в качестве своей предпосылки разностороннюю, коллективную, прежде всего предметно-практическую, деятельность, индивидов, в ходе которой они добывают средства для существования и формируют свой образ жизни и мыслей. Деятельность и общение – две взаимосвязанные, относительно самостоятельные, но не

---

<sup>1</sup> Бодалев А.А. Психология общения. – М.: «Институт практической психологии», 1996. – С.15.



равноценные стороны единого (индивидуального и общественного) процесса жизни.

Уже в самих понятиях «отношение», «общественное отношение» имплицитно содержатся как определенный субъект отношения (индивидуальный или общественный), так и объективные связи и зависимости между различными видами человеческой деятельности, сферами общественной жизни, различными социальными общностями и отдельными людьми, выступающими в качестве субъектов общественной деятельности.

В субъективных отношениях выявляется, насколько соответствуют личные качества индивида занимаемому им в обществе месту, положению и исполняемым социальным ролям, а также в какой мере человек удовлетворен этим положением.

Общение, по мнению Л.П.Будевой, есть непосредственно наблюдаемая и переживаемая реальность, являющаяся конкретизацией общественных отношений, их персонифицированной, личностной формой. Она предложила такие аспекты его изучения: информационно-коммуникативный (общение рассматривается как вид личностной коммуникации, в процессе кооперации); гносеологически (человек выступает как субъект и объект социального познания); аксиологический (изучение общения как процесса обмена ценностями); «нормативный», выявляющий место и роль общения в процессе нормативного регулирования поведения индивидов, а также процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании реального функционирования стереотипов поведения; «семиотический» (общение выступает как специфическое знаковая система, с одной стороны, и посредник в функционировании различных знаковых систем, с другой); социально-практический (праксиологический) аспект общения, где процесс рассматривает в качестве обмена деятельностью, способностью, умениями и навыками<sup>1</sup>.

М.И.Бобнева определяет общение в отличии от взаимодействия как

---

<sup>1</sup> См.: Будева Л.П. Человек: деятельность и общение. – М., 1978.

процесс, в который вовлечена личность. Личностное общение, предполагающее учет внутреннего мира личности, - и есть предмет психологии общения. М.И.Бобнева формы личностного общения располагает в едином континууме по степени презентированности в них внутреннего мира личности. Крайние точки континуума – «предельная замкнутость» и «полная открытость». М.И.Бобнева говорит о социальной нормированное процесса экспликации субъективных переживаний. На каждом этапе социального развития личности в данном обществе устанавливается определенный баланс тенденции «раскрытия» и «сокрытия» ее внутреннего мира (он становится как бы «двухслойным»), причем баланс определяется, поддерживается и регулируется принятыми в группе и обществе и усвоенными личностью нормами.

М.И.Бобнева выделяет резонансную форму личностного общения. Резонансное раскрытие душевного мира возможно между людьми, входящими в особую общность с единой нормативно-ценностной культурой, способствующей их подлинной аффилиации и душевному сближению. «Стигматное общение» основано на использовании особых символов, признаков, знаков и не предполагает непременно раскрытия внутреннего мира общающихся. Стигматное общение сходно с «этикетной» формой общения, принятой в четко ограниченном и сравнительно узком кругу, и носит скорее ролевой, ритуальный, чем личностный характер. М.И.Бобнева выделяет раппортную форму общения, в которой внутренний мир доступен партнеру, но как бы помимо воли личности.

Г.М.Андреева<sup>1</sup> выделяет в структуре общения три взаимосвязанных стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и

<sup>1</sup> См.: Андреева Г.М. Социальная психология. 3-е изд. – М., 1996.

действиями. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Я.Яноушек исследовал процессы коммуникации в контексте совместной деятельности. Совместная деятельность включает не только отношение между субъектом и объектом, но и взаимодействие между субъектами, опосредуемое их действенным отношением к объекту. Из материального общения развивается коммуникация – «духовное» общение людей при помощи языка. Связь коммуникации с совместной деятельностью и взаимодействием Я.Яноушек представляет следующим образом. В ходе деятельности и взаимодействия происходит раскрытие значений разных явлений в природной и общественной среде. Значения содержат в себе информацию, включая также выражение роли этой информации во взаимных отношениях. Коммуникация состоит в передаче и принятии значений и имеет два аспекта: предметный, относящийся к содержанию, и интерпретационный, включающий тот смысл, который объективно придают содержанию взаимные отношения участников и субъективно – сами участники. Коммуникация всегда совершается в конкретных социальных условиях, которые связывают ее с функционированием более широких общественных структур. Основой коммуникации являются общая система значений и правила ее употребления. Я.Яноушек различает три уровня коммуникации в соответствии с типом общности, на обеспечение которой направлена передача значений. На первом уровне коммуникация представляет собой прежде всего передачу и принятие информации, в том числе ее кодирование и декодирование, назначение которых состоит в выравнивании различий, имеющих в исходной информированности вступивших в контакт индивидов<sup>1</sup>. На втором уровне коммуникация представляет собой взаимную передачу и принятие значений. На третьем уровне на передний план выступает стремление понять установки и

---

<sup>1</sup> См.: Яноушек Я. Проблемы общения в условиях совместной деятельности // Вопросы психологии. – 1996. – № 6.

взгляды друг друга.

Я.Яноушек исследовал коммуникативные процессы в диадах и триадах, различил использование слов, выражающих предмет коммуникации, и слов, выражающих отношение к предмету и к партнерам по коммуникации. Яноушек выявил различные условия совместной деятельности, при которых преобладали предметные или интеракционные слова в исследуемых диадах и триадах и зафиксировал факты формирования коалиции двух против третьего, а также тенденции коллективного партнерства «мы». Тем не менее в качестве единицы анализа он использовал однотактный вариант диадической модели коммуникативного акта (анализ речевых реплик). Неразвернутость и неоперациональность концепции групповой деятельности не позволили Я.Яноушеку вскрыть психологические механизмы коммуникации в процессах совместной деятельности.

По мнению Ю.М.Жукова<sup>1</sup>, наиболее адекватным для коммуникации понятием является понятие проблемы, а не понятие цели. Деловому общению противопоставляется светское общение. Важнейшей характеристикой коммуникации считается ее эффективность. Эффективной Ю.М.Жуков считает такую коммуникацию, которая обеспечивает продвижение в решении проблем с использованием наиболее оптимальных средств благодаря достижению взаимопонимания между партнерами. Взаимопонимание предполагает как минимум постижение точек зрения партнеров.

В поуровневом анализе Ю.М.Жуков выделяет уровень техники и уровень стратегии. Техника – это совокупность конкретных коммуникативных умений и в самом общем виде подразделяется на два вида: умение говорить и умение слушать. Анализ общения на стратегическом уровне предполагает его описание в системе таких оппозиций как «открытое – закрытое», «ролевое – личностное», «монологическое – диалогическое». Тактика общения – это реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе

---

<sup>1</sup> См.: Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. – М., 1988.

наличных коммуникативных ресурсов человека (владение техникой и знание правил).

Ю.М.Жуков противопоставляет друг другу два типа коммуникации – ролевую и личностную. В личностном общении партнеры предстают друг перед другом открытыми со стороны их намерений, мотивов, мнений, пристрастий, индивидуальных особенностей и привязанностей. В ролевом общении партнеры являются друг другу как представители некоторой социальной категории («покупатель – продавец», «пассажир – кондуктор»).

Тип общения определяется, по мнению Жукова, его предметом. Важнейшая дихотомия «открытое – закрытое» приобретает свой смысл в первую очередь в связи с предметом общения. Открытость общения – это открытость предметной позиции, причем открытость в двух смыслах: возможность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других.

Техника общения делится на технику слушания и технику говорения. Ю.М.Жуков отмечает преимущественное применение определенных техник при реализации разных установок на слушание. Есть слушание-для-говорения и есть слушание-для-понимания. В первом случае собеседник выслушивается до тех пор, пока не созрела ответная реплика, а затем ожидается лишь пауза для того, чтобы ее произнести. При реализации установки слушание-для-говорения характерно использование наводящих вопросов, которые становятся скорее уводящими. При реализации установки слушания-для-понимания на фазе поддержки чаще используются уточняющие вопросы, а на фазе комментирования – парафраз, который предваряет высказывание своей точки зрения.

В деловой коммуникации предмет общения и отношения участников к нему, то есть их предметные позиции являются главными определяющими процесса общения, а способность понимать предметные позиции партнеров составляет необходимое условие успеха коммуникации. Деловое общение есть процесс продвижения в разрешении проблем путем сопоставления

(столкновения, ассимиляции, согласования, взаимообогащения) предметных позиций. Занятие той или иной межличностной позиции либо способствует, либо препятствует эффективному взаимодействию предметных позиций. Таким образом, это направление социальной психологии рассматривает коммуникацию как специфическое общение, приводящее к пониманию чужой точки зрения в процессах обсуждения проблем.

Исследования проблем общения в социальной психологии убедительно показали роль общения в воспитании, формировании личности, в межличностных контактах, в других сферах человеческого бытия, и воспроизводства социального опыта. Они же явились результатом удовлетворения потребностей практики, особенно таких ее областей как управление, обучение и воспитание, развития культуры. По-видимому именно практика диктовала в 70-80-е годы необходимость исследования эстетического и художественного аспектов человеческого общения. Результаты этих исследований помогли раскрыть специфический характер и принципиальное значение общения в этой области культуры.

С оригинальной концепцией общения выступил М.М.Бахтин. В своих работах он утверждал уникальность каждого человека, которая формируется и познается в общении особого рода через «диалог». В работе о поэтике Ф.М.Достоевского М.М.Бахтин характеризует человека как «субъекта общения». «Только в общении, во взаимодействии человека с человеком раскрывается «человек в человеке» как для других, так и для себя». «Быть – значит общаться диалогически». Диалог рассматривается им не просто как средство формирования и социализации, а как ее самобытие.

В методологическом плане диалог – «единица», «клеточка» человеческого бытия. «Диалогические отношения... – это почти универсальное явление, пронизывающее всю человеческую речь и все отношения и проявления человеческой жизни, вообще все, что имеет смысл и значение. Где начинается сознание, там...начинается и диалог... Все в жизни диалог – то есть

диалогическая противоположность»<sup>1</sup>. Для М.М.Бахтина наиболее значима идея уникальности общающихся личностей, полноправности двух голосов в поле общения и в области индивидуального сознания.

По его мнению, наиболее полно идею понимания рече-мыслительных процессов как внутреннего диалога выразил Ф.М.Достоевский. Его герои постоянно обращаются в мыслях не только вовне, к другим людям, но, непременно, к самому себе, тем самым задавая себе большую напряженную внутреннюю работу. Ф.М.Достоевский как бы подчеркивает, что жить – это значит непрерывно общаться не только с себе подобным, но и с самим собой, с различными Я своего сознания, напряженном обращении к самому себе и другим. «Диалог здесь, - пишет М.М.Бахтин, - не преддверие к действию, а само действие... Здесь человек не только проявляет себя вовне, а впервые становится тем, что он есть... не только для других, но и для самого себя. Жить – значит общаться диалогически. Когда диалог кончается, все кончается... Один голос ничего не кончает и ничего не разрешает. Два голоса – минимум жизни, минимум бытия»<sup>2</sup>.

Мысли М.М.Бахтина о диалоге, диалоге культур, диалоге различных сознаний ярко раскрываются при анализе особенностей творчества Достоевского в постановке идеи. Он отмечает, что Ф.М.Достоевский обладал гениальным даром слышать диалог своей эпохи, улавливать в ней не только отдельные голоса, но прежде всего именно диалогические отношения между голосами, их диалогическое взаимодействие. «Он слышал и господствующие, признанные громкие голоса эпохи, то есть господствующие, ведущие идеи (официальные и неофициальные) и голоса еще слабые, идеи еще полностью не выявившиеся и идеи подспудные, никем еще кроме него, не услышанные, и идеи еще только начинающие вызревать, эмбрионы будущих мировоззрений. В диалоге своего времени Ф.М.Достоевский слышал и резонансы голосов – идей прошлого – и ближайшего (30-40 гг.) и более далекого. Он старался услышать и

<sup>1</sup> См.: Бахтин М.М. Проблемы поэтики Достоевского. – М., 1972. – С. 71-75.

<sup>2</sup> Бахтин М.М. Цит. Соч. – С. 434.

голоса – идеи будущего, пытаюсь их угадать по месту, подготовленному для них в диалоге настоящего, подобно тому как можно угадать будущую, еще не произнесенную реплику в уже развернувшемся диалоге. И как непревзойденный художник, Ф.М.Достоевский создавал живые образы идей, найденных, услышанных, угаданных им в своих произведениях. Он не выдумывал и: не придумывал своих образов и идей, а умел их услышать и угадать в самой наличной действительности. Поэтому для образов идеи, как и для образов героев в романах Ф.М.Достоевского можно указать прототипы идей. При этом автор вовсе не копировал своих прототипов, а свободно творчески перерабатывал их в живые художественные образы, Ф.М.Достоевский, а сущности, по-новому попытался преодолеть противоречие между отражением идеи в виде монолога (слияние нескольких точек зрения и позиций) и идеи, выраженной в форме диалога (где не происходит слияния точек зрения, позиций). Он разрушал замкнутую монологическую форму идей-прототипов и включал их в большой диалог своих романов, где они начинали жить новой событийной жизнью. Новизна подхода Ф.М.Достоевского заключается в том, что он ставил идею на грань диалогически встречающихся сознания, сводил в единство такие идеи, которые в самой наличной действительности были разобщены и казались совершенно нейтральными друг другу и заставила их спорить.

Образ идеи у Ф.М.Достоевского неотделим от образа человека – носителя этой идеи. Герой его – человек идеи, это не характер, не темперамент, не социальный или психологический тип, не «вещий» человек. Здесь нет твердого образа героя, отвечающего на вопрос – кто он? Здесь есть только вопросы – кто я? и кто ты? Но и эти вопросы звучат в непрерывном и незавершенном внутреннем диалоге. По М.М.Бахтину нет и не может быть идеального слушателя, идеального читателя, который полностью и адекватно воспринял бы авторскую мысль, идею, замысел, его сентенции. Но без стремления и старания понять автора взаимопонимание состояться не может. Способом, технологией постижения «Ты», «другого», «иного» и



соответственно, себя, своего «я» является общение, диалог. Именно через противостояние «Я» и «другого», через связь, общение возможно взаимопонимание, увидеть и понять другое, чужое сознание, его мир, обогатив свое «Я».

Общение как процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности, интересовала мыслителей во все времена человеческой истории. Так, представители английской политической экономии А. Смит выводил экономические законы из природы «хозяйствующего человека», вступающего в экономические отношения с другими, через общение.

В XX веке зарубежные ученые Дж.Бернард, Дж.Гелбрайт, Т.Парсонс, Э.Мэйо рассматривали различные аспекты социологии, социальной психологии, в том числе общения. Так, Э.Мэйо, профессор Гарвардского университета, утверждал о необходимости «мира в промышленности». В качестве новых средств повышения производительности труда Э.Мэйо предложил «паритетное управление», «гуманизацию труда», «групповые решения», «просвещение служащих».

Каждая из работ представляет авторскую композицию структуры общения из уже обозначенных ранее компонентов. Внимание авторов сосредотачивалось вокруг следующих проблем: понятия общения и его определения, соотношения общения с предметно-практической деятельностью и общественными отношениями, функций общения, средств и способов общения, содержательной характеристики общения, влияния общения на психические процессы и развитие личности, дифференциации научных аспектов исследования общения и многих других более частных вопросов.

В этих работах заметен один общий недостаток – отсутствие четкой дифференциации социально-психологического подхода.

Это объяснялось тем, что предмет социальной психологии чаще всего определялся через отношения «человек-человек», «человек-группа», «человек-

социум», «человек-общество». Конкретные исследования этих отношений в процессах совместной деятельности вполне закономерно выводили исследователей на предмет социологии, общей психологии, психологии труда, педагогической психологии и других наук, обнаруживая тем самым, что объективный критерий предметной дифференциации общения не является достаточным.

Более точное определение предмета должно быть связано с анализом процесса взаимодействия субъектов, с выделением в этом процессе явлений, различающихся по своей природе и по способам функционирования. Определение предмета социальной психологии по более содержательным критериям мы находим в работах Е.С.Кузьмина и В.Н.Мясищева.

В целостных актах общения многообразие его явлений представлено в практическом единстве. Объектные рамки могут всего лишь изменить предметные соотношения, сместив акценты в доминировании одних аспектов исследования над другими. Поэтому объектная дифференциация исследований общения сохраняет свое методологическое значение для определения предметных границ при целостной трактовке общения в теории и при комплексном системном подходе в конкретных исследованиях.

Анализ конкретных исследований процесса общения в целом, без дифференциации его внутренней структуры, показал, что проблема общения изучается в рамках шести отношений: 1) человек-субъект общения, 2) человек-человек, 3) человек-группа, 4) человек-социум (вторичная группа), 5) человек-общество, 6) человек-предметная деятельность-человек. Так и поступает ряд авторов, не задаваясь вопросом о предметных аспектах общения в своих исследованиях. Больше внимание уделяется отношению «человек-субъект общения» и «человек-социум». Меньшим числом работ были представлены отношения: «человек-предметная деятельность-человек», «человек-группа». Конкретны исследования отношения «человек-общество» и «человек-человек» были связаны уже с дифференцированным предметным подходом к проблеме общения.

Человек-субъект общения изучался под углом зрения проблем коммуникативных способностей и качеств личности. Здесь доминирует общепсихологический подход к общению, хотя другие подходы чаще рассматриваются как сопутствующие. В рамках отношения «человек-социум» наблюдается преобладание социологического подхода к общению. Для двух других отношений («человек-человек», «человек-группа») в большей мере присущ социально-психологический подход. Для исследований отношения «человек-общество» более приемлем социологический подход, хотя и здесь возможны все другие аспекты исследования общения. Для отношения «человек - предметная деятельность - человек» в равной мере возможны все подходы.

И все же вопрос о предметных уровнях исследования общения остается открытым. Для определения каждого из предметных аспектов частных наук необходимо еще раз обратиться к теоретическому рассмотрению структуры общения с позиции целостного системного подхода.

Предметная характеристика общения в коммуникативном аспекте будет связана с изучением отношения «канал-знак». Гносеологическая сущность этого отношения должна раскрываться с позиции диалектико-материалистической философии. Социальные формы этого отношения должны изучаться как общественные средства и способы образования общностей людей, процесса социальной интеграции и дифференциации людей в группах, социумах и обществе. Эти аспекты следует в основном рассматривать под углом зрения предмета социологии. Социально-психологические формы взаимосвязи являются предметом социальной психологии, где на передний план должны выступать проблемы межличностного контакта, коммуникативных сетей в группах, обратной связи. Психические формы коммуникативной деятельности человека являются предметом общей психологии. К ним относятся индивидуальные средства связи людей друг с другом. Коммуникативная функция вообще является предметом многих наук, так как процесс общения включен во все сферы практической жизнедеятельности людей. В этом аспекте всевозможные исследования

общения часто приобретают прикладной характер.

Анализ работ, в которых преобладает коммуникативный аспект показывает, что наиболее активно исследуются общепсихологические проблемы средств взаимосвязи людей.

Работы коммуникативного аспекта акцентируют внимание на средствах общения как форме человеческой деятельности, раскрывают особенности взаимосвязи людей, характеризуют материальную сторону процесса общения.

Общепсихологический подход здесь связан с изучением индивидуальных форм передачи и приема информации о личности партнеров по общению и о предметной области взаимодействия. К формам передачи в рамках информационного аспекта общения следует отнести сообщение, экспрессию и продукты деятельности. К формам приема информации – ощущения, восприятие, память.

Социально-психологический подход предполагает изучение информационной деятельности под углом зрения проблем взаимопроявления партнеров и взаимовыражения индивидуального потенциала и личностной ценности человека в общественном взаимодействии. Этот подход проявился в связи с изучением проблемы самоутверждения, с самопроявлением в совместной работе, с анализом источников информации о людях.

Социологический подход к информационному аспекту общения связывается с исследованием информационных систем как форм наследования общественного опыта людей, способов передачи знаний от поколения к поколению.

В целом информационный аспект общения направлен на изучение процесса приема-передачи информации. Этот процесс представляет практическое единство информационно-коммуникативных актов, так как информационный процесс вне коммуникации невозможен. В единстве информационно-коммуникативного процесса заключена материальная основа общения. Он является трансляцией идеальных рефлексий индивидуального и общественного сознания.

Общепсихологический подход здесь связан с проблемами смысловой интерпретации воспринятой информации. Этот процесс совершается на основе представлений, мышления, воображения и фантазии как психических форм переработки воспринятой информации об объектах практического взаимодействия и партнеров по общению.

В рамках социально-психологического подхода этот процесс приобретает формы взаимопознания партнеров. Меняется и субъект, наряду с личностью, в качестве субъекта выступает группа. К таким формам можно отнести идентификацию, эмпатию, взаимопонимание и другие. Здесь следует отметить, что в конкретных исследованиях познания людьми друг друга очень редко кому удавалось экспериментально моделировать процесс взаимопознания как двусторонний процесс. Однако поиск валидной модели воаимопознания как двустороннего процесса имеет место в ряде исследований.

Социологический подход к проблеме общения связан здесь с вопросами формирования самосознания личности в различных общностях людей. Речь может идти о национальном, классовом, профессиональном самосознании. Может быть поставлен вопрос о поло-возрастном и групповом самосознании, которое возникает на основе самопознания личности и ее общественной оценки.

Когнитивные процессы общения опираются на отражение реальных информационных значений, в которые партнеры могут привносить свой субъективный смысл, за счет чего общение приобретает черты идеального процесса. Центральной проблемой когнитивного аспекта общения является процесс переработки и интерпретации полученной информации.

В процессах общения может транслироваться информация о самых разнообразных объектах взаимодействия. Когда же речь идет о взаимопознании людей, то стержневой проблемой становится процесс интерпретации внешних проявлений партнеров в совместной жизнедеятельности как качеств личности.

Общепсихологический подход здесь связан с изучением общения как источника эмоций, чувств, настроения. В силу того, что человек для человека

является наиболее жизненно важным объектом, эмоциональный компонент общения приобретает подчас значение основного мотива взаимодействия людей.

Эмоциональный компонент общения преобразуется во взаимоотношения людей. В контексте социальной психологии центральной проблемой эмотивного аспекта общения явились взаимоотношения симпатии и антипатии взаимодействующих партнеров. На основе вариаций взаимных чувств и ситуаций совместной деятельности в процессе общения происходит развитие других видов взаимоотношений, среди которых наибольшее внимание в конкретных исследованиях было уделено: совместности; дружбе; сплоченности; соревнованию; конфликтам. Практически все виды взаимоотношений изучаются в контексте проблемы социально-психологического климата - целостного феномена, результирующего особенности общения людей в первичных коллективах. Этому феномену посвящены многие работы.

Эмотивные процессы общения опираются на тот смысл, который порожден когнитивной деятельностью партнеров. Смысл преобразуется в эмоциональные отношения как интегрированное выражение субъективной приемлимости для партнеров полученной информации и знания друг о друге. В формуле «смысл-отношение» находит отражение практическая реализация субъективных потребностей партнеров по общению, для удовлетворения которой они объединились в совместной деятельности. Поэтому межличностные отношения, представленные в различных видах взаимоотношений, есть следствие отражения отражения, то есть саморефлексии человеком своих связей с окружающими людьми. Такие взгляды на проблему взаимоотношений можно обнаружить в работах Б.Г.Ананьева и В.Н.Мясищева. Здесь общение в большой мере развивается на основе идеальных процессов взаимодействия человека с человеком. Центральной становится проблема удовлетворенности взаимодействием людей в сферах общественно-трудовой практики, которая на социально-психологическом уровне общения выливается

в проблему социально-психологического климата.

Общепсихологический подход к регуляторной функции общения связан с проблемами превращения отношений людей в установки, мотивы, потребности, интересы их жизнедеятельности, в процессы внимания и воли, управляющие поведением человека.

Социально-психологический подход к регуляторному аспекту общения предполагает изучение форм согласования взаимодействий партнеров в совместной деятельности. Формы согласования эмпирически проявляются в стилях общения и взаимодействия партнеров, изучению которых уделяется должное внимание в советской психологии. Результатом процесса согласования являются групповые решения и мнения, опираясь на которые, партнеры по совместной деятельности распределяют и кооперируют свои индивидуальные действия. Если в когнитивном аспекте мнения изучаются под углом зрения их формирования, то в регуляторном аспекте - под углом зрения их согласования как процесса принятия коллективного решения. Стили общения и взаимодействия в рамках регуляторного аспекта чаще исследуются как стили руководства. В число регуляторов совместной деятельности и самого процесса общения включаются также образы-представления партнеров друг о друге и взаимоотношения, сложившиеся между ними.

Социологический подход к регуляторному аспекту проблемы общения предполагает изучение систем управления производственными и общественными процессами. Центральной проблемой здесь является проблема рационального использования всех средств, способов и форм общения в деле оперативного и стратегического руководства общественно-трудовой деятельностью людей.

Регуляторная функция общения более непосредственно связана с практической стороной жизнедеятельности людей. Через эту функцию общение включается в процессы производственной деятельности, становясь фактором ее эффективности, приобретая роль инструмента управленческого воздействия людей друг на друга. Центральной проблемой для всех вопросов

регуляторного аспекта является процесс преобразования отношений в поведение личности. На этой стадии общения идеальная формула взаимоотношений воплощается в жизнь.

Общепсихологический подход к креативному аспекту общения должен быть связан с изучением психических механизмов подражания, заражения, внушения, убеждения как свойств индивида. Они могут изучаться как со стороны свойств субъекта подражания, заражения, внушения, убеждения, так и со стороны свойств человека как объекта этих процессов. Закономерности объединения (интеграции) этих механизмов в целостные формы взаимовлияния становятся предметом социальной психологии.

Социально-педагогический подход к креативному аспекту общения связан с проблемами воспитания и социализации личности, то есть с изучением закономерностей изменения и преобразования человека под влиянием общественного и педагогического воздействия, которое осуществляется всеми формами общения людей. Здесь в рамках предмета социологии важно выяснить воспитательный потенциал всех форм человеческого общения в различных сферах общественно-трудовой деятельности людей. Для педагогики здесь важна проблема использования средств, способов и форм общения в процессе педагогического воздействия. Воспитательная функция общения становится центральной проблемой креативного аспекта общения.



## 1.2. Общение как психолого-акмеологическая категория: содержание, структура, функции общения.

Общение как специфическая форма взаимодействия людей является одной из сторон образа жизни и социального поведения человека, его взаимоотношений с другими людьми. Взаимодействие между людьми является основой всякой социальности. Общение как форма взаимодействия людей практически пронизывает все сферы их бытия. На основе общения осуществляется взаимодействие человека с человеком в разнообразных социальных институтах, взаимодействие личности и социальных общностей. Общение выступает как коммуникативно-организующая основа широкого спектра социальных процессов, обеспечивает функционирование практически всех социальных институтов гуманитарного профиля»<sup>1</sup>. Социально-психологический подход к общению определяется в понятиях взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, взаимоотношения, согласование, взаимовлияние, рассматриваемых в контексте межличностного взаимодействия.

Ввиду сложности и емкости феномена общения толкование этого понятия зависит от исходных теоретических и критериальных оснований. Социологи рассматривают общение прежде всего как социально обусловленный вид деятельности людей, его социальный смысл состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта. Лингвисты – как актуализацию коммуникативной функции языка в разнообразных речевых ситуациях. В самом общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности отдельного человека среди других людей.

Общение – 1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями деятельности совместной; включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии

<sup>1</sup>Руденский Е.В. Введение в психосоциологию праздничного общения. – Кемерово: Притомское, 1991.-С.4.

взаимодействия, восприятие и понимание партнера.

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

Проблеме определения общения уделено большое внимание. Однако до сих пор нет сколько-нибудь удовлетворительной дефиниции общения, что объясняется сложностью и многогранностью общения как явления. Идея единства сознания, деятельности и личности, разработанная в советской психологии позволила снять гносеологическую противоречивость естественно-научного и общественно-научного подходов в общей и социальной психологии.

В литературе выделяют несколько аспектов координат общения<sup>1</sup>: 1) ориентацию общения; 2) психологическую динамику общения; 3) семиотическую специализацию общения; 4) степень опосредованности общения. Общение как социально и личностно ориентированный процесс. В нем не только реализуются личностные отношения, но и проявляются установки на социальные нормы. Общение, таким образом, может быть рассмотрено, как «социальный процесс, через который общество влияет на индивида.

В поисках определения сущности общения авторы идут либо по пути обозначения главного с их точки зрения свойства общения, либо по пути расширения круга перечисляемых свойств общения. И тот, и другой путь не привели к делаемому результату.

Предпочтительным представляется исходить из принципа неразрывного единства общения и деятельности, а не сводить общение к одной из его сторон — либо к обмену информацией, либо к взаимодействию, к влиянию одной общающейся стороны на другую, либо к процессу межличностной перцепции.

<sup>1</sup> См.: Леонтьев А.А. Общение как предмет психологического исследования // Методологические проблемы социальной психологии: Сб. — М., 1975. — С.123.

Деятельность обеспечивает активную связь человека с внешним миром. При естественно-научном подходе к психике она изучалась по линии взаимодействия человека с вещественным миром, то есть в основном в двух формах человеческой деятельности - труде и познании. По мере развития экспериментальной и прикладной психологии все заметнее проявляло себя общение, которое с социально-философских позиций рассматривается как процесс проявления общественных отношений.

Таким образом, можно сказать, что общение выступает как вид деятельности, которому присуща определенная структура. Обычно к структуре общения относят: коммуникативно-информационный компонент, означающий прием и передачу сообщений и предполагающий обратную связь, в основе которого лежит психологический контакт; познавательный аспект, основанный на процессе восприятия и понимания людьми друг друга; интерактивную сторону, связанную с процессом воздействия, поведения (контактная).

Во всем множестве определений общения заметно стремление авторов раскрыть его сущность через три наиболее общие категории с акцентом на одной из них, это – «деятельность», «отношение», «отражение».

Общение относительно этих категорий выступает как видовое понятие, которое обозначает реальную онтологическую форму синтеза человеческой деятельности, отношений и отражения в рамках взаимодействия человека с человеком в отличие от взаимодействия человека с миром вещей. В этом смысле деятельность является родовым понятием для определения своих видовых форм: общения, труда, познания, игры и др. Однако в ряде случаев общение и деятельность рассматриваются как одноуровневые понятия. Чаще всего эта логическая неточность возникает из-за отождествления понятия «деятельность» с трудовой деятельностью, что приводит: 1) к отождествлению деятельности и общения, поскольку реальность отношений труда и общения свидетельствуют об их одноуровневости; 2) к взаимоисключающему противопоставлению общения деятельности, поскольку реальность отношений труда и общения свидетельствуют об их сущностном различии; отношение -

для определения своих видовых форм: материальных, психических, психологических, социально-психологических, общественных; отражение – для определения своих видовых форм: физических, конкретно-чувственных, абстрактно-логических.

В определениях общения через категорию «деятельность» чаще подчеркивается его информационно-коммуникативная сторона, обращается внимание в большей мере на материальные характеристики процесса (его средства и способы передачи-приема сообщений), а также на цели и мотивы партнеров по общению. За исключением случая «общения ради общения» содержательная сторона общения при таком его анализе практически совпадает с вещественными характеристиками взаимодействия и партнер, и, вместе с тем, общение с ним выступают всего лишь как средства достижения предметно-практических целей совместной деятельности. Поэтому специфика общения при таком к его определению часто ускользает, интерферируясь вещественным содержанием взаимодействия в целом.

Через категории «отражение» и «отношение» подчеркивается идеальная сторона общения. Процесс отражения в совместной жизнедеятельности людей распадается на два русла. В одном – совершается познание вещественной ситуации взаимодействия, в другом – познание личностной сущности партнеров (их субъективных свойств в виде психологических качеств). Второй момент характеризует специфичность процесса общения. Отражение человека человеком выступает в единстве с отношением партнеров друг к другу. Все виды отношений между партнерами интегрируются в различные групповые эффекты взаимодействия, приобретая характер взаимоотношений. В этих процессах заключена психологическая сторона общения.

Информационно-коммуникативная и психологическая сторона общения выступают в единстве, определяя его специфику как процесс регуляции взаимодействия человека с человеком посредством обмена знаниями, отношениями и чувствами в целях установления взаимоотношений, адекватных материальным условиям и способам жизнедеятельности людей.

В общепсихологической теории были предприняты попытки объяснить эти различия через идею апперцепции (Вундт) как сложности психического отражения конкретно-чувственным опытом испытуемого. В свою очередь нужно было объяснить формирование перцептивного опыта. Эта задача приблизила психологов к изучению социальных детерминант психического развития, разрабатываемых в социальной психологии по формуле «человеческие отношения-психика» на основе методологических принципов общественных наук.

Вместе с тем, как уже подчеркивалось, содержание общения тесно связано с индивидуальными чертами индивидуума, его духовным миром. Общение связано не только и не столько с достижением практически-действенной общности, но и общности духовной. Мир человека в своем реальном бытии предстает не в односторонних рациональных проявлениях, а во взаимосвязи нерасчлененности духовного мира».

Несколько в иной плоскости структуру общения рассматривает Б.Д.Парыгин. Выделив в общении содержание (коммуникацию) и форму (взаимодействие или интеракцию), он затем в этих двух структурных составляющих вновь выделил содержание и форму. Содержание коммуникации, охарактеризованное в психологических понятиях (взаимопонимание, сопереживание, степень согласия), а форма – в понятиях семиотических (вербальные, невербальные средства). Содержание взаимодействия было представлено как социальные отношения (экономические, правовые, политические), а форма – как практическое поведение людей в совместной деятельности (действие, противодействие, конфликт, кооперация, дифференциация, интеграция)<sup>1</sup>.

В.Л.Леви в своей книге «Искусство быть другим» определяет общение, как необходимость понимать и чувствовать другого таким, каков он есть; уметь ставить себя на место другого. Особенно подчеркивает автор, «единство

<sup>1</sup> См.: Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. – М., 1971. – С.223.

понимания и переживания, реализующего это перевоплощение в другого». «Чтобы понять другого, - пишет он, - нужно проникнуться его ценностями, пропитаться его значимостями, то есть вжиться в его мир». А для этого нужно «выжиться» из своего мира или, иначе говоря, преодолеть свой «аутизм», «погруженность в себя». В.Л.Леви считает, что противоположным психологическим качеством аутизма личности является «огромное любопытство, колоссальная жадность к людям. Отсюда повышенное внимание, и тонкая наблюдательность, и превосходная память на все, касающееся другого», «минус тревожность», связанная со спокойствием, открытостью восприятия, легкостью переключения внимания, доверчивостью, свободой в поведении; «плюс обратная связь»; «плюс-минус эгоизм», «плюс артистизм», «плюс-минус агрессивность»; «плюс оптимизм», «минус предвзятость»; «плюс предвидение», «плюс симпатия»<sup>1</sup>.

Эти положения раскрывают существенную сторону содержания общения – духовного мира субъектов, в которых так или иначе преломляются, отражается мир объектов, общественно значимые ценности, исторические традиции.

Существенной стороной содержания общения является практически-духовная, так или иначе связанная с практическими действиями, иногда или достаточно конкретным, или затрагивает лишь общие принципы практической деятельности. Поскольку общение является необходимой стороной всей практической деятельности человека, то оно не может не восприниматься в символическом поведении, так или иначе моделирующем практику. Сошлемся в качестве примера на религиозное общение. Так, его культовая основа является не чем иным, как определенного рода общением его участников по выработанным в истории культуры правилам. В их содержание вкладывается вполне серьезный смысл, в котором моделируются реальные жизненные процессы. Можно согласиться с Е.В.Руденским<sup>2</sup>, полагающим, что «всякая

<sup>1</sup> Леви В. Искусство быть другим. – М., 1980. – С.54, 64, 89.

<sup>2</sup> См.: Руденский Е.В. Введение в психосоциологию праздничного общения. – Кемерово: «Притомское», 1991. – С.18.

социальная ситуация формирует социальные основания для индивидуальных переживаний», они же рожают определенное эмоционально-психологическое состояние (сентенцию), выражающее готовность к общению и желание реализовать эту готовность в практическом действии.

Содержание общения предстает в трех ипостасях: материально-практической, в которой передается и усвоится социальный опыт, происходит изменение структуры и сущности взаимодействующих субъектов, формируются типы личности, ее социализация; духовно-информационной, когда индивид получает не только разнообразную информацию, но и формирует способы мыслительной деятельности посредством подражания, сопереживания, усваивает человеческие эмоции, чувства, формы, нормы поведения; практически-духовной, в которой объектом деятельности индивида является другой индивид, в результате чего осуществляется рациональное, эмоциональное и волевое взаимодействие, формируется общность чувств, настроений, мыслей, взглядов. Такое понимание содержания общения, по нашему мнению, раскрывает его многогранность, показывает, что основа, корни общения, кроются в материальной жизнедеятельности людей, что оно «есть реализация всей системы отношений человека»<sup>1</sup>.

Процесс общения всегда включен в совместную предметно-практическую деятельность людей как один из ее компонентов. Совместная деятельность представляет собой единство всех форм жизнедеятельности, что позволяет рассматривать общение в самом широком контексте предметно-практических отношений между людьми и превращает его в объект всех отраслей науки. В связи с этим возникает необходимость дифференциации свойств общения как предмета частных наук. Речь идет о социально-психологических явлениях общения, материальной формой которых являются средства информационно-коммуникативной деятельности. Эта деятельность является процессом передачи-приема сведений об объектах взаимодействия. Информационный

---

<sup>1</sup> См.: Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: МГУ, 1980. – С.90.

поток в процессе общения расчленяется партнерами на сведения о материально-предметной стороне взаимодействия и о личностных особенностях друг друга (познание другого и себя). Одновременно с этим на основе механизмов обратной афферентации происходит отражение партнерами правильности понимания выраженных представлений, что проявляется в соответствующих взаимоотношениях и взаимовлияниях партнеров как актах согласования и координации взаимодействия. В этом заключается идеально-психологическая сторона общения.

Материально-предметная сторона общения раскрывается в контексте использования средств и способов общения как форм взаимосвязи и взаимопроявления, а идеально-психологическая – в контексте взаимопознания, взаимоотношения, взаимовлияния. В социально-психологических явлениях эти две стороны общения выступают в форме его результатов. Носителями этих положений становятся люди, объединению пространственно-временными условиями совместной деятельности. Субъективная сторона личности наиболее ярко проявляется в отношении человека к окружающей его реальности. В процессах общения отношение человека направлено прежде всего на другого человека и, отражаясь в сознании, возвращается к партнерам в форме взаимоотношений, приобретающих форму социально-психологического климата общности. Последний вбирает в себя все идеально-психологические эффекты общения, касающиеся согласования взаимодействия людей, установления общности на основе взаимосвязи, выявления личностных потенциалов и самоутверждения, понимания других и себя, воздействия и изменения партнеров, срабатываемости и совместимости, дружбы, товарищества, любви и других социально-психологических явлений. Здесь речь идёт о способах согласования взаимодействий людей как организационно-управленческой деятельности; о стилях общения как способах использования форм обращения друг к другу и проявления взаимоотношений об использовании средств общения, о формах взаимопознания и взаимовлияния людей как способах самопознания, саморегуляции, самовоспитания и



воздействия друг на друга.

Область психологии, занимающаяся изучением восприятия и понимания человека человеком, - не самостоятельная отрасль психологии, а лишь раздел психологии общения. К важнейшим механизмам межличностного познания относится механизм стереотипизации. У любого человека под влиянием общества, окружающих его людей и взаимодействия с ним образуются более или менее конкретные эталоны, пользуясь которыми человек оценивает других людей. Независимо от того, сознает это человек или нет, сформулированные эталоны всегда влияют на процесс оценки человеком другого человека. В.Н.Панферов предлагает выделить три класса эталонов-стереотипов: антропологические; социальные; эмоционально-эстетические<sup>1</sup>. Все они действуют в условиях дефицита информации о человеке, то есть когда личность оценивается по первому впечатлению. Антропологические эталоны-стереотипы проявляются в зависимости от оценки внутренних, психологических качеств человека, от отнесения человека к той или иной группе и т. д.

Из всех трех видов антропологические эталоны-стереотипы – самые надежные; опора на них чаще всего приводит к ошибочной оценке личности. В большей степени их влиянию подвержены именно те люди, которые мало знакомы с данным этносом, не жили среди людей той или иной нации. Социальные эталоны-стереотипы проявляются в зависимости оценки личностных качеств человека от его социального статуса и ролевых функций. Эмоционально-эстетические эталоны-стереотипы проявляются в зависимости от оценки личности, от внешней привлекательности человека («эффект красоты»): чем внешне привлекательнее для оценивающего человек тем более привлекательными личностными чертами он его наделяет<sup>2</sup>.

Идеальные формы общения предстают как продукты и результаты

---

<sup>1</sup> См.: Панферов В.Н. Классификация функций человека как субъекта общения // Психологический журнал. – 1987. – Т. 8. – № 4. – С.51.

<sup>2</sup> Деркач А.А., Кузьмина Н.В. Акмеология: пути достижения вершин профессионализма. – М.: РАГС, 1993. – С.15.

психической деятельности людей – психического отражения друг друга, условий и процесса взаимодействия, положения и отношений в системе общественно-трудовых связей. Многочисленные психические образы друг друга и общественно-трудового взаимодействия синтезируются в индивидуальном и общечеловеческом опыте в форме соответствующих знаний, выносятся в поток общественной информации и практику как регуляторы поведения и социальной деятельности людей.

Соединяясь с практической деятельностью людей идеальные продукты общения приобретают свойства социально-психологических явлений, интегрируясь в различные формы межличностных отношений, межличностного воздействия, межличностного познания. Эти формы составляют психологическое содержание информационно-коммуникативной деятельности людей как процесса общения. Здесь психологическое содержание материализуется в средствах и способах взаимосвязи, передачи и приема информации, обмена чувствами, мыслями, представлениями партнеров.

Материальные формы общения предстают в его средствах. Поэтому самую общую дифференциацию форм общения можно осуществлять по видам используемых средств взаимосвязи людей друг с другом. При непосредственном общении людей (лицом к лицу) взаимосвязь происходит на основе антропологических средств взаимодействия, то есть тех, которыми наделила людей природа. Эти средства общения можно назвать естественными в отличие от тех, которые люди создали своей общественно-трудовой деятельностью. В качестве антропологических средств общения в практике общежития используется вся система выразительных движений, к числу которых относятся: устная речь, интонационные характеристики голоса, жесты, пантомимика, мимика, вообще все движения тела, выражающие определенные состояния человека, его психологические качества, желания и намерения.

На основе выразительных средств общения в жизнедеятельности людей формируются различные языки. Это происходит по мере того, как на основе практического взаимодействия за элементами-признаками внешнего

проявления личности закрепляются определенные значения. Таким образом, выразительное поведение человека в совместной жизнедеятельности людей приобретает информационное значение. По информационному критерию антропологические средства общения можно подразделять по степени жесткости (стандартности и стереотипности) связи отношения «знак-значение».

Речь репрезентирует наиболее жесткую взаимосвязь между знаками и значениями, что позволяет наиболее эффективно достигать согласованности в совместной деятельности на основе взаимопонимания людей. Жест обладает уже меньшей однозначностью, хотя и он используется в качестве материального носителя ряда лингвистически оформленных языков. Еще менее однозначны мимика и движения тела, которые весьма подвижны в зависимости от контекста их использования и восприятия, но в процессе общения им также приписываются информационные значения. Они широко используются в практике общения для уточнения и расширения желаемого смысла сообщения, который не всегда может быть выражен лингвистическими средствами общения.

По гностическому критерию эти средства можно подразделять по преобладающему воздействию их на органы чувств человека, выполняющих в процессе общения роль каналов антропологической связи человека с человеком. Речь и голос направлены по преимуществу на слуховое восприятие; мимика, пантомимика, жест – на зрительное восприятие, информации, телесные движения – к тому же на кинестетическое, тактильное, вибрационное.

По когнитивному критерию паралингвистические средства общения можно рассматривать как дополнительные к лингвистическим, когда общение осуществляется посредством речи, так и в качестве самостоятельных при невербальных формах общения. Значимость паралингвистических средств возрастает в процессах взаимопознания людей. При этом паралингвистические средства общения могут сознательно использоваться для придания сообщению еще большей многозначности. Расширяя многозначность своей информации, субъект общения создает тем самым предпосылки большей степени свободы в

выборе последующего ответного поведения на реакцию партнера.

Кроме того за счет расширявшейся многозначности общения приобретает более творческий и эмоциональный характер, хотя и утрачивает логическую однозначность. Многозначность паралингвистических средств общения усиливает, таким образом, аффективную сторону процесса общения. В них более непосредственно обнаруживаются эмоциональные характеристики партнеров общения.

По аффективному критерию средства общения можно рассматривать и дифференцировать с точки зрения их экспрессивности. Здесь эмоциональность общения предопределяется не столько смысловыми характеристиками речи, мимики, жеста, движения, сколько аффективными возможностями этих средств общения в передаче эстетической стороны сообщения (красотой слога, интонирования, рисунка мимики, жестов, движений). В этом смысле выразительное поведение человека в процессе общения становится предметом искусства выражать человеческие мысли и чувства. Поэтому не случайно антропологические средства общения являются и средствами основных видов искусства, которые возникли из аффективных особенностей выразительного поведения человека.

В экспрессивных характеристиках средств общения более непосредственно обнаруживаются субъективные особенности личности, проявляющиеся как взаимоотношения партнеров по общению. Взаимоотношения, как уже говорилось выше, в свою очередь оказывают регулирующее влияние на поведение партнеров по общению в контексте совместной предметно-практической деятельности, и в то же время на сам процесс общения с точки зрения отбора и использования средств выразительного поведения.

В регуляторном отношении средства общения могут характеризоваться и изучаться с точки зрения их большей или меньшей реактивности на различные виды взаимоотношений, а также с точки зрения эффективности их воздействия на партнеров. В этом контексте речевая реакция контролируется сознанием

партнеров более строго, поскольку она теснее связана с логическими формами отражения в отличие от паралингвистических средств общения.

С развитием общественно-трудовой деятельности развиваются искусственные средства общения, которые расширяют возможности взаимосвязи человека с человеком, человека с группами людей и обществом. К их числу относятся письмо и печать, почта, телеграф, телефон, радио, телевидение, искусство, интернет, пейджер. Люди избирательно относятся к средствам общения, предпочитая одни другим как наиболее удобные, привычные и эффективные источники информации, средства взаимосвязи и взаимовлияния. Поскольку информация в форме знаний является одной из движущих сил общественного прогресса, и средством индивидуального развития личности, постольку возрастает практическое значение научного анализа процессов потребления общечеловеческих и специальных знаний, наполняющих каналы информационной коммуникации. Эти средства используются в обществе как социальные регуляторы массового поведения, массового отношения к событиям общественной жизни, как механизмы формирования общественного мнения, как инструмент воздействия на психологию масс, общественное настроение, социально-психологический климат, а также как способы общественной реализации личности, ее популяризации и самоутверждения. Они служат орудием идеологической пропаганды и агитации, средством управления не только социальным поведением людей, но и сложными производственными процессами.

Все это предопределяет важность изучения искусственных средств общения в структуре конкретной деятельности людей, их практического отношения к конкретным каналам информационного взаимодействия, особенно в период наиболее активного освоения общечеловеческого опыта, то есть в период обучения. Эти средства общения позволяет отдельному человеку напрямую осуществлять свою связь с обществом помимо своих первичных коллективов, что изменяет психологический характер отношений в них, и полнее обнаруживает субъективную направленность человека к ценностям

общественной культуры.

Субъективные отношения к средствам и способам общения обнаруживаются в самом общем виде в оценочной деятельности человека. Это — деятельность социально-психологическая по своему характеру, так как в ней отражена позиция личности с ее установками, мотивами, потребностями, интересами, обусловленными не столько физиологическими свойствами психики как функции мозга, сколько отношениями с окружающим миром вещей и людей, закрепленных в общественных нормативах жизнедеятельности. В самой общей форме оценка объектов окружающей реальности базируется на удовлетворенности-неудовлетворенности функциональными отношениями человека при взаимодействии его с миром вещей и людей. Оценка удовлетворенности-неудовлетворенности интегративна и в значительной степени аффективна. Но при этом в ней скрыты и другие компоненты психического отражения (гностические). Оценка удовлетворенности-неудовлетворенности различными аспектами жизнедеятельности (трудом, общением, учебой и другими) рассматривается как эмпирический показатель социально-психологического климата социальной среды и самочувствия личности<sup>1</sup>.

Через эту оценку и ее психические компоненты (аффективные и гностические) возможно изучение субъективного отношения людей к средствам общения, коммуникативной активности личности, предпочтение форм общения в различных сферах жизнедеятельности, особенностей взаимодействия форм общения в различных сферах жизнедеятельности в процессе информационного потребления и приобретения знаний, а также характеризуются лишь самые общие тенденции и особенности использования человеком средств общения, то есть в основном определяются информационные и коммуникативные функции. Хотя и другие функции здесь тоже представлены, проявляются они опосредовано через оценочную

---

<sup>1</sup> Румянцева В.И. К вопросу об особенностях общения гандболистов в связи с уравновешенностью их нервной системы. — В кн.: Общение как предмет теоретических и прикладных исследований: Тез. Всесоюз. симпоз. — Л., 1973. — С.139.

деятельность субъекта общения.

Более непосредственно социально-психологические явления в процессе общения обнаруживаются при изучении форм обращения людей друг к другу в процессах совместной деятельности. В этом случае изучаются формы вербального и невербального непосредственного общения людей в совместной деятельности. Через анализ форм обращения определяется психологическая характеристика стилей взаимодействия, в которых интегрируются особенности социальных, психологических и предметных взаимосвязей партнеров. Невербальное – это общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные контакты. Невербальные средства общения нужны для того, чтобы: 1) регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; 2) обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста; 3) выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

Визуальные средства общения это: кинесика – движение рук, ног, головы, туловища; направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз; выражения лица; поза (в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста; кожные реакции (покраснение, вспотевание); дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство); вспомогательные средства общения, в том числе особенности телосложения (возрастные); средства их преобразования (одежда, косметика, очки). 2) Акустические (звуковые) невербальные средства общения: связанные речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы, и их локализация в тексте); с речью не связанные (смех, плач, кашель, вздохи). 3) Тактильные (связанные с прикосновением) средства общения; такевика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

Вербальное общение по своим коммуникативным возможностям оно гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить. Да и само развитие вербального общения первоначально непременно опирается на невербальные средства

коммуникации. Здесь более непосредственно проявляются гностические, аффективные и регуляторные (праксические) функции общения; с наибольшей полнотой при этом обнаруживается регуляторная функция общения, а также взаимоотношения между партнерами.

Регуляторная функция направлена на координацию взаимодействий партнеров, согласование индивидуальных мнений, выработку единой позиции в совместной деятельности, где вербальным средствам общения принадлежит ведущая роль. Особенно она существенна при социально-психологическом взаимодействии как процессе интеграции партнеров в группы и коллективы, организации сложных форм социальной деятельности. Здесь вербальные формы общения приобретают значение механизмов воздействия партнеров друг на друга, обеспечивая им возможность взаимовлияния.

Взаимные представления партнеров друг о друге выступают в качестве психологических регуляторов взаимоотношений в совместной деятельности. В процессе общения эти представления формируются наиболее ярко, проявляясь в когнитивной функции общения. Эти представления оформляются в виде психологических знаний, предстающих в форме социально-психологических эталонов и стереотипов личности. Здесь речь идет о психологических явлениях познания людьми друг друга как важнейшей составляющей содержание общения. Синтетическим выражением взаимопознания является социально-психологическая интерпретация личности партнеров в процессе общения. Специальную область социально-психологических явлений, возникающих в процессах общения и характеризующих взаимоотношения людей, составляют групповые эффекты (сотрудничество, совместимость, руководство, дружба, любовь и другие). Здесь проблематика общения полностью совпадает с предметом социальной психологии в форме социально-психологического климата. Каждая из форм общения может изучаться отдельно, но целостная характеристика общения на эмпирическом уровне может быть получена только на основе комплексных исследований. Исследование социально-психологических явлений общения можно делить на несколько



самостоятельных аспектов в соответствии с названными формами общения.

Первый аспект связан с изучением средств общения как форм взаимосвязи людей в различных сферах жизнедеятельности; второй – с изучением форм обращения как способов воздействия и взаимовлияния людей друг на друга; третий – с изучением феноменов взаимопознания как когнитивных регуляторов общения; четвертый – с изучением взаимоотношений как социально-психологических явлений общения.

Анализ общения как процесса взаимодействия человека с человеком показал, что общение есть форма человеческой деятельности, специфика которой заключена:

1. В своеобразии предмета – совокупности объектных и субъектных свойств человека. Объектные свойства – это конституциональные особенности и внешний облик человека; субъектные – это психологические качества личности. Объектные свойства даны конкретно-чувственно; субъектные открываются вторичными способами отражения, где внешний облик, поведение, деятельность и предметные действия являются признаками психологических качеств личности. В этом смысле общение есть процесс психологического взаимопознания партнеров.

2. В средствах и способах осуществления – в естественных (речь, органы чувств, выразительные движения) и искусственных (письмо, печать, радио, телевидение, телефон, телеграф, интернет, пейджер.) формах взаимосвязи партнеров. Эти средства используются в процессе общения для передачи и приема информации об окружающей человека действительности в виде представлений, мыслей, чувств, отношений, фантазий, мечтаний, планов и т.п. явлений субъективного мира партнеров.

3. В целях, которые характеризуются социальными функциями общения.

4. В особенностях результата – знаниях людей друг о друге, об объектах и ситуации взаимодействия, о взаимоотношениях, о личностной сущности человека.

Как всякая человеческая деятельность общение есть единство

материального (в смысле информационно-коммуникативной деятельности) и идеального процессов (в смысле психологической деятельности). Поэтому для общения характерны все внутренние функции человеческой деятельности (коммуникативная, информационная, когнитивная, эмотивная, конативная, креативная, эвристическая).

Специфические цели общения заключены в его основных социальных функциях, сложившихся в процессе эволюции человеческого вида как способы наиболее оптимального внутривидового взаимодействия<sup>1</sup>. Это следующие функции: 1) образование, поддержание и развитие общности людей; 2) социальное наследование опыта (передача в общественных формах обучения) от человека к человеку, от поколения к поколению; 3) формирование общественного самопознания людей; 4) формирование и реализация общественных отношений; 5) организация и управление общественно-трудовой деятельностью; 6) преобразование (воспитание) личности.

Общение в виде психологической деятельности является процессом регуляции социально-психологической взаимосвязи между людьми, процессом согласования и совмещения их личностной сущности как субъектов жизнедеятельности и возникающих между ними взаимоотношений. В этом контексте взаимодействие людей направлено на психические свойства индивида. Предметом, средством и содержанием здесь являются психические особенности партнеров, существующие друг для друга в форме психологических качеств личности.

Общение как процесс психологической деятельности предполагает следующие стадии: 1) возникновение контакта (выбор партнера для общения); 2) установление взаимосвязи (обращение внимания партнера на себя); 3) взаимопознание партнеров (социально-психологическая интерпретация их личностных качеств); 4) обмен знаниями, отношениями и чувствами; 5) установление взаимоотношений.

---

<sup>1</sup> Панферов В.Н. Общение как предмет социально-психологических исследований. – Л., 1984. – С.120.

Социально-психологический подход к общению связан с рассмотрением групповых эффектов совместной жизнедеятельности людей как форм общения, то есть различных видов взаимоотношений, целостное отражение которых предстает в форме социально-психологического климата.

Проблема общения все больше становится предметом акмеологической науки, рассматривается под углом зрения профессиональной деятельности, профессионализма общения, культуры общения личности. Психолого-акмеологический анализ концепций развития профессионализма, представленных исследованиями отечественных ученых (К.А. Абульханова, А.А. Бодалев, А.С. Гусева, А.А. Деркач, Н.В. Кузьмина, В.Г. Зазыкин, А.К. Маркова, К.К. Платонов) показывает: уровень профессионального потенциала субъекта деятельности пропорционален уровню предрасположенности принять ранее незнакомое явление, понять его и с учетом этого осуществлять свою деятельность на новом уровне<sup>1</sup>.

Для акмеологии, акцентированной на профессиональную деятельность и высшие достижения в профессии тем или иным специалистам, особое значение имеет рассмотрение уровней профессиональной деятельности. Профессиональное мастерство является той питательной средой, в которой исчерпывается жизненный потенциал человека и растет потенциал профессионализма. Раскрытие особенностей индивидуальных, субъективных и личностных проявлений вне учета конкретного типологического разнообразия индивидуальных качеств может быть продолжено, если параллельно раскроются особенности этапов развития профессиональной деятельности как социально-культурный значимый<sup>2</sup>.

Впервые наиболее точное и полное определение профессионализма дано Н.В.Кузьминой, которая отмечает, профессиональная деятельность с позиций психолога – акмеологического подхода рассматривается как решение бесчисленного ряда репродуктивных и творческих задач, связанных с

<sup>1</sup> См.: Акмеология в системе деятельности государственных служащих. – М.: РАГС, 1998. – С.225.

<sup>2</sup> Анисимов О.С., Деркач А.А. Основы общей и управленческой акмеологии (уч. пособие) – М.-Новгород., 1995. – С.62.

непосредственным содержанием деятельности. С ее точки зрения человек в процессе самореализации его творческого потенциала развивается, вырабатывая свои собственные интегративные схемы разных типов, а именно: синтеза знаний, получаемых из разных источников; приведения их в систему в целях применения на практике, в процессе решения теоретических и практических задач; осуществления обратной связи<sup>1</sup>.

В.Г.Зазыкин рассматривает характеристики профессионализма деятельности как важные акмеологические категории и показатели, выделяя из них следующее: высокую продуктивность, оптимальную интенсивность и напряженность, высокую точность и надежность, высокую организованность, высокую квалификацию, низкую опосредованность, владение современным содержанием и средствами решения профессиональных задач, высокую стабильность продуктивности, точности, надежности и организованности<sup>2</sup>.

Результаты исследований А.А.Деркача и В.Г.Зазыкина позволяют утверждать, что эффективность любой профессиональной деятельности зависит от ряда условий и факторов<sup>3</sup>. Среди значимых психолого-акмеологических факторов ими выделены те, которые реально влияют на продуктивность деятельности государственных служащих: организованность, дисциплинарность, инициативность, ответственность, работоспособность, развитая антиципация, высокий уровень саморегуляции, устойчивые эталоны образной сферы личности, направленность на принятие решений в деятельности, развитые коммуникативные умения.

Культура общения как и всякая другая, в самом общем виде может быть рассмотрена через категорию «опыт». Опыт в сфере общения, социальный опыт, объективирован в совокупности свойств, умений, навыков, обеспечивающих успех, в свою очередь, измеряется: а) степенью достижения

<sup>1</sup> См.: Кузьмина Н.В. Профессионализм деятельности преподавателя и мастера производственного обучения профтехучилища. – М.: Высш. шк., 1989. – С.167.

<sup>2</sup> См.: Основы общей и прикладной акмеологии. Учебное пособие/РАГС при Президенте РФ, Военная акад. им. Ф.Э.Дзержинского; ред.кол.: Деркач А.А. (отв.ред. и др.). – М., 1995. – С.72.

<sup>3</sup> См.: Деркач А.А., Зазыкин В.Г. Психологические факторы эффективности профессиональной деятельности кадров Госслужбы /Психология профессиональной деятельности кадров Государственной службы. – М., 1997.

поставленной цели; стимулированием партнера к совершенствованию тех или иных действий; достижением понимания; возбуждением эмоций; установлением отношений, оказанием влияния с целью изменения поведения, намерений; б) выбором оптимального пути и средств достижения этих целей; обеспечением комфорта в каждой конкретной ситуации; снятием издержек: в виде конфликтов, подавления другого, ритуализации общения.

Исходя из трехкомпонентной характеристики общения, можно конкретизировать критерии культуры общения. Коммуникативная культура связана со способностью передачи – принятия информации; с владением различными средствами: вербальными, невербальными; личностным воздействием (персонализация, представленность себя в другом); достижением одинакового восприятия ситуации, в которой происходит общение. Формируется коммуникативная культура через тренинги, игры, естественные ситуации, самовоспитание. Интерактивная культура выражается в способности выработки стратегии и тактики взаимодействия, правильной его организации, в умении выбрать оптимальную модель поведения с учетом индивидуальных особенностей; свойств других; ситуации. Формируется через ситуативные и ролевые тренинги, деловые игры, в конкретных видах совместной деятельности.

Перцептивная культура выражается в способности формирования образа другого, прочтения за внешними проявлениями психологических свойств личности и особенностей ее поведения через механизмы: идентификации; рефлексии; учет и владение эффектами восприятия (первичности, новизны) явлений стереоптизации; каузальной атрибуции; эмоциональной регуляции перцептивного процесса.

Культура общения, таким образом, включает знание и овладение законами и свойствами общения; умение и навыки реализации этих знаний в каждом из компонентов общения; личную культуру (способность к самореализации, самоконтролю, самокоррекции в общении). Условиями, обеспечивающими успех в процессе общения выступают: способность

объективно оценивать себя и других; способность объективно оценивать вещи, события, факты, видеть их такими, какие они есть: умение слушать и слышать другого; способность сопереживания<sup>1</sup>.

Поскольку взаимоотношения регулируются другими сторонами процесса общения, постольку социально-психологический аспект общения предполагает исследование зависимости взаимоотношений (особенностей их динамики) от информационно-коммуникативных и психологических механизмов общения. Следовательно, информационно-коммуникативная деятельность при социально-психологическом подходе должна рассматриваться как процесс формирования и развития взаимоотношений людей в первичных группах и коллективах, а различные средства общения как способы регуляции взаимоотношений в совместной деятельности. В то же время взаимопознание людей должно рассматриваться как процесс проявления социально-психологической сущности человека в совместной жизнедеятельности и как один из психологических механизмов регуляции взаимоотношений.

Рассматривая функции общения, необходимо подчеркнуть, что в научной литературе нет единой точки зрения по данному поводу. Так, Б.Ф.Ломов: выделяет три класса функций общения: информационно-коммуникативные, регуляционно-коммуникативные и аффективно-коммуникативные. Первый класс, по его мнению, - это передача – прием информации, второй – регуляция поведения в широком смысле, которую люди осуществляют по отношению друг к другу, третий – детерминация эмоциональной сферы человека. Вместе с тем Б.Ф.Ломов выделяет и такие функции, как организация совместной деятельности, познание людьми друг друга, формирование и развитие межличностных отношений, ставя знак равенства между одними и другими<sup>2</sup>.

В процессе совместной деятельности люди не только передают информацию, организуют процессы по обеспечению своего бытия, но и

---

<sup>1</sup> Яблокова Е.А. Некоторые подходы к определению места акмеологии в системе наук о человеке. /Развитие профессионализма государственных служащих: Методология и практика/ под ред. А.А.Деркача. – М.: РАГС, 1998. – С.70.

<sup>2</sup> Ломов Б.Ф. Проблема общения в психологии. – В сб.: Проблема общения в психологии. – М., 1981. – С. 10.

познают друг друга, формируют и развивают межличностные отношения. Рассматривая общение как межличностный или групповой процесс, в основе которого лежит обмен между людьми определенными результатами их психической деятельности (информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами, установками), по нашему мнению, функции общения можно разделить на четыре большие группы: а) инструментальная функция – обслуживание различных видов групповой предметно-направленной деятельности; б) психологическая функция – развитие отдельных психических процессов и форм психической деятельности личности; в) коммуникативная (установление контакта между людьми), функции самоутверждения и самоактуализации личности, развития взаимоотношений между участниками общения, группообразования и развития групповых процессов, сохранения группового единства и целостности. К этому классу относятся функции общения, связанные с развитием личности в обществе, становлением в качестве члена общества, формированием самосознания личности через познание других людей, преобразованием личности под влиянием подражания, внушения, убеждения, группового давления и групповых санкций (социально – психологическая функция); г) социальная функция – передача индивидуального и общественного опыта от предшествующих поколений к последующим, обеспечение преемственности и развития в жизни человеческого общества; формирование всех видов общественных отношений; деловых, правовых, экономических, социально-психологических и других; организация социального взаимодействия; функционирование в качестве одного из важнейших элементов образа жизни личности, коллектива, общества.

Общение как процесс взаимодействия человека с человеком обслуживает предметную деятельность людей в общественно-трудовой практике, направленной на удовлетворение расширяющихся материальных и духовных потребностей. Общение в этом смысле как всякая форма человеческой деятельности отвечает запросам общественной жизнедеятельности и выполняет вполне определенные социальные функции, в которых заключены внешние,

самые общие цели общения. В числе таких социальных функций (функций-целей) можно определить следующие: образование общности, наследование опыта, формирование самосознания и межличностных отношений, организация и управление, преобразование личности. К числу социально-психологических функций общения относятся: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, взаимоотношения, взаимовлияние, согласование взаимодействий. Эти функции по отношению к социальным функциям являются функциями-способами совместной жизнедеятельности людей. Они порождены непосредственной взаимосвязью партнеров общения. В процессах общения человек познает таким образом психологические качества партнера и свои собственные как социально-психологические условия совместной жизнедеятельности. Потребность в регуляции совместной деятельности и ее психологических условий порождает функции взаимовлияния и согласования взаимодействий.

Названные психологические функции служат задачам регуляции совместной предметно-практической деятельности, выполнению социальных функций в жизнедеятельности людей. Поскольку общение является формой человеческой деятельности, постольку оно включает в себя всеобщие функции человеческой деятельности в единстве предметного, социального, социально-психологического и психического содержания. Эти функции выступают как всеобщие формы отношений человека с миром вещей и людей, которые проявляются в соответствующих конкретных действиях человека, направленных друг на друга в процессе общения.

В контексте всеобщих функций человеческой деятельности речь может идти о действиях коммуникативного, информационного, когнитивного, эмотивного, конативного, креативного (творческого) характера. Все эти действия имеют место в процессе общения. При этом следует отметить, что они как всеобщие функции человеческой деятельности соответствуют и основным функциям психической деятельности человека в силу единства предметно-практической и психической деятельности людей (единства, но не тождества). Нет такой практической деятельности, которая, создавая материальный



продукт, состояла бы только из материальных актов и осуществлялась бы без участия психических процессов. Отсюда возникает необходимость анализа конкретного содержания всеобщих функций человеческой деятельности в процессах общения, определения их соотношения с социально-психологическими функциями общения и психической деятельностью людей.

Коммуникативная функция как всеобщая функция человеческой деятельности осуществляет связь человека с миром вещей и людей. В этом смысле все органы чувств являются естественными средствами связи человека с объективной реальностью во всех формах человеческой деятельности, в том числе и в процессах общения. Однако через органы чувств человек связан с окружающим миром постольку, поскольку они доставляют ему информацию о нем, то есть отражают его, но не выражают результатов этой связи. Эффективность выполнения коммуникативной функции предопределяется оптимальной решенностью проблемы «канал-знак». Коммуникативная функция в рамках общественной жизнедеятельности служит целям социальной интеграции людей в различные формы общностей через возникновение и расширение контактов между ними на основе средств индивидуальной и массовой взаимосвязи. Развитие и интенсивное использование технических средств массовой коммуникации раздвигает границы отдельных общностей до осознания общечеловеческого единства. В психологическом контексте социальная интеграция определяется не только наличием взаимосвязи, но и уровнем положительного развития взаимоотношений между людьми в рамках одной или контактирующих общностей. В социально-психологическом аспекте здесь возникает проблема коммуникативной активности личности при использовании антропологических и технических средств связи, обеспечивающих включение личности в состав различных общностей людей. Недостатки в овладении средствами взаимосвязи снижают активность личности в общении, создавая предпосылки социально-психологической замкнутости человека, проявляющейся, например, в психологических качествах аутизма.

Информационная функция как всеобщая функция человеческой

деятельности заключается в отражении свойств окружающего мира как признаков объектов и отношений между ними. Эта функция осуществляется за счет таких процессов как ощущение, восприятие и память. Однако в процессе общения ощущения, восприятие и память обеспечивают только одну сторону информационной деятельности, а именно прием и хранение информации, в то время как другая сторона информационной деятельности в процессе общения предполагает прежде всего передачу информации от человека человеку, осуществляемую посредством речи, выразительных движений и техническими средствами связи. В этом смысле информационная функция в процессе общения выступает в единстве с коммуникативной. Информация в процессах общения передается по каналам связи в форме знаков и их комплексов (слово, жест, мимика и др.), за которыми закреплены определенные значения. Знаки даны чувственно, значения – логически, то есть вторично. Знаки могут адресоваться к различным органам чувств. Информационный аспект общения, таким образом, связан с важнейшими проблемами семиотики и языка. Эффективность информационной функции общения зависит от успешного решения проблемы «знак-значение», адекватная взаимозависимость которых в процессах передачи-приема информации обеспечивает уровень взаимопонимания партнеров по общению в совместной деятельности. Информационная функция служит целям передачи и социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта общественно-трудовой деятельности людей.

Когнитивная функция как всеобщая функция человеческой деятельности заключается в осмыслении воспринятых значений посредством представления, мышления, воображения и фантазии. Когнитивная функция связана по преимуществу с субъективными свойствами партнеров, характеризующими процесс интерпретации воспринятой информации. Когнитивная функция в процессах общения не ограничивается в отличие от информационной различением и восприятием элементов-признаков внешнего облика партнера как знаков. Она направлена на интерпретацию отношения «знак-значение», то

есть на определение смысла воспринятых значений в процессах взаимодействия. Данная аналитическая разделенность процессов информационных и когнитивных уместна только для научного анализа исследования. В практике же общения и познания эти процессы выступают у человека в единстве. Когнитивная функция проявляется в общении как единый процесс познания человека человеком. Познающий в этом процессе, интерпретируя воспринятые особенности человека, формирует в своем сознании образ-представление о партнере по общению как о человеке, имеющем определенное общественное положение, выполняющем определенную роль на производстве, в семье, в группе друзей, наделенном конкретными способностями, обладающем особыми свойствами характера, темперамента, воли и другими качествами. Образ-представление представляет собой суждение о личностных характеристиках человека и выступает в сознании познающего как впечатление, произведенное на него партнером по взаимодействию. Смысл этих характеристик определяется через сопоставление их с требованиями совместной жизнедеятельности, то есть критерии смысла общения находятся за его пределами в процессах объектно-предметного взаимодействия. Через выявление смысла взаимодействия по критериям совместной деятельности определяются отношения между партнерами. От содержания взаимной интерпретации людей зависят возникающие между ними взаимоотношения. Ошибочные оценки взаимных возможностей в совместной деятельности приводят к неадекватному распределению функциональных обязанностей и снижению эффективности взаимодействия и далее к психологической напряженности в отношениях.

Эмотивная функция как всеобщая функция человеческой деятельности заключается в переживании человеком своих отношений с окружающим миром вещей и людей, в эмоциональной связи с действительностью. В процессах общения переживание возникших в совместной деятельности отношений находит вторичное отражение в различных видах взаимоотношений (симпатии-антипатии, любви-ненависти, дружбы-вражды и

др.). Взаимоотношения всегда эмоционально насыщены, так как человек является наиболее значимым объектом взаимодействия и наиболее сильным раздражителем окружающей среды. Взаимоотношения людей тесно связаны с представлениями людей друг о друге. От взаимной интерпретации людей зависит характер возникающих в процессах общения взаимоотношений. При адекватном взаимопонимании взаимоотношения складываются однозначно. При неадекватных представлениях друг о друге люди утрачивают и однозначность во взаимоотношениях. Это приводит к нарушению процессов общения и служит психологическим препятствием на пути достижения целей совместной деятельности. Межличностные внутригрупповые и межгрупповые взаимоотношения выражаются в социально-психологическом климате. Взаимоотношения активно воздействуют на формирование характера и поведение людей в группах, «требуют» от них не любого, а строго определенного поведения, побуждая к подтверждению той психологической сущности человека, которую в нем видят или угадывают окружающие. При этом взаимоотношения в своем обратном воздействии на людей «безразличны» к тому, адекватно или неадекватно понимается личностная сущность одного человека другими людьми. Во взаимоотношениях на межличностном уровне находят психологическое выражение социально-экономические, общественно-трудовые, правовые, моральные, нравственные, эстетические и другие взаимосвязи человека с миром вещей и людей. В этом проявляется социальная функция общения как механизма реализации общественных отношений на межличностном уровне.

Конативная функция как всеобщая функция человеческой деятельности заключена в управляющем воздействии психического отражения как звена регуляции совместной деятельности людей. Универсальным механизмом регуляторной деятельности психики является установка. Установки регулируют психическую деятельность людей на всех уровнях отражения. Регуляция сенсорных и перцептивных процессов осуществляется также посредством внимания, личностный уровень регуляции – волей, мотивами,

потребностями, интересами. В процессах общения конативная функция направлена на согласование и координацию взаимодействий партнеров в совместной жизнедеятельности. Посредством обмена мыслями и чувствами в процессе общения выясняются и корректируются позиции людей, вырабатываются общие планы взаимодействия, выясняются отношения как предпосылки совместной деятельности, вырабатываются новые взгляды на окружающий мир людей и вещей, преобразуются личностные основы общественного поведения. Конативная функция общения проявляет себя в основном в рамках проблемы «отношение-поведение», эффективное решение которой предполагает согласованность этих звеньев общения в совместной деятельности партнеров. На социальном уровне эта функция служит целям управления и организации общественной жизнедеятельности людей.

Креативная функция как всеобщая функция человеческой деятельности связана с творческим преобразованием действительности, с созданием новых образов-представлений о ней. Здесь в структуре психических процессов главная роль принадлежит фантазии и воображению. В процессах общения креативная функция связана с преобразованием личности партнеров как психологических сущностей. Этому служат специальные механизмы психической деятельности, выполняющих роль психологической взаимосвязи и взаимовлияния партнеров. К ним относятся подражание, эмоциональное заражение, внушение, убеждение.

Все эти функции общения выступают в единстве на основе информационно-коммуникативных актов. Они образуют последовательность психической деятельности человека в процессах общения как психологической деятельности партнеров. Эта последовательность образует логическую цепочку проблем, которые решаются субъектом общения.

Рассмотренные направления преобладающих взаимосвязей функций по вертикали естественно не исключают их взаимопроникновение по обозначенным горизонтальным уровням. Практически они все слиты в едином акте общения как взаимодействиях человека с человеком. Эвристическая

функция общения проявляется в общей и социальной психологии. В общей психологии исследования базировались на принципах естественно-научного эксперимента, репрезентирующих с проблемы биологической детерминации психики и сознания, где психологические закономерности рассматривались по формуле «мозг-психика». Однако понимание психики как функции мозга было недостаточным для объяснения культурно-исторических, национальных, классовых, профессиональных, социально-психологических и индивидуальных различий между людьми. Через понимание общения как формы человеческой деятельности эвристическая функция общения проявилась при объяснении социальных, социально-психологических и индивидуально-типических различий, обнаруженных в психологических экспериментах. Общение в этом случае трактуется в качестве механизма социальной обусловленности человеческой психики и сознания. В то же время общение сыграло роль объяснительного принципа изменений психических процессов, наблюдаемых в условиях группового взаимодействия. Общение, рассматриваемое как фактор формирования личности, объясняет происхождение ряда характерологических особенностей человека. В этом смысле общение приобретает значение фактора формирования и развития личности, что ставит общение в ряд внешних социальных детерминант сознания и психики людей и вместе с тем предполагает эвристическую функцию общения в психологических исследованиях.

Данная аналитическая картина представляет возможный вариант классификации функциональной структуры общения, что позволяет, на наш взгляд, более четко определять психолого-акмеологические проблемы общения в конкретно-исследовательской практике психологов.

*Выводы по первой главе:*

Наиболее перспективным направлением в исследовании общения является реализация комплексного междисциплинарного подхода и интеграция всех разнопредметных специалистов, изучающих общение.

Общение предполагает в качестве своей предпосылки разностороннюю

коллективную, прежде всего предметно-практическую, деятельность индивидов, в ходе которой они не только добывают средства для существования, но и формируют свой образ жизни и мыслей. Деятельность и общение – две взаимосвязанные, относительно самостоятельные, но не равноценные стороны единого (индивидуального и общественного) процесса жизни.

Уже в самих понятиях «отношение», «общественное отношение» имплицитно содержатся как определенный субъект отношения (индивидуальный или общественный), так и объективные связи и зависимости между различными видами человеческой деятельности, сферами общественной жизни, различными социальными общностями и отдельными людьми, выступающими в качестве субъектов общественной деятельности.

Исследования проблем общения в социальной психологии убедительно показывают роль общения в воспитании, формировании личности, в межличностных контактах, в воспроизводстве социального опыта, в других сферах человеческого бытия. Они же явились результатом удовлетворения потребностей практики, особенно таких ее областей, как управление, обучение и воспитание, развитие культуры.

Анализ работ, в которых преобладает коммуникативный аспект, показывает, что наиболее активно исследуются общепсихологические проблемы средств общения людей.

Данный обзор психологических исследований проблем общения обнаружил, что целый ряд проблем общения остается без внимания со стороны исследователей. Отсюда можно сделать практические выводы для профессиональной организации и координации научных кадров, работающих над проблемами общения.

Таким образом, можно сказать, что общение выступает как вид деятельности, которому присуща определенная структура. Обычно к структуре общения относят: коммуникативно-информационный компонент, означающий прием и передачу сообщений и предполагающий обратную связь, в основе

которого лежит психологический контакт; познавательный компонент, основанный на процессе восприятия и понимания людьми друг друга; интерактивный компонент, связанный с процессом воздействия и поведения (контактная).

Во множестве определений общения раскрывается его сущность через три наиболее общие категории с акцентом на одной из них, это – «деятельность», «отношение», «отражение».

Общение относительно этих категорий выступает как видовое понятие, которое обозначает реальную онтологическую форму синтеза человеческой деятельности, отношений и отражения в рамках взаимодействия человека с человеком в отличие от взаимодействия человека с миром вещей. В этом смысле деятельность является родовым понятием для определения своих видовых форм: общения, труда, познания, игры и др.

Таким образом, рассмотрев состояние научной разработанности проблемы исследования общения как психолого-акмеологического явления, можно прийти к следующим выводам:

1. Разработка проблем общения в науке определяется не только потребностями теоретического характера, но и имеет ярко выраженную прикладную направленность, важнейшей из которых может быть поиск оптимальных путей совершенствования общения в условиях профессиональной деятельности.

2. В работах целого ряда авторов общение рассматривается либо как самостоятельный вид человеческой деятельности, либо как атрибут других видов человеческой деятельности, как взаимодействие, взаимоотношение субъектов. Социальная психология рассматривает общение как важнейшую социальную потребность. Общение является необходимым условием социализации и самореализации личности.

Обоснована необходимость акмеологического подхода к анализу общения. И на его основе исследованы его содержание, структура, функции. Сложность феномена общения, богатство его содержания и форм проявления



обусловили необходимость интегрального подхода к исследованию общению, который реализуется в акмеологической теории. В качестве основных психолого-акмеологических критериев определения общения выступают наиболее общие категории: жизнедеятельность личности и профессиональная система деловых и межличностных отношений; субъективное отношение личности к своей профессиональной деятельности, к другим, к себе.

Выявлены психолого-акмеологическая сущность, функции, средства общения. Представлен возможный вариант классификации функциональной структуры общения. В качестве значимых выявлены также акмеологические факторы эффективности профессиональной деятельности государственных служащих: коммуникативные умения, компетентность в деловом взаимодействии, культура общения.

Разработана акмеологическая модель процесса, оптимизации общения ориентированная на развитие целеполагания в рамках акмеологической системы оптимизации современных технологий делового и межличностного общения. Особенностью акмеологических технологий является то, что в качестве важнейшего элемента они предполагают использование акмеологического инструментария, который представляет с собой структурированные описания (или модели) продуктивной, малопродуктивной и непродуктивной деятельности, которые могут выполнять роль подсказки при формулировании и решении разноплановых задач и оценке эффективности реализованного решения.

Изучена эффективность влияния учебных курсов и обучающих тренингов на формирование культуры делового общения как фактора повышения уровня профессиональных знаний и умений, развитие психологических профессионально важных качеств и умений государственных служащих. Сформированная культура делового общения составляет условие и компонент личностно-профессионального развития и формирование профессиональной карьеры государственного служащего.

Коммуникативная компетентность формируется в процессе усвоения знаний о сущности общения и коммуникативных отношений, с помощью

специальных психологических тренингов и практической деятельности. Следует отметить, что коммуникативная компетентность тесно связана с другими видами профессиональной компетентности госслужащих, составляющих ядро гностического компонента их профессионализма, - социально-перцептивной (знание людей, мотивов, их поведения, особенностей отношений), социально – психологической (знание психологических закономерностей поведения людей в группе) и психолого-педагогической (умение осуществлять различные психологические воздействия), конфликтологической компетентности (знание о сущности конфликтов и конфликтных отношений).

3. По нашему мнению, неправомерно отождествление понятий «общение» и «коммуникация». Общение как социально-психологическое понятие отражает взаимосвязи и взаимодействия личностей, групп, классов, в которой происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, результатами деятельности. В процессе общения передается социальный опыт, идеи, ценности, чувства, настроения, изменяется структура и сущность взаимодействующих субъектов, оно играет роль системообразующего фактора, обеспечивающего целостность общественной системы, формирует личность. Коммуникация выступая как компонент общения является социальным процессом, имеющим важнейшее значение для функционирования любой группы, организации или общества, этот компонент связан с передачей информации, обменом мыслями, идеями посредством знаков, распространением сообщений среди численно больших, рассредоточенных аудиторий с целью утверждения духовных ценностей и оказания идеологического, политического, экономического или организационного воздействия на оценки, мнения и поведение людей.

4. Теоретические исследования проблем общения тесно связаны с исследованиями целого ряда других наук: философии, общей психологии, социологии, теории коммуникации, социальной психологии, теории управления, лингвистики и акмеологии. Поскольку анализ общения

предполагает его понимание как межсубъектное взаимодействие, где необходимо определить мотивы и цели общения, средства, при которых осуществляется общение в определенной социокультурной среде, обуславливающей характер, содержание общения, прямые и обратные связи, постольку анализ общения, ставит в качестве необходимости комплексного, междисциплинарного исследования проблемы тесную взаимосвязь различных наук.

5. Как психолого-акмеологический феномен общение обладает рядом сущностных свойств, признаков: с одной стороны, оно выступает как процесс установления и развития контактов, порожденный потребностями совместной деятельности. С другой – как осуществляемое в знаковых формах взаимодействие субъектов, влекущее за собой изменение состояния и поведения партнеров, их личностно-смысловых характеристик; в-третьих, как передача форм культуры, социального опыта. В общении субъективный мир одного человека раскрывается для другого и получает отражение в другом (самопредъявление и самораскрытие), в общении человек раскрывает свой субъективный мир для себя, а значит идет самопознание человека. Становясь «для других», человек становится «для самого себя».

Но чтобы реализовались эти атрибуты общения, оно должно протекать по соответствующим законам и правилам.

6. Общение – одна из значимых форм человеческого бытия, непереносимое свойство человека, а культура общения составляет неотъемлемую часть его духовной культуры. Оно служит жизненно важной цели установления взаимосвязей и сотрудничества людей, без которых немислимы процесс, труда, профессиональная и управленческая деятельность. Практически любой человеческий труд начинается, осуществляется и завершается при помощи делового общения. В свете постановки этого вопроса возникает проблема теоретического понимания делового общения вообще и места, роли в нем госслужащего, определяющего, по сути, состояние морально-психологического климата в социальной группе. Решающую предпосылку его успешной

управленческой деятельности имеет умение вступать в контакты, вести деловые беседы, понимать других и обеспечивать тем самым совместную деятельность людей.

В профессиональной деятельности государственного служащего, от его умения, знания психолого-акмеологических характеристик делового общения, техники, способов его проведения зависят состояние, эффективность функционирования профессиональной деятельности, его собственное самочувствие.

## Глава 2. Современные технологии оптимизации делового общения.

### 2.1. Технологии влияния и взаимовлияния в процессе профессионального взаимодействия.

Современный руководитель должен отличаться высоким профессионализмом, динамичностью и гибкостью в принятии решений, действовать решительно и творчески, успешно осуществлять управленческую деятельность. Он должен владеть техникой и технологией делового общения.

Под техникой общения понимается совокупность конкретных коммуникативных средств, позволяющих руководителю успешно осуществлять управление коллективом, вызывать желательный эффект в процессе общения<sup>1</sup>.

Можно согласиться с таким определением техники общения. Однако в нем коммуникативные средства не очеловечены. Общение – свойство человеческого общества, второй сигнальной системы. Оно, общение, связано с чувствами, эмоциями, психикой людей. Техника общения – развивающаяся система. Она развивается вместе с человеческим обществом. Чем выше развитие производительных сил, тем более возникает необходимость в совершенной технике общения. Уровень развития техники общения, владение ею человеком – показатель тех общественных отношений, которые сложились на том или ином этапе развития.

Согласно словарю русского языка С.Ожегова<sup>2</sup>, «технология – совокупность производственных методов и процессов в определенной отрасли производства, а также научное описание способов производства». Советский энциклопедический словарь также определяет технологию, как «совокупность методов обработки, изготовления, изменения состояния, свойств, формы сырья,

<sup>1</sup> См.: Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. – М.: Знание, 1988. – С. 18.

<sup>2</sup> Ожегов С.И. Словарь русского языка. – М., 1989.

материала или полуфабриката, осуществляемых в процессе производства продукции. Задача технологии как науки – выявление физических, химических, механических и др. закономерностей с целью определения и использования на практике наиболее эффективных и экономичных производственных процессов»<sup>1</sup>.

Технология (от греч. *techne* – искусство, мастерство, умение...) – совокупность приемов и способов получения, обработки или переработки... Описание производственных процессов, инструкций по выполнению, технологические правила, требования<sup>2</sup>.

Вырисовываются разные походы в определении сущности социальных технологий. Например, Н. Стефанов определяет ее как деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и измеряется объект деятельности<sup>3</sup>. А. Зайцев – как «совокупность знаний о способах и средствах организации социальных процессов, сами эти действия, позволяющие достичь поставленной цели»<sup>4</sup>. В. Афанасьев – как «элемент механизма управления и средства перевода абстрактного языка науки... на конкретный язык... достижения поставленных целей»<sup>5</sup>. В. Патрушев – как систему инновационных способов, средств разрешения сущностного противоречия и взаимодействия и самореализации социальных субъектов в экодialogии человека и природы<sup>6</sup>, М. Марков – как «способ реализации... конкретного сложного процесса путем расчленения его на систему последовательных взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются однозначно...»<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> См.: Советский энциклопедический словарь. – М., 1990. – С.1341.

<sup>2</sup> Социальные технологии: Толковый словарь /отв. ред. В.Н. Иванов. – 2-е изд., доп. – М. – Белгород: Луч-Центр социал. технол., 1995. – С.219.

<sup>3</sup> Стефанов Н. Общественные науки и социальные технологии. – М., 1976. – С.182.

<sup>4</sup> См.: Зайцев А.К. Внедрение социальных технологий в практику управления //Социальное развитие предприятия и работа с кадрами. – М., 1989. – С.95.

<sup>5</sup> См.: Афанасьев В.Г. Человек в управлении общества. – М., 1977. – С.235.

<sup>6</sup> См.: Патрушев В.И. Информатизация и технологизация социального пространства. – Сб. М., 1994.

<sup>7</sup> См.: Марков М. Технология и эффективность социального управления. – М., 1983. – С.48.

Шепель В.М. придерживается следующего определения понятия «технология» – это продуманная система «как» и «каким образом» цель воплощается в конкретный вид продукции или ее составную часть<sup>1</sup>.

По Ситникову А.П., психотехнология определяется, во-первых, как наука о закономерностях, выявлении и использовании в деятельности наиболее эффективных психических процессов, действий и их последовательностей, во-вторых, как устойчивая взаимосвязанная цепочка психосоматических актов сложного действия, одна из составных частей установки, процессуальная сторона сложного навыка<sup>2</sup>.

Анализ различных взглядов на сущность социальных технологий показывает, что она может быть раскрыта как система методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы в соответствии с целями ее развития, социальными нормативами. Они также могут быть рассмотрены как совокупность операций, процедур социального воздействия на пути получения оптимального социального результата. Социальная технология – важнейший элемент механизма управления, средство перевода абстрактного языка науки на конкретный язык практики управления.

Педагогические технологии предполагают сведение к минимуму педагогических экспериментов в практической деятельности педагога и осуществление предварительного проектирования учебно-воспитательного процесса, последующее воспроизведение этого проекта в образовательной деятельности, а также формирует проект учебно-воспитательного процесса, определяет структуру и содержание учебно-познавательной деятельности самого учащегося. Существенной чертой педагогических технологий является процесс целеполагания. Его можно рассматривать в двух аспектах: в аспекте диагностического целеобразования и объективного контроля качества усвоения учащимися учебного материала и в аспекте развития личности в целом. Предметом педагогической технологии является частью педагогической

---

<sup>1</sup> См.: Шепель В.Н. Настольная книга бизнесмена и менеджера. – М., 1992. – С.239.

<sup>2</sup> См.: Ситников А.П. Современные прикладные психотехнологии: процесс и язык коммуникации. – М.: Рос. Акад. управления, 1992. – С.231.

системы и предполагает использование принципа системности в ее разработке и осуществлении. Основными системообразующими элементами являются педагог, учащийся и изучаемая информация, объединенные определенной логикой взаимодействия<sup>1</sup>.

Любая технология предопределена к изменению материала во вполне определенный продукт. Поэтому если рассмотреть имеющиеся психокоррекционные технологии или технологии, то необходимо реконструировать их предназначенность, ориентированность на запрограммированный эффект и соотнести с тем, что именно хочет сделать акмеолог. Тем более, что многие акмеологические задачи, обращенные к управленцам низкого или среднего уровня профессиональной квалификации, имеют много общего с обычным социо и психотерапевтическими задачами. Специфика собственно акмеологических технологий в педагогической функции начинается тогда, когда управленец достигает признанный высоким профессиональным сообществом уровня мастерства. Появляются такие уточнения в траектории самоизменения управленца и характере коррекционных действий педагога-акмеолога, которые обращены к высоким уровням самоопределения, самосознания, мышления, мыслекоммуникации, общения, волевого и личностного поведения, что обычные технологии становятся недостаточными. В то же время относительно и психотехнических, и группотехнических, и мыслетехнических технологий существует деление уровней и вычленение тех из них, которые обращены к высшим формам коррекционной работы, как правило эти технологии мало транслируемы в силу их сложности и высокого уровня профессионализма авторов технологий<sup>2</sup>.

Фундаментальной сложностью педагогических технологий, применимых к акмеологическим задачам для управленцев, состоит в слабой взаимозависимости между конкретной целью технологии, определенностью

---

<sup>1</sup> См.: Козлов В.В. Психотехнологии допрофессионального развития в социально-образовательных программах. – М.: РАГС, 1995. – С. 38.

<sup>2</sup> Анисимов О.С., Деркач А.А. Основы общей и управленческой акмеологии (учеб. пособие). – М., 1995. – С.255.



коррекционного воздействия, с одной стороны, особенностями управленческой мыследеятельности, с другой стороны, и подвижностью реальных ситуаций, непредсказуемостью того, кому тестовая задача будет предъявлена, с третьей стороны. Кроме того, те технологии, которые предназначены именно к совершенствованию управленческого мастерства или к закладыванию фундаментальных дифференциальных способностей к управленческой мыследеятельности, только еще проходят путь первоначального оформления. Чаще технологии направлены на освобождение от субъективных внутренних преград, барьеров к самовыражению и творчеству. При всей их важности акмеологические технологии должны вместе обеспечивать формирование способностей в рамках совмещенных критериев типа деятельности, типа управленческой среды, саморазвития и самовыражения, дифференцированности психических и психофизических механизмов, а также оригинальности психофизической организации конкретных управленцев и их профессионального опыта.

Исследуя феномен «психотехнологии», акмеологическая наука принимает ее за единицу анализа профессиональной деятельности (Деркач А.А., Кузьмина Н.В., Ситников А.П.). Особенностью акмеологических технологий является то, что в качестве важнейшего элемента они предполагают использование акмеологического инструментария. Последний представляет собой особым образом структурированные описания (или модели) продуктивной, малопродуктивной и непродуктивной деятельности, которые могут выполнять роль подсказки при формулировании, решении разноплановых задач и оценке эффективности реализованного решения.

Технологическая ориентация технологии акмеологии проявляется не столько в ее непосредственном взаимодействии с техническими науками, сколько в использовании присущих им алгоритмически четких стандартов практически ориентированного прикладного знания. При этом важно иметь в виду, что, с одной стороны, взаимосвязь акмеологии с техническими дисциплинами осуществляется не сама по себе, а опосредовано. С другой

стороны, необходимо также учесть влияние на акмеологию современной праксиологии в виде двустороннего процесса как технологизации гуманитарного знания, например, в форме психотехники и игротехники, инноватики и рефлексии, так и гуманизации технических наук<sup>1</sup>.

Акмеологический подход позволяет проанализировать сущность четырех основных форм понятия «технология». Это технология как способ человеческой деятельности, технология как сторона общественных отношений, технология производственная и, наконец, технология как наука. Предмет изучения данного феномена определяется уровнем исследования (теоретический, методологический, прикладной), подходами (системный, гносеологический, онтологический, структурно функциональный), направленностью (общественные процессы, отношения и структуры, человек, деятельность, образование). При этом от технологии как вида деятельности по мнению А.С.Гусевой отличают «технику» самой деятельности, а внутри последней – технику индивидуальной (умения, навыки, мастерство, рациональные приемы) и коллективной (техническое разделение труда, оптимальная его организация и управление) деятельности. Технология как существенный момент человеческой деятельности, соответствует понятию «творчество». В этой связи «технологическое» понимается как внутренний момент сущностной структуры деятельности, истина которого состоит в единстве с другим внутренним моментом творчеством. Творческое в деятельности «обеспечивает» и новизну результата и самосохранение, а точнее развитие в нем и через него человеческого содержания деятельности, «техническое» же отвечает за объективный и, следовательно, эффективный способ такого развития и достижения определенного результата. Соотношение «творческого» и «технического», характеризуемое противоречием и приматом первого над последним в самой сущности деятельности, есть внутридеятельностная форма выражения внешнего противоречия

---

<sup>1</sup> Ситников А.П. Акмеологический тренинг: теория, методика психотехнологии. – М., 1996.

субъективного и объективного, господства субъекта над объектом, в т. ч. над деятельностью как объектом и средством самоосуществления человека и человеческой субъективности<sup>1</sup>.

По нашему мнению, техника общения включает в себя и его технологию, под которой мы подразумеваем совокупность психологических, психолого-дидактических приемов, способов, методов, механизмов влияния, воздействия на сознание человека с целью достижения необходимых связей между людьми. Техника общения без совершенных ее технологических приемов, средств, методов передачи мысли в процессе устного или письменного общения невозможна. Необходимо разграничение техники и технологии делового общения. Другими словами: техника это методика как подбирать и выстраивать в единое целое аргументы, доказательства, умение приводить их в логической цепочке, лексическому ряду, а технология – это способность руководителя выбирать из них наиболее психологически действенные, используя различные психолого-дидактические, стилистические принципы, это достижение результата деловой встречи при минимальных физических и духовных затратах. Такой подход позволяет к проблеме подходить как к явлению, имеющему разносторонние характеристики, основными составляющими которого являются и умение слушать и говорить, умение выбирать жесты, мимику, ритм своего поведения и использовать эмоции как средство общения.

Социально-психологические процессы, возникающие в совместной деятельности, по своей сущности обусловлены различными уровнями взаимодействия участников совместной деятельности. Взаимодействие, детерминированное совместной деятельностью, принимая конкретные формы, реализуется в групповых (коллективных) процессах. Поэтому наряду со структурой деятельности необходимо выделение таких компонентов, которые характеризовали бы особенности для членов совместной деятельности, причем анализ этих компонентов нужно проводить в неразрывной связи с изучением

---

<sup>1</sup> Гусева А.С. Оптимизация гуманитарно-технологического развития госслужащих. – М.: РАГС, 1997. – С.196.

субъекта. Характеристики совместной деятельности и свойства ее субъекта тесно взаимосвязаны<sup>1</sup>. Б.Г.Ананьев подчеркивал, что определения субъекта деятельности вне исторически сложившейся формы предметной деятельности невозможно, так как субъект, предмет и средства деятельности составляют единое целое. Источник взаимодействия – социально значимая, отвечающая потребностям и интересам личности совместная деятельность. Со стороны возникающих внутри отношений такая деятельность предстает как образование, которому присуща и психологическая составляющая. С этих позиций целостная система активности взаимодействующих индивидов выступает как способ реализации совместной деятельности. Психологов интересует, каковы роль и место системы процессов субъективного отражения действительности в деятельности индивида (или группы людей). С другой стороны, они изучают влияние этой системы на эффективность и качество деятельности, то есть понимают психическое состояние как фактор деятельности<sup>2</sup>.

Рассмотрим методологические принципы исследования психологического воздействия. Воздействие – «процесс, который реализуется в ходе взаимодействия двух или более равноупорядоченных систем и результатом которого является изменение в структуре (пространственно-временных характеристик), состоянии хотя бы одной из этих систем»<sup>3</sup>.

Взаимодействие конструируется из действий личностей и представляет согласованные взаимные действия участников, преследующих единую цель. Психологическое взаимодействие конструируется из психологических воздействий участников этого процесса друг на друга. Как известно, психологическое воздействие и взаимодействие могут быть не только преднамеренными, произвольными, но и непреднамеренными, непроизвольными, когда субъекты не ставят перед собой цели воздействия и не прилагают для их достижения специальных усилий.

---

<sup>1</sup> Душков Б.А. Психология типов личности. – М.: Академический проект, 1999. – С. 250.

<sup>2</sup> Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М., 1984.

<sup>3</sup> Ковалев Г.А. О системе психологического воздействия. – М., 1989. – С.4.

При попытке дать научное определение категории воздействия, а тем более воздействия психологического, возникают значительные трудности. Это связано, по-видимому, с тем, что воздействие охватывает широкий спектр явлений – от мельчайших клеточных трансформаций до явлений самого глобального масштаба<sup>1</sup>.

Воздействие – это «действие, оказываемое кем-, чем-, либо на кого-, что-либо; влияние»<sup>2</sup>. Психологический словарь определяет воздействие как «целенаправленный перенос движения и информации от одного участника взаимодействия к другому»<sup>3</sup>.

Воздействие может быть непосредственным, когда движение и заключенная в нем информация передаются в форме импульса движения (например, прикосновение или удар), и опосредованным, когда информация и закодированный в ней импульс движения передаются в форме комплекса сигналов, несущих сообщение о чем-либо и ориентирующих воспринимающую систему относительно смысла этих сигналов.

Учитывая тот факт, что человек одновременно принадлежит к природной и социальной среде, выделяют несколько взаимосвязанных и взаимообусловленных друг другом классов психологического воздействия: экологическое – связанное с влиянием факторов природной окружающей среды на психику и личность; социальная – обусловленное принадлежностью человека к общественной системе и включенностью его в контакты взаимосвязи с другими людьми; культурологическое – определяемое наличием исторически выработанных средств материального и духовного производства; аутовоздействие – связанное с возможностями психической саморегуляции человека как относительно автономной системы и выступающее в двух планах: как средство мобилизации и развитие собственных и физических, психических,

<sup>1</sup> Аверченко Л.К. Психология делового общения: Учеб. пособие (теория и практика для социального работника). – Новосибирск: СибАГС, 1999. – С.17.

<sup>2</sup> См.: Словарь современного русского литературного языка. Т.1. – М., 1959.

<sup>3</sup> См.: Психология. Словарь. – М.: Политиздат, 1990.

творческих возможностей личности и как индивидуальная система внутренней регуляции.

Психологическое воздействие – система гетерогенная (иерархическая), и таковой должна изучаться. Членами этой системы могут быть как две личности, так и две группы. Однако эти личности (группы) занимают в системе взаимодействия неодинаковое положение, находятся в неравнозначных, неодинаковых отношениях друг к другу. Эти отношения имеют характер иерархический, субординационный. Поэтому участников процесса психологического воздействия часто называют по-разному: того, кто оказывает воздействие, называют субъектом психологического воздействия, а того, на кого направлено психологическое воздействие, именуют объектом воздействия. При этом имеется в виду, что объект психологического воздействия не пассивно воспринимает воздействие, а активно относится к нему, так что фактически он является и субъектом процесса.

Системный подход в исследовании психологического воздействия противостоит тем исследованиям, в которых данное явление рассматривается по частям. Одни исследователи данного явления в качестве основного компонента (структурной единицы) рассматривают субъект психологического воздействия и абстрагируются от других компонентов целостного процесса. Исследуются цели, мотивы воздействия, а также средства и способы, с помощью которых достигаются эти цели. Другие исследователи изучают объекты психологического воздействия (подчиненного, управляемый коллектив и т. п.) и забывают о субъектах воздействия. Такой поэлементный подход к психологическому воздействию мало продуктивен как в теоретическом, так и в практическом отношении. Он делает невозможным целостное понимание данного явления, а именно только в этом случае можно раскрыть закономерности психологического воздействия.

Истинного познания психологического воздействия и взаимодействия можно достичь только с позиции соблюдения принципа социально-психологического детерминизма; их нужно рассматривать как обусловленные

не только особенностями субъекта и объекта воздействия, но и теми многообразными влияниями, которым участники данного процесса подвергаются со стороны своего социального окружения. При этом имеется в виду, как микросреда, так и макросреда. Социальное окружение оказывает большое влияние на цели и мотивы, на средства и способы психологического воздействия, а также на его силу. Оно способно влиять на использование субъектом психологического воздействия своих потенциальных бездейственных возможностей, может мобилизовать, а может демобилизовать его психические силы.

В методологическом аспекте психологическое воздействие – системообразующая категория, адекватное постижение которой возможно только целым комплексом средств и методов научного анализа, способных раскрыть сущность данного системного явления на различных уровнях макро-, мезо-, микро- концептуального обобщения. Системность этого явления обнаруживает себя также и в том, что психологическое воздействие отнюдь не однозначный процесс и осуществляется в различных функциональных и пространственно-временных режимах и обладает различными психологическими уровнями организации и последствиями относительно человека.

Большое внимание вопросам психологического воздействия в своих работах уделял Г.А.Ковалев. Он считал, что существуют три ведущие парадигмы, определяющие научное состояние психологического знания за последние 100 лет:

1) «Объективная» или «реактивная» парадигма, в соответствии с которой психика и человек в целом рассматриваются как пассивный объект воздействия внешних условий и продукт этих условий.

2) «Субъективная» или «акциональная» парадигма, основанная на утверждении об активности и индивидуальной избирательности психического отражения внешних воздействий, где субъект, скорее сам как бы оказывает преобразующее воздействие на поступающую к нему извне психологическую

информацию.

3) «Субъект-субъектная» или «диалогическая» парадигма, где психика выступает в качестве открытой и находящейся в постоянном взаимодействии системы, которая обладает внутренним и внешним контурами регулирования. Психика же в этом случае рассматривается как многомерное и «интерсубъективное» по своей природе образование. Такое понимание психической организации и регуляции жизнедеятельности человека стало для нас отправным при решении более конкретных проблем, связанных с последованием психологического воздействия. Системный характер психологического воздействия поднимает целый ряд довольно серьезных проблем общеметодологического порядка, которые определяют современное лицо и перспективы развития психологического знания в целом.

За последние годы в психологическом знании произошел значительный перелом, связанный с отказом от подхода к человеку как к «пассивному реактору», лишь отвечающему на воздействия. Был выдвинут подход, утверждающий его активность и избирательность в процессе отражения внешних воздействий. Этот подход, условно обозначенный как субъектный, наиболее всесторонне представлен в западной когнитивной психологии. В его рамках было разработано наибольшее количество специальных теорий воздействия, которые основываются на идее активности и целостности психического функционирования человека.

Этот подход в изучении воздействия в научной психологии в настоящее время наиболее популярен, наиболее полно раскрывает возможности психологического воздействия. Влияние средств и методов контроля за сознанием и поведением людей, а также средств манипулирования психикой трудно осознаваемо, а последствия трудно предсказуемы. Поэтому на данном этапе развития психологической науки отчетливо встают общечеловеческие и нравственные проблемы, которые связаны с ответом на вопрос о социальной ответственности психологии за достижения своей науки. Это дает основание обозначить стратегию воздействия как манипулятивную.



Несмотря на признание активности и индивидуальной избирательности психического отражения при использовании конкретных методов воздействия человек на самом деле остается объектом внешних влияний и психического манипулирования. Манипулятивная стратегия способна существенно изменить психологическое поле личности с помощью приемов подсознательного стимулирования, действующих в обход психического контроля личности, а также при посредстве конверсионных техник, блокирующих системы защиты или их разрушающих, и выстраивающих взамен новые психологические установки и модели поведения.

Психологическим условием реализации субъект – субъектной стратегии воздействия является диалог. Диалог вызывает среди слушателей открытость, способствует установления равенства психологических позиций, ведет к сближению, единению конечного результата делового общения руководителя со своим коллективом.

Воздействие является постоянно действующим фактором общения. Как правило, общение представляет собой такое взаимодействие людей, в котором каждый из участников этого взаимодействия, побуждаемый более или менее осознаваемыми им мотивами, реализует определенные цели, например, стремится в чем-то убедить тех, к кому он обращается, показать им свое отношение к какому-то факту, событию, лицу или узнать от них что-то, ему ранее не известное, и т.д. Но люди могут вступать друг с другом в общение и для совместного выполнения какого-то вида деятельности, требующего от них сотрудничества. Одним из видов такого взаимодействия между людьми является деловое общение. Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающем достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели<sup>1</sup>. Деловое общение представляет с собой взаимодействие двух или более уникальных систем,

---

<sup>1</sup> Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 1998.

происходящее в различных ситуациях с использованием различных средств общения. Характеристики, параметры систем, описания ситуации, выбираемые средства в каждом случае будут иметь отличия от другого общения, поэтому типологизация видов делового общения может осуществляться по признакам: субъектов общения виды общения можно связать с многообразными параметрами субъектов: личностные, групповые, организационные характеристики, отношения равенства и подчинения, статусы и социальные роли; ситуации общения - условия и обстоятельства, в которых находятся общающиеся системы; целей общения – либо обслуживание предметной деятельности выяснения производственных противоречий, либо приобщение партнера к своему мнению, знаниям и наоборот; предмета общения – совместная деятельность, получение информации, обмен эмоциями; средств общения – вербальные и невербальные и разные средства передачи информации; времени общения – длительное, кратковременное, периодическое, эпизодическое, а также по степени завершенности общения – завершенное, незавершенное, по отношению к партнеру – формально-деловое, общение отсутствие, дружески-участливое, неприязненное, партнерски-игривое, по пространству общения – при разном расположении партнеров друг относительно друга в кабинете, на улице и т.д. Совершенствование профессионального общения – это формирование умения побудить партнера к каким-либо конкретным действиям или изменить его позиции.

Рассматривая технику делового общения, необходимо отметить, что эффективность ее может быть реально достигнута, если она строится и на таких психолого-дидактических методах коммуникативного воздействия, как убеждение, внушение, подражание, заражение. В научной литературе под понятием «убеждение» понимается, как знание, ставшее мотивом поведения и применения знаний в качестве регулятора своего мышления и поведения личности. Убеждение как свойство общественного сознания и поведения, определяющего общественное мнение, нравственно психологическую атмосферу. Убеждение есть процесс логического обоснования сообщения,

суждения или умозаключения с целью добиться согласия собеседника (или аудитории) с высказываемой точкой зрения. Структура убеждения личности характеризуется такими чертами, как адекватное понимание идеи, вызывающей чувство и закрепляющей знание в сознании человека и фиксирующей эмоциональной и поведенческий компонент, в результате чего убеждение выступает как мотив деятельности личности и социальной группы. Основными средствами убеждения выступают графический знак, образ, слово, тембр речи, жест, мимика, эмоционально-волевые состояния, ритм речи и действий, свет и цвет наглядного средства, результаты труда, статус и авторитет убеждающего. Эффективность убеждающего воздействия определяется не только логикой, мощностью аргументов, но и личностными особенностями, определяющими отношение к воздействующему. Как справедливо отмечает в своих работах В.Г.Зазыкин, положительное отношение часто возникает к обаятельным людям. Вообще, обаятельные люди живут в психологически благоприятной обстановке, многие к ним относятся доброжелательно, охотно идут навстречу, это положительно сказывается на их общении и деловом взаимодействии. Обаятельные люди весьма убедительны. Но обаяние как личностно-деловое качество может развиваться, об этом свидетельствуют психологические исследования структуры обаяния. Психологическими характеристиками обаятельного человека, прежде всего, является неординарность, она может проявляться во внешности, ее оформлении, эмоциональных реакциях, поведении и способах действия. Обаятельные люди отличаются остроумием: проявление чувства юмора, удачные реплики, сравнения, шутки вызывают эмоциональное раскрепощение, снимают характерную для многих эмоциональную напряженность, создают доверительную обстановку. Обаятельные люди выразительны, у них много «живых» эмоций, которые как бы заражают собеседника. Обаятельные люди всегда внимательны к своим собеседникам, они не «замыкаются» только на себя, постоянно доброжелательны. Наконец, обаятельные люди отличаются высокой психологической защищенностью и развитыми полемическими умениями —

хвалу и клевету они «приемлют» адекватно ситуации и в случае необходимости могут весьма эффектно ответить. Иными словами, обаятельным человеком можно стать, а это позволит, и стать убедительным.

Личное обаяние, аккуратность и строгость во внешнем облике – свидетельство общей культуры, нравственных качеств, принципиальность, трудолюбие, порядочность, строгость к себе и другим. По мнению В.М.Шепеля, слагаемые личного обаяния – это искусное подача всех личностно-деловых качеств. В реально достижимом варианте акцент следует сделать на качество, имеющие наибольшее значение для обретения статуса обаятельного человека: нравственные характеристики – это прежде всего самооценку нравственного строительства; психологические знания и умения – значительны при адаптации руководителя и коллектива, налаживание в нем коммуникативных связей. Коммуникабельность и эмпатичность непрерывно включены в его деятельность: техника самопрезентации – обладание природным дарованием, умением подавать себя. Важно иметь специальные знания, овладеть навыками самопрезентации, то есть техникой личного обаяния<sup>1</sup>.

Визуальный эффект – изучение типа лица и приобретение навыков «читать лицо». Коммуникативная механика – изучение принципов общения между людьми, их социально-психологических особенностей при общении, приобретение навыков по определению настроения их сильных и слабых психических сторон, формирование таких качеств, как выдержка, спокойствие. «Флюидное излучение» – отработка применения мимики, манер, позы, жестов, модуляции голоса, передача эмоциональной и умственной энергии. Риторические приемы – обучение и техническое овладение культурной речи, основными приемами освоения и средствами логичности доказательности и эмоциональности речи.

Убеждающее воздействие обращено к разуму людей и предполагает аргументированное доказательство поставленной задачи. Социальные

---

<sup>1</sup> См.: Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. – М., 1992. – С.199.

психологи выделяют три категории аргументов, используемых в процессе убеждающего воздействия. Прежде всего это не опровержимые факты. Во-вторых, такие факты, которые содержат позитивную апелляцию к психологическому удовлетворению. В-третьих – их, факты, содержащие анализ негативных последствий в случае неприятия предложения руководителя. Можно согласиться с П.Мицичом, предлагающим девять принципов по ведению деловых бесед и соблюдение которых приводит к желаемому результату. Их универсальный характер он видит в том, что говорящий должен приспособиться к своему собеседнику в данный момент независимо от того, о каких деловых или личных отношениях идет речь. Эти рекомендации следующие: 1) внимательно выслушайте собеседника до конца. Часто бывает, что беседа проходит безрезультатно из-за того, что собеседники не выслушали друг друга внимательно... Слушать с должным вниманием то, что нам хочет сообщить собеседник, - это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость; 2) никогда не пренебрегайте значением предубеждений нашего собеседника; 3) избегайте недоразумений и неверных толкований. Изложение должно быть ясным, наглядным, систематизированным, сжатым и прежде всего простым и понятным; 4) необходимо быстро и четко выяснить значение терминов и выражений; 5) уважайте своего собеседника, будьте внимательны и предусмотрительны к собеседнику, цените его аргументы, даже они если слабы; 6) всегда будьте вежливы, дипломатичны и тактичны; 7) если нужно, будьте непреклонны, но сохраняйте хладнокровие при любых обстоятельствах; 8) любым возможным способом постарайтесь облегчить собеседнику восприятие ваших тезисов и предложений, учтя внутреннюю борьбу между его желаниями и реальными возможностями, чтобы он мог сохранить свое лицо; 9) попытайтесь в ходе беседы достичь своей цели или по меньшей мере найдите какой-нибудь приемлемый компромисс.

Избегайте конфликтогенов. Подразумевают под этим понятием слова, действия или бездействие, могущие привести к конфликту. Дословный перевод

этого слова – «рождающий конфликты». Данное правило напрямую связано с правилом шесть и семь. Действительно, по закону эскалации конфликтогенов они не остаются незамеченными, встречают отпор и, в результате, разговор превращается в препирательство.

Когнитивный, эффективный и поведенческий компоненты убеждающего воздействия являются теми элементами технологии ведения деловых бесед, которые усиливаются и дополняются внушением.

Внушение – это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. Внушение представляет собой эмоционально – волевой метод технологии воздействия на сознание людей, основанный на некритическом восприятии информации. В отличие от убеждения внушение адресовано к чувствам, к готовности человека получить инструкцию или указание к действию. Поскольку бывают ситуации, когда люди верят собеседнику, даже не требуя от него обоснования, внушение не нуждается в системе логических доказательств и глубоком осознании смысла сообщаемой информации.

Выделяют следующие условия эффективности внушающего воздействия<sup>1</sup>. Во-первых, если внушаемое совпадает с потребностями, желаниями, целями аудитории, готовностью слушателей принять и усвоить предлагаемую информацию. Во-вторых, принятие сознанием внушающего воздействия более вероятным, если его содержание согласуется с нормами группы, которой адресуется информация. В-третьих, эффективность внушающего воздействия повышается, если коммуникатор имеет в сознании аудитории высокий престиж и обладает личным обаянием.

Известная концепция И.П.Павлова о типе нервной системы как физиологической основе темперамента позволяет предположить связь внушаемости со свойствами темперамента личности. Слабой внушаемостью отличаются сангвиники и флегматики, среди холериков и меланхоликов

---

<sup>1</sup> Уледов А.К. Общественная психология и идеология. – М.: Мысль, 1985. – С.159.; Деркач А.А., Селезнева Е.В. Идеологическое воздействие социально-психологические и педагогические аспекты. – М.: Мысль, 1985. –С.224.

встречаются лица, как с высокой, так и с низкой внушаемостью.

При сопоставлении внушаемости с уровнем развития общего, вербального и невербального интеллектов, оцениваемых по методике Векслера, установлена прямая связь внушаемости с развитием невербального интеллекта. Также установлена связь внушаемости с яркостью представлений и силой воображения.

Среди характеристик эмоциональной сферы личности в качестве возможных коррелятов внушаемости чаще всего называют тревожность и нейротизм. Необходимо отметить, что отрицательный эмоциональный фон (проявление тревоги и нейротизма) усиливает внушаемость, тревожные и нейротичные люди отличаются более высокой внушаемостью, по сравнению с эмоционально-стабильными, а положительный эмоциональный фон (преобладание приподнятого эмоционального тонуса) может оказывать обратное влияние на внушаемость.

В отношении между внушаемостью и индивидуальными свойствами личности установлены положительные связи внушаемости с разнонаправленностью мотивов личности, усвоением социальных норм и морали малой группы, самооценкой своего места в малой группе, склонностью к лидерству, коммуникативностью личности и ригидностью личностных установок, а также отрицательные связи внушаемости с социальным статусом в малой группе, уровнем жизненных притязаний, степенью социальной ответственности за соблюдение норм своей группы, автономностью в принятии решений, степенью самоконтроля, выбором безконфликтных приемов решения фрустрационных задач, склонностью к риску.

В связи внушаемости личности с ее отношением к себе, с самооценкой установлено, что высокая внушаемость может сочетаться как с высокой, так и с низкой самооценкой, но механизмы этих связей различны (в одних случаях боязнь поколебать, пошатнуть высокую самооценку, в других недоверие к себе и недооценка своих возможностей).

Большой интерес психологов вызывал и вызывает характер отношений

между волевыми свойствами личности и внушаемостью. Долгое время в психологии сохранялась тенденция отождествлять внушаемость со слабоволием, однако результаты некоторых современных исследований предостерегают от такого вывода. По-видимому, одним из возможных направлений в изучении этого вопроса может стать дифференцированный подход к критериям воли, иначе – анализ различных волевых свойств характера. Такой подход, несомненно, позволит более глубоко изучить связи внушаемости с волевыми свойствами, что, в свою очередь, расширит представление о природе внушаемости.

Заражение - бессознательная, невольная подверженность человека к определенным психическим состояниям. Оно проявляется через передачу определенного эмоционального состояния или, по выражению известного психолога Б.Д.Парыгина, психического настроения.

Например, аплодисменты на выступлении популярного актера могут сыграть роль импульса, за которым ситуация будет развиваться по законам «заражения». Наверняка всем хорошо знакомы такие проявления психологического заражения, как трудовой энтузиазм, азартное поведение болельщиков во время спортивных состязаний, чувство силы и общности сторонников политической партии на митингах. Кроме того, лидеры (формальные и неформальные) любого коллектива представляют собой модель усилителя определенного психического настроения, который может возникнуть в группе. Главной психологической характеристикой заражения является доминирование у группы одного и того же эмоционального состояния, которое обуславливает сходство эмоциональных реакций и поведения у совершенно разных людей. Причем передача этого эмоционального состояния осуществляется непосредственно от человека к человеку или от человека к группе, поэтому нередко психологическое заражение характеризуется и как способ одновременного сопереживания людьми общего эмоционального состояния.

Действие механизма психологического заражения обуславливается не



только силой эмоционального заряда, идущего от личности, но и существования определенного психологического настроения и специфических форм психологических контактов. Возможно, это связано со стремлением многих политиков к политическим ритуалам – митингам с определенными действиями и символикой, красочным шествиям, массовым театрализованным представлениям, введению отличительных знаков. В этом случае возникает циркулярная реакция взаимного психологического заражения, что еще больше увеличивает эффект эмоциональной общности. Психологическое заражение, направленное на большие группы или массы, преследует, как правило, одну цель – создание относительно однородного общественного мнения, когда необходимо сделать выбор. Согласно данным психологических исследований, сейчас методы психологического заражения активно используются политиками и средствами массовой информации в процессе избирательных кампаний, в том числе и для создания эффективного имиджа политика.

Экспериментально установлено, что чем выше уровень развития личности, тем критичнее ее отношение к воздействию и тем самым слабее действие механизма «заражения».

Очень часто психологическое заражение сопровождается подражанием. Подражание – это следование какому-либо примеру или образцу, воспроизведение одним субъектом особенностей действий и поведения, характерных для другого субъекта, стремление быть похожим на кого-то. В психологических исследованиях подражание рассматривается и с процессуальной стороны, здесь отмечено известное сходство и связи с внушением и заражением.

Идентификация – отождествление, употребление на основе сходства каких-либо характеристик с другой личностью. Заражение, подражание и идентификация могут быть и позитивными и негативными. Позитивными тогда, когда руководитель в ходе своей встречи смог, используя различные технические приемы, аргументировано доказать свой взгляд на обсуждаемую проблему. Негативными, когда руководитель коллектива, являясь

руководителем по должности, а лидером является, например, демагог, который способен оказать определяющее влияние на убеждения людей в конкретной ситуации, то эти убеждения могут повлечь за собой конкретные действия в результате заражения, подражания лидеру и идентификации с ним.

Манипуляция – это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.

Манипулирование – это безнравственное психологическое воздействие, осуществляя которое индуктор преследует корыстные цели, не известные реципиенту<sup>1</sup>. То есть когда внушая или убеждая, индуктор преследует корыстные цели, не ставя об этом в известность реципиента.

Поскольку обязательным условием действенности манипуляции является сокрытие как факта воздействия, так и намерений манипулятора, необходимо отметить эту ее особенность. По возможности следует указать и искусность, и мастерство, обеспечивающие эффективность манипуляции. И наконец, следует обозначить основной эффект внесения изменений в мотивационные структуры адресата – побуждение его к совершению определенных манипулятором действий.

Манипуляциями в общении называют систему заранее продуманных действий одного партнера по отношению к другому с целью получения определенной выгоды. Манипуляции в общении – это ловкость, осуществляемая с помощью слов, мимики и других средств общения.

Степень успешности манипуляции в значительной мере зависит от того, насколько широк арсенал используемых манипулятором средств психологического воздействия и насколько манипулятор гибок в их использовании.

Приемы, используемые манипуляторами, могут иметь довольно широкий диапазон. Одни манипуляторы предпочитают демонстрировать своему

---

<sup>1</sup> Панасюк А.Ю. Как победить в споре, или искусство убеждать. – М.: Олимп: ООО «Издательство АСТ-ЛТД», 1998. – С.127.

партнеру агрессивность, враждебность или высокомерие. Используя жесткие методы воздействия, они сознательно создают неудобную для партнера атмосферу общения, в которой тот будет чувствовать себя неуютно, проявит большую покладистость, покорность и готовность выполнить волю манипулятора. Другие манипуляторы демонстрируют свое дружеское расположение, готовность принять участие в решении проблем, стоящих перед партнером по общению. Они получают свой выигрыш за счет дружеских отношений и оказания услуг партнеру.

Есть манипуляторы, которые сознательно прикидываются несчастными, больными, нуждающимися в помощи или опеке. Они столь искусно изображают свою беспомощность и зависимость от других лиц, что довольно удачно подчиняют окружающих своему влиянию.

Независимо от используемых приемов всех манипуляторов объединяет нечто общее: благодаря своим манипуляциям они вынуждают партнера по общению совершать шаги, выгодные манипулятору.

Таким образом, можно говорить о двух принципиально важных признаках манипуляции общения.

Первый – это наличие выигрыша, к которому стремится манипулятор в общении с конкретным партнером. Таким выигрышем может быть особое отношение партнера по общению к манипулятору, поддержка в решении каких-то конкретных вопросов, возможность войти в контакт с нужными людьми, уход от ответственности и многое другое. Это может быть также определенная психологическая выгода, которая позволяет манипулятору безнаказанно подшучивать над партнером по общению, ставить его в неловкое положение, наносить скрытые «уколы», иметь психологическую уверенность.

Второй признак - это специальные манипулятивные приемы, с помощью которых манипулятор направляет поведение партнера в нужное русло. Манипулятор для достижения запланированного результата не только использует уже существующие особенности человека, но так же стремится создать новые – более удобные, легко доступные или более эффективные

мишени. Подготовительные действия могут использовать сами по себе и неманипулятивные приемы, не имеют перспективу последующего использования полученных результатов с манипулятивными целями.

Под мишенями психологического воздействия понимаются те психические структуры, на которые оказывается влияние со стороны инициатора воздействия и которые изменяются в направлении соответствующей цели воздействия. При подборе мишеней воздействия манипулятор стремится найти такие структуры, «нажав» на которые можно получить уже запланированный результат. Если, по его мнению, в готовом виде таких мишеней нет, то в ряде случаев они специально изготавливаются – заблаговременно или ситуативно<sup>1</sup>.

Всякое межличностное взаимодействие предполагает вступление общающихся сторон в контакт. Общение – взаимодействие людей, в котором при обмене деятельностью, информацией и опытом предполагается и достижение определенных целей. Овладение теоретическими основами психологического воздействия, умелое использование методов воздействия и применение правил убеждающего воздействия, позволяют правильно строить отношения между людьми и находить подход к ним, что является основой жизненного и профессионального успеха.

Исследователи средства общения разделяют на вербальные и невербальные. Под вербальными средствами подразумевают организацию составления текста и риторические приемы, а под невербальными – мимику, жесты, темп и интонацию речи.

Ряд специалистов в области коммуникации считают, что владение невербальными компонентами техники более важно для установления желательных отношений, чем владение вербальными, так как невербальные средства в меньшей мере контролируются сознанием и поэтому являются более точным средством по определению искренности партнера.

---

<sup>1</sup> Абрамова И.В. Технология психологического воздействия в деловом общении. – М., 1999. – С.84

Полагаем, что такая полемика несколько надумана, так как трудно на практике расчленить технику говорения и технику слушания. Так, слушающий, как правило, сопровождает говорящего разнообразными жестами, выполняющими роль поддержки, и служит знаком слушания для говорящего и средством организации внимания для слушающего. Такую же роль выполняют и краткие реплики слушающего в паузах, выражающие или поддержку, или несогласие. Техника слушания относительно независима от стратегии, так как в процессе общения партнеры, придерживающиеся противоположных коммуникативных ориентаций, могут использовать одни и те же приемы. Однако эта независимость не абсолютна. Она может быть нарушена одним из говорящих, определившим несколько иную цель деловой встречи или использования тактических приемов, заводящих собеседника «в тупик».

Ю.М.Жуков отмечает преимущественное применение определенных техник при реализации разных установок на слушание<sup>1</sup>. Есть слушание-для-говорения и есть слушание-для-понимания. В первом случае собеседник выслушивает до тех пор, пока не созрела ответная реплика, а затем ожидается лишь пауза для того, чтобы ее произнести. При реализации установки слушания-для-понимания на фазе поддержки чаще используются уточняющие вопросы, а на фазе комментирования – парафраз, который предваряет высказывание своей точки зрения.

По мнению Ю.Жукова, наиболее адекватным для коммуникации понятием является понятие проблемы, а не понятие цели. Деловому общению противопоставляется светское общение. Важнейшей характеристикой коммуникации является ее эффективность. Эффективной Жуков считает такую коммуникацию, которая обеспечивает продвижение в решении проблем с использованием наиболее оптимальных средств благодаря достижению взаимопонимания между партнерами.

В деловой коммуникации предмет общения и отношения участников к

---

<sup>1</sup> Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. – М., 1988.

нему, то есть их предметные позиции являются главными определяющими процесса общения, а способность понимать предметные позиции партнеров составляет необходимое условие успеха коммуникации. Деловое общение есть процесс продвижения в разрешении проблем путем сопоставления (столкновения, ассимиляции, согласования) предметных позиций. Занятие той или иной межличностной позиции либо способствует, либо препятствует эффективному взаимодействию предметных позиций.

Социальные психологи различают рефлексивное и нерефлексивное слушание. Рефлексивное слушание – это объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного. И.Атватер отмечает некоторые трудности умения слушать рефлексивно в процессе общения. Среди них такие, как многозначность слов в языке, «закодированность» значения большинства сообщений, трудности открытого самовыражения<sup>1</sup>. Действительно, в каждом языке многозначность слов очевидна. Вот почему для руководителя коллектива, ведущего беседу с его членами, необходимо учитывать не только профессиональный, но и их общеобразовательный уровень, вести разговор используя часто употребляемые понятия, избегать длительного и никому не нужного вступления, учитывая существующие в коллективе установки, приобретенный опыт, характер настроений, эмоций, сложившихся перед началом встречи.

Нерефлексивное слушание – это умение внимательно слушать собеседника, не перебивать его к месту и не к месту высказанными замечаниями. Нерефлексивное слушание – это заинтересованное внимание собеседника, который следит за речью своего партнера, выражением глаз или жестами высказывает ему поддержку, или одобрение. Оно особенно необходимо тогда, когда важно достичь согласия и взаимопонимания. Ненужное и несвоевременное вмешательство в речь говорящего, разорвавшее его мысль и темп речи, образовавшее незапланированную паузу, усложняет

---

<sup>1</sup> См.: Атватер И. Я вас слушаю. – М.: Экономика, 1984. – С.45.

достижение взаимопонимания и часто требует от него установления нового контакта с собеседниками.

В ходе анализа даны характеристики основных подходов феномена понятия «технология». Анализ различных взглядов на сущность социальных технологий показывает, что она может быть раскрыта как система методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы в соответствии с целями ее развития, социальными нормативами. Они также могут быть рассмотрены как совокупность операций, процедур социального воздействия на пути получения оптимального социального результата. Социальная технология – важнейший элемент механизма управления, средство перевода абстрактного языка науки на конкретный язык практики управления.

Исследуя феномен «психотехнологии», акмеологическая наука принимает ее за единицу анализа профессиональной деятельности (Деркач А.А., Кузьмина Н.В., Ситников А.П.). Особенностью акмеологических технологий является то, что в качестве важнейшего элемента они предполагают использование акмеологического инструментария. Технологическая ориентация технологии акмеологии проявляется не столько в ее непосредственном взаимодействии с техническими науками, сколько в использовании присущих им алгоритмически четких стандартов практически ориентированного прикладного знания.

По нашему мнению, техника общения включает в себя и его технологию, под которой мы подразумеваем совокупность психологических, психолого-дидактических приемов, способов, методов, механизмов влияния, воздействия на сознание человека с целью достижения необходимых связей между людьми. Техника это методика как подбирать и выстраивать в единое целое аргументы, доказательства, умение приводить их в логической цепочке, лексическому ряду, а технология – это способность руководителя выбирать из них наиболее психологически действенные, используя различные психолого-дидактические, стилистические принципы, это достижение результата деловой встречи при минимальных физических и духовных затратах. Такой подход позволяет к

проблеме подходить как к явлению, имеющему разносторонние характеристики, основными составляющими которого являются и умение слушать и говорить, умение выбирать жесты, мимику, ритм своего поведения и использовать эмоции как средство общения.

Исследование показывает, что результативность делового взаимодействия определяется тем, кто осуществляет воздействие, при этом какие методы и средства используется, на кого оно направлено, а также воздействие на индивидуально-психологической характеристики личности, и, наконец, каково конкретное содержание психологического воздействия делового общения. Специфика данного исследования – изучение основных методов и форм психологических воздействий делового общения, так как этот феномен выступает в качестве средства решения определенных профессиональных задач, связанных с необходимостью регуляции поведения партнера по деловому общению. А также в работе были определены наиболее эффективные формы психологических воздействий делового общения, такие, как заражение, внушение, манипуляция, убеждение.

Изучение и освоение описанных методов психологического воздействия делового общения позволяет повысить психологическую компетентность личности, а также сформировать соответствующие психологические умения для повышения эффективности делового общения.

Анализ проведенного исследования показал, что овладение теоретическими основами психологического воздействия делового общения, умелое использование методов воздействия и применение правил убеждающего воздействия делового общения позволяют правильно строить отношения между людьми, находить подход к ним, что является основой жизненного и профессионального успеха.



## 2.2. Условия и факторы эффективности влияния учебных курсов и обучающих тренингов на формирование коммуникативной культуры госслужащих.

Условия реформирования российского общества заставляют руководителей вступать в открытую дискуссию с представителями различных точек зрения по проблемам экономической деятельности, смело ставить нестандартные вопросы, мгновенно оценивать психическое состояние людей, устанавливать с ними контакты, убеждать и вести их за собой. Это в свою очередь предъявляет особые требования к коммуникативной компетентности руководителя, которая составляет значительную часть его профессиональной и индивидуальной культуры, социально-психологических качеств. Одним из основных выступают коммуникативные способности как комплекс личностных свойств, выражающихся в системе навыков и умений общения с людьми, приобретение и усвоение которых в значительной мере происходит в процессе обучения.

Общение, как это следует из самого значения этого слова, предполагает общность и соизменяемость взаимодействующих людей. Соответственно социализация индивида и обучение его общению протекают в диалоге, контекстуально, поскольку каждый естественный акт общения, по мнению Б.Ф.Ломова, выступает как «акт» сопряженный в нечто целое, обладающее новыми качествами<sup>1</sup>.

Если компетентность в различных областях деятельности обычно приобретается человеком через усвоение тех или иных текстов, то коммуникативная компетентность формируется благодаря интериоризации социальных контекстов. Под коммуникативной компетентностью обычно понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности включают некоторую

---

<sup>1</sup> Ломов Б.Ф. Проблема общения в психологии. – М., 1981. – С.8.

совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия. Как и всякое действие, коммуникативный акт включает в себя анализ и оценку ситуации, формирование цели и операционального состава действия, реализацию плана или его коррекцию, оценку эффективности<sup>1</sup>.

Процесс совершенствования коммуникативной компетентности неправомерно отрывать от общего развития личности. Средства регуляции коммуникативных актов есть неотъемлемая часть человеческой культуры, и их присвоение и обогащение происходит по тем же законам, что и освоение и преумножение культурного наследия в целом. Целью программ развития должна быть организация, точнее, помощь в самоорганизации более эффективных способов освоения коммуникативной культуры.

По Л.С.Выготскому, роль культуры, и прежде всего человеческого коллектива, первична в процессе формирования у индивида высших психических функций, то есть индивидуальное развитие состоит в превращении общественных отношений в психические функции<sup>2</sup>. Способность к участию в коммуникативных ситуациях возрастет по мере освоения индивидом культурных норм и закономерностей общественной жизни. Сферу возможностей субъект-субъектного познания индивида можно назвать его социальным интеллектом, понимая под этим устойчивую, основанную на специфике мыслительных процессов, аффективного реагирования и социального опыта способность понимать самого себя, а также других людей их взаимоотношения и прогнозировать межличностные отношения<sup>3</sup>. Формированию социального интеллекта способствует наличие сенситивности –

---

<sup>1</sup> Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетенции в общении. – М., 1990. – С.3.

<sup>2</sup> Выготский Л.С. Развитие высших психологических функций. – М., 1960. – С.199.

<sup>3</sup> Емельянов Ю.И. Активная социально-психологическое обучение. – Л., 1985. – С.7.

особой, имеющей эмоциональную природу, чувствительности к психологическим состояниям других, их ценностям и целям.

Сенситивность предполагает эмпатию – способность чувствования, эмоционального резонанса на переживания другого. Поэтому, изучая социально-психологические предпосылки и разрабатывая практические приемы развития и совершенствования коммуникативной компетентности, необходимо знать, что в ее основе лежат особенности личности в целом. Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности является жизненный опыт, специальные научные методы и т. д. Особое место в структуре жизненного опыта занимает опыт межличностного общения, который, с одной стороны, социален – включает интериоризованные нормы и ценности общественной среды; с другой – индивидуален, поскольку основывается на индивидуальных особенностях и психологических событиях жизни. Динамичный аспект этого опыта составляют процессы социализации и индивидуализации, обеспечивающие своеобразие его коммуникативных проявлений. К сфере жизненного опыта индивида следует отнести также уровень совершенства профессиональной деятельности, так успешные трудовые операции коммуникативно значимы для формирования в повседневной культуре моделей компетентного поведения. Важным моментом процесса формирования коммуникативных умений является мысленное проигрывание своего поведения в различных ситуациях. В межличностном плане метод анализа проблемных ситуаций является разновидностью тренировочной групповой техники, основная задача которой состоит в развитии социальной чувствительности. Полученные таким путем психодиагностические данные могут служить надежной основой для выбора приемов коррекции выявленных в ходе исследования неадекватностей в развитии познавательной сферы. Для практики социально-психологического тренинга, в ходе которого решается задача и воспитания, важным условием является однородность группы по уровню нравственного развития, что обеспечивает эффективность решения этой задачи.

Дидактика (от греч. *didaktikos* – относящийся к обучению) – наука о закономерностях усвоения знаний, умений, навыков и формирования убеждений, определяет объем и структуру содержания образования, совершенствует методы и организационные формы обучения, воспитывающее и развивающее воздействие учебного процесса на субъекта<sup>1</sup>.

Ведущими дидактическими принципами выступают: единство обучения и практики, реализуемое через программно-целевую концепцию; дифференцированный подход к учению, опирающийся на множество критериев; единство содержания, форм и методов обучения; ориентация обучения не только на приращение общих и специальных знаний, но и на формирование умений использовать эти знания в повседневной работе и жизни; работа на усиление мотивации к учению и готовности к профессиональной деятельности, на повышение самооценки; формирование готовности к самообразованию, постоянному совершенствованию профессионального мастерства; оптимизация способов учебной деятельности через сбалансирование форм групповой и индивидуальной работы; формирование индивидуальной культуры организации учебной, а впоследствии и профессиональной деятельности; принцип сотворчества «ученика» и «учителя» в процессе обучения; обеспечение гибкого учебного процесса в соответствии с формой обучения, сроком и целью, составом и свойствами обучаемых, особенностями преподавателей, наличными средствами обучения, ситуацией.

Для современной дидактики ценность представляют исследования в области педагогической, возрастной, дифференциальной психологии о закономерностях усвоения знаний с опорой на исследования в области научной организации труда, кибернетики, физиологии. Реализация конкретных видов гуманитарных технологий предполагает использование в учебном процессе активных методов усвоения знаний и специальных техник, направленных на

---

<sup>1</sup> Гусева А.С. Оптимизация гуманитарно-технологического развития госслужащих. – М.: РАГС, 1997.

развитие конкретных умений. Гуманитарные технологии – способы, механизмы реализации гуманитарных знаний, образованности, культуры госслужащих в обучении, развитии, деятельности<sup>1</sup>.

Феномен гуманитарно-технологического развития (ГТР) является акмеологической категорией, которая исследована как междисциплинарное явление в рамках психологической науки, в частности, на стыке общей, социальной, возрастной, педагогической психологии. Гуманитарно-технологическое развитие субъекта деятельности является следствием современных процессов гуманизации, гуманитаризации и технологизации, присущих преобразованиям развивающегося российского общества. Между «гуманитарным» и «технологическим» существуют закономерные связи и отношения. Гуманитаризация профессионального образования обеспечивает гуманистическую направленность деятельности. Она интегрирует естественнонаучные, социальные, технологические знания о целостном человеке, развивает психосоциокультурную сущность человека как субъекта профессиональной деятельности. Технологизация профессионального образования кадров обеспечивает технико-технологические средства реализации гуманитарного по содержанию обучения в целях повышения его гуманистического эффекта. Основная задача ГТ – сформировать и закрепить в самосознании госслужащих востребованную необходимость в самопознании, саморазвитии и самореализации, позволяющих специальными приемами и техниками самоактуализировать личностное и профессиональное «Я».

Дидактические закономерности используются в выборе оптимальных средств, с помощью которых осуществляется реализация акмеологической концепции ГТР в обучении и деятельности госслужащих. Особую нагрузку несут закономерности организованного обучения, закономерности сотворчества, закономерности усвоения социокультурного опыта, дидактические закономерности усвоения знаний, умений и целесообразность

---

<sup>1</sup> Гусева А.С. Акмеологические принципы и методы гуманитарно-технологического развития государственных служащих. /Развитие профессионализма государственных служащих: Методология и практика / Под ред. А.А.Деркача. – М.: РАГС, 1998. – С.84.

применения методов, форм, технологий обучения. Существует связь дидактических принципов с общей, социальной, возрастной психологией, педагогической психологии. Этими науками познаны объективные закономерности психологических и физиологических процессов. Опираясь на это, а также на теорию информации и кибернетику, в процесс обучения можно внедрять эффективные способы управления (самоуправления) учебной деятельностью, техники воздействия (самовоздействия), тренинги<sup>1</sup>. Практической задачей дидактического процесса ГТР является обучение госслужащих продуктивным способам социального поведения. Этому способствуют специальные техники и технологии обучения.

Под методами активного обучения обычно понимают различные педагогические приемы и специальные формы проведения занятий. Большая часть из них имеет многофункциональное значение в учебном процессе. Основные из них – сообщение учебной информации, способствующей обновлению знаний; формирование профессиональных умений, навыков; активизация освоения передового опыта; контроль результатов обучения. Активные формы обучения – суть игр социализации, которые включают в себя игры политические, игры самосохранения, игры самоутверждения, на базе которых проводятся тренинги. Метод игр социализации, позволяющий воспроизвести типичные жизненные ситуации и профессиональные события госслужащих, направлен на самоизменение, коррекцию стиля и способа взаимодействия с социокультурной средой. Параллельно жизненным ситуациям разворачиваются жестко структурированные альтернативные ситуации, затрагивающие отношения в социуме, между лидерами и ведомыми. К наиболее продуктивным играм социализации Гусева А.С. относят игры политические, выживания, самосохранения, самоутверждения. В целом игры социализации как дидактическое средство ГТР госслужащих призваны решать три типа задач: первый тип задач, связан с решением проблемы

---

<sup>1</sup> Гусева А.С. Акмеологические принципы и методы гуманитарно-технологического развития государственных служащих. /Развитие профессионализма государственных служащих: Методология и практика/ Под ред. А.А.Деркача. – М.: РАГС, 1998. – С.81.

профессиональной адаптации к тем социокультурным реалиям жизни и деятельности, которые не зависят от субъекта по объективным причинам. Цель этого уровня – максимально использовать все возможности для последующего самоутверждения. Второй тип задач ориентирован на овладение конкретными технологиями оперативной адаптации в более высоких уровнях социокультурной и профессиональной иерархии. Цель этого уровня – научиться использовать социально-профессиональные сценарии и условия их реализации. Третий тип задач работает на осознание реальных ценностей жизненно и профессионально важных событий. Здесь осуществляется переход к трансцендентальным, аксеологическим уровням построения жизненной стратегии. Функционально-ролевая направленность деятельности госслужащих является основой для разработки конкретных технологий освоения социокультурной среды и профессиональной самореализации госслужащих. Коротко обозначим суть функционально-ролевой направленности технологии деятельности госслужащих: 1) технология коммуникативного общения и взаимодействия; 2) технология принятия институциональных решений; 3) технология упреждения и разрешения конфликтов; 4) технология индивидуальной работы с персоналом; 5) технология гуманитарной экспертизы; 6) технология и интерпретация социальной информации, технология имиджа. Первая подразумевает следующее: сущностной характеристикой деятельности госслужащих является, прежде всего субъектно-субъектная деятельность. Субъект данной деятельности должен достаточно хорошо ориентироваться в проблеме решения и взаимодействия в целом, четко представить содержание и механизмы проявления коммуникативного общения, перцептивного общения, интерактивного общения. Субъект деятельности постоянно реализует себя во всех трех видах общения, что составляет определенную трудоемкость деятельности.

Разрабатывая гуманитарные технологии профессиональной деятельности и профессионального общения, профессор Гусева А.С. провела ряд исследований, в которых изучалась зависимость профессиональной

успешности, конкурентоспособности госслужащих от уровня сформированности культуры делового общения. В частности, Гусевой А.С. выявлены следующие зависимости конкурентоспособности от развития коммуникативных преимуществ. КТЛ, факторы А, Н, F, Q2, N, L; вторичные факторы F2 и F4, расчет которых производился по формуле:

$$F2 = \{(2 \text{ «А»} + 3 \text{ «Е»} + 4 \text{ «F»} + 5 \text{ «Н»}) - (2 \text{ «Q2»} + 11)\} : 10$$

$$F4 = \{(4 \text{ «Е»} + 3 \text{ «М»} + 4 \text{ «Q1»} + 4 \text{ «Q2»}) - (3 \text{ «А»} + 2 \text{ «С»})\} : 10$$

Анализ коммуникативных свойств и особенностей межличностного взаимодействия госслужащих показал, что они открыты, естественны и непринужденны, охотно работают с людьми (A=6,6; F2=5,9). Эмоциональная окрашенность и динамичность межличностного общения характеризуется внимательностью, открытостью, экспрессивностью, добродушием. Отклонение показателей от среднестатистической нормы по факторам Н=6,2 и F=4,8, в сравнении с другими, подчеркивает, что с одной стороны госслужащим свойственны социальную смелость, склонность к риску, активность, готовность включаться в новые социальные контакты, с другой – эти состояния меняются озабоченностью, осторожностью, пессимизмом, беспокойством о будущем, которые сопровождаются чувством собственной незначимости (L=5,2), ожиданием неудач (F=4,8).

По мнению специалистов социальная смелость относится к наиболее сильным наследственным факторам. Высокие показатели проявления этого свойства у конкретной личности свидетельствует о решительности, тяге к риску, острым ощущениям. Данная категория госслужащих практически не испытывает трудностей не только в межличностном, но и субординационном (официальном) общении, не теряются при столкновении с неожиданными обстоятельствами, быстро забывают о неудачах. Если деятельность группы (коллектива, команды) связаны с соперничеством или риском, данная категория госслужащих лидирует наиболее эффективно. Вместе с тем постоянная высокая эмоциональная активность данной категории людей сопровождается



систолическим давлением, коронарными заболеваниями и другими патологическими отклонениями.

Показатели факторов  $Q2=4,8$  и  $F=4,3$  по всей выборке госслужащих подчеркивают их социальность, ориентацию на коллективную работу, общественное мнение, групповую норму, социальное одобрение. Показатели этих факторов у группы социальных работников несколько отличаются ( $Q2=5,7$ ). Характерной коммуникативной особенностью данной категории обследованных госслужащих можно назвать самодостаточность, стремление к независимости. Каждый второй из них по личным устремлениям в общении и взаимодействии с другими больше склонен проявить свою волю, чем подчиниться чужой. Наиболее «властные» испытывают постоянную потребность в признании и восхищении. У этой части обследованных госслужащих специфика деятельности, собственный опыт сформировали убежденность в том, что в решении важнейших управленческих задач прежде всего надо полагаться только на собственные силы. Такие госслужащие оказались высокотревожными по причине того, что их недооценивают или не уделяют достаточно внимания. Подозрительность и недоверие к окружающим ( $N=4,6$ ) оказались предпочитаемым методом психологической защиты, компенсирующим способом поведения. Данная категория обследованных в отношениях с другими категорична, излишне требовательна, раздражительна, если им возражают или с ними не соглашаются. Они «не терпят» конкуренции, трудно поддаются влиянию других, «выбиваются» из общего командного взаимодействия.

У обследованной категории социальных работников недостаточно «выразительными», с точки зрения профессионального опыта, оказались такие качества как наблюдательность и проницательность ( $L=7,0$ ). Это проявляется в неспособности понять мотивацию поведения других людей, обусловленную индивидуально-психологическими различиями. Отсюда – соответствующий стиль поведения: многое принимается на веру, не контролируется достоверность обратной информации. При показателях высокой

проницательности госслужащие, как правило, не поддаются эмоциональным порывам, более расчетливы, ко всему подходят разумно, взвешенно. При принятии решения такая категория госслужащих анализирует и оценивает шансы достичь предполагаемый результат, просчитывает возможные последствия и с учетом этого рационально выстраивают свое поведение. В общении данная категория госслужащих более следит за своей речью и манерами. Практика нашей учебной и консультативной работы показывает, что лица с низкими показателями проницательности, как правило, вызывают больше доверия в своем окружении, так как они воспринимаются более доступными и открытыми. Вместе с тем, на эффективность командной деятельности наибольшее положительное воздействие оказывают обладатели высокой проницательности, ибо они действуют на основе анализа проблемы и принятия группового решения.

Анализ коммуникативного ресурса госслужащих, специфика и функции деятельности, предъявляющие определенные требования к их конкурентным преимуществам, позволяют нам выделить некоторые особенности общения и взаимодействия, которые в первую очередь необходимы им в деятельности госслужащих на уровне их технологического искусства, мастерства.

На специальных тренингах осваивается интерактивный вид деятельности общения, который требует таких конкретных знаний и умений, как искусство владения словом на уровне убеждающе-внушающего воздействия, активной коммуникабельности, эмпатии, аттракции и т.д.<sup>1</sup>. Опрос слушателей прошедших курс «Современные прикладные психотехнологии» показал, что для большинства из них он сыграл значимую роль, прежде всего в повышении коммуникативной компетентности (средний балл по 5 группам 19%). Высокий балл получил еще один показатель «возможность использования психотехнологий в жизни» (в среднем 11 баллов). Об эффективности занятий свидетельствуют такие показатели отмеченные слушателями как возможность

---

<sup>1</sup> См.: Гусева А.С., Козлов В.В. Конфликт: структурный анализ. Консультативная помощь. Тренинг. – М.: РАГС, 1996. – С.150.

использовать методики для самосовершенствования. Приобретение следующих показателей: «уверенность в себе» в процессе общения; «снятия напряженности в общении»; приобретение навыков контролировать ситуацию, основы проницательности и др.



- 1 - помог повысить коммуникативную компетентность
- 2 - помог приобрести уверенность в себе в процессе общения
- 3 - возможность использования психотехнологий в жизни
- 4 - изучить и использовать методику по самосовершенствованию
- 5 - помог снять напряженность в общении
- 6 - знания о манипуляции и полезное ее использование
- 7 - помог определить свою модальность

(См. приложение № 1).

Общение госслужащих является и профессиональным, и межличностным, оно отличается по объектам. Если в межличностном общении важно умение слушать, понимать и учитывать человеческие состояния, то в профессиональном плане важно владеть стратегией и тактикой взаимодействия, то есть уметь построить, продемонстрировать свое эмоциональное состояние, определить социально-психологическую атмосферу общения, спрогнозировать результат, направить общение на нужное русло. К активным методам обучения относят решение ролевых и ситуационных задач; деловые игры, видеотренинги и пр.

Существуют различные подходы к изучению игровой деятельности в психолого-педагогических исследованиях. Теоретико-методологический

подход к развитию игры как специфической формы деятельности в отечественной науке освещен в работах Б.Г.Ананьева, С.Л.Рубинштейна, Г.П.Щедровицкого, Д.Г.Эльконина и др., социальный аспект отражен в исследованиях А.Н.Леонтьева, Л.С.Выготского и др., педагогическая сущность рассматривается в работах М.Г.Яновской, А.С.Макаренко, Е.А.Фомина и многих других.

С.Л.Рубинштейн писал, что «игра – одно из замечательных явлений жизни, деятельность, как будто бесполезная и вместе с тем необходимая. Невольно чаруя и привлекая к себе как жизненное явление, игра оказалась весьма серьезной и трудной проблемой для научной мысли»<sup>1</sup>. Особенности игры являются процессы усвоения навыков, формирование как межличностной, так и инструментальной составляющих готовность к деятельности, неосознанность настоящей цели деятельности, активности.

Игровые методы обучения и социально-психологическая подготовка подразделяются на операциональные (деловые, управленческие) и ролевые. Операциональные игры по своим психологическим параметрам (мотивации, участию интеллектуальных ресурсов, эмоциональной окраске) аналогичны методам анализа проблемных ситуаций. Диагностика исполнительной части коммуникативного действия основывается на анализе и оценке операционального состава действия. Анализ операционального состава производится с помощью специально организованных игровых ситуаций, имитирующих ситуации реального взаимодействия.

Основные психолого-педагогические принципы применения деловых игр можно охарактеризовать следующим образом:

- деловые игры являются дидактическим средством развития творческого потенциала профессионального, эвристического мышления, выражающегося в способности к анализу конкретных ситуаций деятельности, постановке и решению субъективно новых для обучающегося субъекта профессиональных

---

<sup>1</sup> См.: Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – М., 1956. – С.588.

задач. Это достигается конструированием (на этапе разработки) и реализацией (в процессе игры) системы проблемных ситуаций и познавательных задач.

- предметным содержанием деловых игр выступает имитация конкретных условий и динамики реальной обстановки, а также деятельности и отношений занятых в ней людей. Моделирование двух реальностей: процессов профессиональной деятельности и реальной обстановки.

- конструируется и проводится как совместная деятельность в ходе постановки профессионально значимых целей и задач, их достижения посредством подготовки и принятия соответствующих групповых и индивидуальных решений. Характер ролевого взаимодействия, в соответствии с предписаниями, правилами и нормами является обязательным условием деловых игр.

- двустороннее (диалог) и многостороннее общение, обеспечивает выработку индивидуальных и групповых решений, достижение промежуточных и конечных результатов деловых игр.

Реализация данных принципов позволяет осознанно конструировать и применять деловые игры как средство обучения специалистов необходимым практическим навыкам, развивать их личностные и деловые качества, профессиональные способности<sup>1</sup>.

В деловых играх известен метод синектики (соединение разнородного), который предусматривает выделение пяти-семи «синекторов» (затравщиков) дискуссии о заведомо различными подходами к решаемой проблеме. Вместе с тем групповые решения в отличие от индивидуальных несут в себе большую степень риска. При этом групповые дискуссии, как правило, сопровождаются явлением «поляризации групп»: в ходе дискуссии противоположные мнения не только обостряются, но и вызывают принятие или отвержение их всеми членами группы. Необходимо подчеркнуть, что социально-психологический тренинг предусматривает выполнение различных ролевых упражнений,

---

<sup>1</sup> См.: Гусева А.С. Оптимизация гуманитарно-технологического развития госслужащих. – М., 1997. – С.115.

принятие решений в различных ситуациях, самостоятельную работу над ролью и индивидуальную консультацию, совместное обсуждение исполняемых ролей, коммуникативное задание каждому участнику или группе участников; приобретение навыков по снятию эмоционального напряжения участников тренинга, коррекцию игры, анализ ее хода и результата.

Деловые игры характеризуются следующими основными признаками: наличием участников игры; созданием определенной обстановки, в которой участникам необходимо анализировать возникающие ситуации и принимать решения; обязательным присутствием неожиданности, а в ряде случаев и конфликта; невозможностью полной формализации ситуации; динамичностью изменения обстановки и зависимостью ее от решений участников игры в предыдущие моменты времени<sup>1</sup>.

Наиболее распространенный и многочисленный класс деловых игр – игры, используемые в процессе обучения. Для учебных игр характерно то, что они имеют многоцелевой обучающий характер. Одна и та же игра пригодна для реализации разных задач. Игры системного класса всегда межпрофессиональны, в этом их основная обучающая ценность. Активное обучение по своему внутреннему содержанию в конечном итоге направлено на активизацию познавательной деятельности обучающихся. Однако необходимо отметить, что любой из этих методов не имеет универсального характера. Им присущи как положительные, так и отрицательные стороны и любой из них нельзя использовать и рассматривать как единственный или самостоятельный метод обучения, не связанный с другими.

Овладение знаниями в области социальной психологии руководители осуществляют в активных методах педагогики – в ролевых играх. Особенности игры являются: формирование межличностной и инструментальной составляющих готовности к деятельности; активности имплицитный характер освоения навыков, «экологичность».

---

<sup>1</sup> Лифшиц А.Л. Подготовка и проведение деловых игр. Методические указания. – М., 1977.

Ролевая игра – имитация действий в соответствии с профессиональной и межличностной, социальной ролью. Отрабатывается искусство, мастерство, стиль технологичного поведения. При использовании данного метода достигается: усвоение теоретического и теоретико-прикладного знания; освоение новых функций в соответствии с предметом деятельности и соответствующей ролью; формируется способность и отрабатывается умение альтернативного выбора стратегии достижения цели; альтернативного выбора тактики в реализации стратегии. В условиях ролевой игры субъект сталкивается с ситуациями, которые характерны для его реальной деятельности и ставят его перед необходимостью изменить имеющиеся условия. Тогда создаются условия для формирования более эффективных, коммуникативных навыков. Обучающая ценность ролевой игры связывается со способностью человека лучше усваивать динамичные процессы, особенно при условии личного участия в них. На первом плане активность действий, обоснование когнитивных и эмоциональных источников психодраматизации как основных детерминант успешного социально-психологического тренинга. Ценность драматургической аналогии состоит в том, что она помогает конкретизировать абстрактные понятия интериоризации и экстериоризации, прояснить, как интрапсихическое (внутренний мир индивида). Существует целый ряд особых приемов, имеющих целью придать психодраматизму спонтанный и творческий характер. Прием «обмен ролями» призван помочь человеку взглянуть на себя со стороны. Прием «двойник» - кто-либо из участников психодрамы во всем имитирует протагониста, находясь все время рядом с ним, копируя его действия. Прием «монолог» - содержание «монологичного» сходно во многих отношениях с продуцированием свободных ассоциаций. Но помимо раскрытия внутренних переживаний и доминирующих представлений человека он способствует также развитию психодраматического действия. Интенсификация обучения зависит от чувственно-познавательной вовлеченности субъекта в процесс ролевого участия. Основное в учении не конкретный навык или

знание, а развитие личностных и профессиональных возможностей обучающегося субъекта.

С помощью игровых методов развивается новая культура социального взаимодействия и решения проблем: открытость и многообразие оснований, позиций и интересов субъектов; диалогичность, допускающая явную и частную состязательность разных мнений и интересов. Игровая методология является одним из средств развития конкурентоспособности, ответственности.

«Операционная игра». Этот метод – сравнительно простой и экономичный – обладает потенциальными возможностями научно обоснованного проектирования и разработки новых социальных технологий. Основное преимущество метода в том, что соответствующие эксперты находятся в ситуации, своеобразно моделирующей реальные ситуации. Участники игры здесь имеют возможность творчески исполнять роль сообразно с конкретными процессами и изменяющейся обстановкой, принимать решения в условиях неопределенности и т. д. «Операционная игра» проводится в лабораторных условиях. Для нее можно использовать обычное рабочее помещение, в котором есть доска, бумага, карандаш. В проведении ее участвуют два или более экспертов, каждый из которых должен «играть» (имитировать) определенную специфическую роль, отведенную ему в предварительно разработанном сценарии. Другими словами, эксперты имитируют здесь действия реальных лиц, принимающих решения<sup>1</sup>.

Представляет интерес и технология «операционной игры», при которой могут быть определены только начальные условия или же программа последующих действий. В зависимости от цели участники или играют свои роли совершенно свободно, или же подчиняются строгим требованиям – «правилам игры». При проведении таких игр достигается несколько целей: во-первых, происходит обучение и как составная часть общей программы обучения, и как средство популяризации новых методов; во-вторых,

---

<sup>1</sup> Э. Квейд Методы системного анализа. – В сб. «Новое в теории и практике управления производством в США» – М., 1971. – С.90-91.



проверяется поведение систем. При решении задач в ходе операционной игры возможны следующие наиболее типичные случаи: а) цель определена, но проводятся поиски наилучшего варианта стратегии; б) стратегия определена, но отыскивается наиболее подходящий вариант тактики, то есть технология реализации стратегии; в) имитируются возможные варианты стратегии для уточнения цели; г) опробуется несколько видов тактики с целью выбора оптимальной стратегии<sup>1</sup>.

В последние годы был разработан и быстро развивается новый тип игр, целью которого является не столько моделирование деятельности со стороны практического слоя, ведущего к получению конечного результата, сколько моделирование процессов рефлексивного характера, обеспечивающих построение и перестройку практического слоя действий, а также изменение самого деятеля. В наибольшей степени рефлексивный театр, рефлексивные игры приносят практическую пользу в проблемных ситуациях, когда обеспечивается продолжение попыток реализации прежних норм, когда инновационная и творческая ориентации, ценности становятся ведущими<sup>2</sup>.

Способность к рефлексии, то есть к переосмыслению стереотипов собственного опыта выступает одной из главных характеристик творческой личности, группового и институционального субъекта творческой деятельности. Исходя из этого, в процессе подготовки и переподготовки управленческих кадров встает задача разработки специальных методов и учебных программ, направленных на культивирование рефлексивных «механизмов» инновационной деятельности, что в свою очередь может способствовать развитию творческого потенциала руководителя и управленческой инноватики в целом. В исследованиях естественно-научной ориентации рефлексия понимается либо как натуральное свойство психики «то есть рефлексивность, проявляющая в инертности мышления в

---

<sup>1</sup> Стефанов Н. Общественные науки и социальная технология. (Перевод с болгарского.) – М.: Прогресс, 1976. – С. 210.

<sup>2</sup> Анисимов О.С., Деркач А.А. Основы общей и управленческой акмеологии (учебное пособие) – М.-Новгород, 1995. – С.228.

противоположность его импульсивности», либо уподобляется механизму обратной связи, который присущ нервной активности мозга. В обоих вариантах естественнонаучного понимания теряется качественная специфика рефлексии как отличительного свойства собственно человеческой, социально детерминированной сознательной психики<sup>1</sup>.

При проектировании и проведении организационно-деятельностных игр (ОДИ) игровые элементы используются в меньшей степени, так как реализация ОДИ выстраивается на основе процесса интенсивной интеллектуальной деятельности всех ее участников, которая направлена на получение инновационного интеллектуального продукта. Поиск инновационных путей деятельности, обеспечивающих ее максимальную эффективность, осуществляется посредством «выхода» из нее и отстраненного анализа разрывов, сбоев, преград, которые мешают достичь наивысшего результата. В качестве механизма, обеспечивающего этот процесс, выступает рефлексия. Формами модификации ОДИ выступают так называемые мыследеятельностные игры, разрабатываемые группой О.С.Анисимова. Основной задачей для них является выработка у участников игротехнического действия способности к оперированию семиотическими средствами организации мышления. В остальном мыследеятельностные игры воспроизводит структуру организационно – деятельностных игр<sup>2</sup>.

Метод «организационное развитие», имеет множество форм: от улучшения межличностных отношений в малой социальной группе, до изменения структуры всей организации. Главное заключается в направленности на изменение установок для улучшения межличностных отношений, решения организационных проблем «снизу». Принцип – от индивида к организации, от эмоций к структуре. Отличительной особенностью метода является решение двух задач: «конфронтация» (получение необходимой информации) и «воплощение» (действие). Конфронтация как процесс диагностики или сбора

---

<sup>1</sup> См.: Степанов С.Ю., Маслов С.Н., Яблокова Е.А. Управленческая инноватика: рефлепрактические методы. – М.: Луч, 1993. – С.11.

<sup>2</sup> Там же, С.13.

информации о поведении членов организации в форме более пригодной для улучшения их деятельности. В процессе выявления проблемы сравнивается действительное поведение с идеальным представлением о нем, осознание разрыва между желаемым и действительным. «Воплощение» состоит в развитии навыков, качеств, которые могут быть применены на практике. Технология процесса включает: этап раскрепощения (критическое отношение к стереотипу поведения); этап изменения (эксперимент о новых формах поведения); этап закрепления (усвоение новых форм и освоения их в практике). Существует значительное многообразие типов игр, отличающихся по методике, назначению, технике проведения. Под деловой игрой обычно понимается «воспроизведение деятельности в условной обстановке при наличии конфликтных ситуаций». Предшественниками деловой игры являются методы поиска идей (эвристические), история которых отсчитывается от дельфийских оракулов, Сократа, Бэкона, Декарта. Широко известны «руководство для избирателей» П.Энгельмайер, «морфологический анализ» Ф.Цвикки, «функционально-стоимостный анализ» Л.Майлза, «алгоритм решения изобретательских задач» Г.С.Альтшуллера.

Метод моделирования. Используется как наиболее эффективный способ разработки любого вида технологии. Основными условиями модели являются: упрощенное, стилизованное отражение объекта, недостаточно изученного; модель выступает как источник новой информации об объекте. В процессе моделирования создаются различные формы модели: «имитация на ЭВМ», «операционная игра», «словесный сценарий». В структуру модели входит априорная информация об объекте и систематизация информации об изучаемом объекте. Процесс моделирования включает эксперименты по апробации новых механизмов действий субъекта, его поведения в процессе деятельности по принципу «подобия» (сравнение: результат моделирования – реальный прототип объекта).

Метод «экспертиза парадоксов». Источник получения новых идей, синтез и обработка новой информации. Отрабатывается профессиональная

компетентность, расширяется общий кругозор, живость ума, остроумия. В научной литературе этот метод описан как «упражнение дилетантов».

Морфологический метод. Используется для изучения и проектирования возможных моделей общественного развития. Включает приемы других методов. Позволяет выйти за рамки уже известных направлений искать возможные варианты. Варианты метода могут выглядеть как горизонтальные или вертикальные «родословное дерево». По первому варианту исследуется зависимость между элементами системы и он служит для определения изменений в обстановке, определения сфер, где возможны перемены. Вторым вариантом охватывается система как целое и служит выяснению связей между разными уровнями систем. Основные процедуры метода: разделение проблемы на существенные параметры; исследование связей между ними для выявления способа решения; определение и характеристика возможных комбинаций. Основные этапы: точная формулировка проблемы, определение типа изучаемого явления; анализ проблемы, изучение параметров; дедуктивный путь определения совокупности альтернатив и вариантов; сравнение и вывод критериев оценки вариантов; детальный анализ результатов.

Метод разработки сценариев. Используется для отработки механизма принятия и реализации решений. Этот метод формирует способность конструировать варианты альтернативного будущего и соответствующие ему действия. Включает моделирование целей и описание путей, средств и методов их реализации. «Сценарий» определяется как описание того, что может стать явлением. Идея сценария, демонстрируя цепь событий, показывает, что может произойти в действительности и позволяет понять, в какой мере будущие тенденции могут зависеть от контролируемых факторов и какими могут быть соответствующие им решения. Структура сценария включает: формулирование цели, задачи; ответы на вопросы: что может случиться, если осуществиться цель «а», а не «б», какие из имеющихся вариантов более предпочтительнее и почему. Метод сценариев осваивается при проектировании и разработки любого вида технологий. Проект технологии, как модель сценария, позволяет

апробировать все «составляющие» технологии и при необходимости внести нужные изменения.

Зарождение тренинговых групп связано с именем социального психолога Курт Левин. Работа с группами сделала возможным соединение двух подходов. Один из них направлен на изучение межличностных взаимодействий, закономерностей социальных процессов, особенностей формирования и развития человеческих общностей. Этот подход характерен для социальной психологии - пограничной области между общей психологией и социологией. Другой подход обращен к человеческой индивидуальности и направлен на изменения, происходящие внутри личности и ведущие к ее самоосознанию и развитию (экзистенциальная психология, гештальтпсихология). По сути, именно тренинговые группы стали предшественницами большинства видов психологической работы с группами, которые объединяются у нас понятием «социально - психологический тренинг». Термин «тренинговые группы» за рубежом относят в настоящее время к широкому спектру групп, цели которых не всегда похожи. К ним можно причислить и тренинг руководителей, имеющий целью повышение эффективности их деятельности, и обучение участников межличностному поведению, и формирование взаимоотношений в группе, и индивидуальное развитие в группах сензитивности. Шейн и Бейнс (1965) отмечают, что цели лабораторного тренинга обычно содержат следующие аспекты: 1) развитие самопознания, за счет снижения барьеров психологической защиты и устранения неискренности на личностном уровне; 2) понимание условий, затрудняющих или облегчающих функционирование группы; 3) постижение межличностных отношений в группе для более эффективного взаимодействия с другими; 4) овладение умениями диагностики индивидуальных, групповых и организационных проблем (разрешение конфликтных ситуаций в группе и т.д.)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры упражнения. – Санкт-Петербург, 1994. – С.8.

Различные направления тренинговых групп объединяет общее понимание принципов и элементов групповой динамики. В понятие групповой динамики входят пять основных элементов: 1) цели группы; 2) нормы группы; 3) структура группы и проблема лидерства; 4) сплоченность группы; 5) фазы развития группы, а также сюда включены проблемы создания подгрупп и отношения индивидуума с группой (Сидоренко Е.В.). Немаловажную роль в работе тренинговых групп играет обратная связь. Обратная связь в социально-психологическом смысле обозначает получение информации от окружающих о том, как они воспринимают наше поведение, что в свою очередь позволяет участникам группы корректировать неадекватный образ действий и вырабатывать более оптимальную стратегию поведения. Участники тренинга получают от тренера необходимую психологическую информацию и приобретают такие навыки успешного общения, как описание поведения коммуникация чувств, активное слушание и конфронтация (К. Рудестам).

Ю.Н.Емельянов предлагает различать понятия «обучение социальной психологии» и «социально-психологическое обучение»<sup>1</sup>. Если первое исходит из общетеоретических положений, предоставляя обучаемому свободу практического приложения усвоенных данных, то второе предполагает учет особенностей деятельности специалиста... в рамках конкретной профессии. Социально-психологический тренинг – это набор тех или иных активных групповых методов, которое не содержит указания на целевое применение и теоретико-методическую ориентацию». Ю.Н.Емельянов предлагает обозначение «активные групповые методы», считая психологическую работу с коммуникативной стороной деятельности своих клиентов выходящей за рамки понятия «социально-психологический тренинг». А также предлагает такую форму проведения занятий, как учебно тренировочная группа, совмещающая лекционную подготовку и тренировочные упражнения с последующим анализом ситуаций, возникающих в ходе их выполнения. Занятия в такой

---

<sup>1</sup> Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л., 1985. – С.7.

организационно-дидактической форме можно проводить с различным контингентом участников – от школьников до руководителей трудовых коллективов.

В группах проводятся занятия, направленные не только на повышение эффективности межличностного общения. Известны различные методы, предназначенные для улучшения осознания собственного тела и его ресурсов. Как правило, они развивались вне группового движения, но затем были вовлечены в него. Основу для применения таких методов заложили В.Райх (первоначально – один из подвижников Фрейда) и А.Лоуэн, ученик Райха, создавший под его влиянием биоэнергетический метод. Их идеи были в последствии использованы в таких течениях телесной терапии, Фельденкрайса, и т. д. В непосредственной близости к этим методам находится аутогенная тренировка, на низших ступенях подготовки обучающая навыкам расслабления и управления своим телом, на высших – управлению психическими функциями. Принципы аутотренинга были разработаны И.Г.Шульцем, а затем развивались и перерабатывались в самых различных контекстах (эмоционально волевая тренировка, психорегулирующая тренировка для спортсменов и т. п.). Высшие ступени аутогенной тренировки самим создателем этого метода (Шульцем) непосредственно связывались с системой Йоги (следует заметить, однако, что в группах изучаются обычно лишь первые ступени аутотренинга, обучающие основным приемам расслабления и самовнушения).

По мнению Г.И.Марасанова термин «активные методы практической психологии» является более широкой, так как слово «тренинг» все более связывается с весьма конкретной совокупностью процедур и условий их проведения. А не считаться со стихийно складывающимися представлениями практикующий психолог не может<sup>1</sup>. Выделяют три основные стратегии в группах тренинга коммуникативной компетентности, через фазу которого так или иначе проходят группы любой направленности, ориентации, стиля и

---

<sup>1</sup> Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. – М.: «Совершенство», 1998. – С.7.

«идеологии». Возможным начальным этапом в виде активных методов практической психологии будет тренинг коммуникативной компетентности.

Желание быть воспринятым партнером по общению определенным образом, именно так, а не иначе, стремление избежать при этом искажений, ложных домыслов не может не возникнуть при поиске средств убеждающего воздействия на другого человека. Индивидуальный способ быть «правильно» воспринятым, то есть восприняты так, как хотелось бы самому воспринимаемому обретается прежде всего в жизненной практике общения. Психологический тренинг создает возможности для современного уплотнения жизненного опыта упражнения или отдельные фрагменты тренинга взаимного восприятия имеют цель создавать условия для появления этой возможности. Участники тренинга могут в процессе совместной игровой работы неоднократно прояснять конкретные особенности как своего восприятия других, так и восприятия себя другими. Вероятно, практический процесс искажений во взаимном восприятии проходит через три фазы. Первая фаза – обобщение. Вторая фаза – фаза «чтения мыслей». Здесь искажения усиливаются. Третья фаза – фаза домыслов о намерениях партнера. Искажения в восприятии разрастаются, и реальное, без помех, общение между двумя людьми становится совсем сомнительным. Перестать быть жертвой собственных домыслов можно, обнаружив свои индивидуальные особенности попадания в каждую из трех фаз.

Понимая компетентность в общении как развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения, Л.А.Петровская предлагает обозначить практику психологического воздействия, основанную на активных методах групповой работы, единым термином – социально-психологический тренинг. Она пишет, «социально-психологический тренинг включает в себя ныне широкий спектр методических форм: видеотренинг, ролевое обучение, групповой анализ оценок и самооценок,



невербальные «методики»<sup>1</sup>. Наиболее распространенной формой учебы руководителя являются социально-психологические тренинги делового общения, способствующие эффективности каждодневного руководства и управления людьми (Ю.Жуков, Л.Петровская). Она ориентирована на использование активных методов групповой психологической работы с целью повышения компетентности в общении, совершенствования коммуникативного поведения личности в различных ситуациях межличностного взаимодействия. При использовании различных методов учебы социально-психологический тренинг способствует развитию навыков, умений, способных обеспечить компетентность руководителя в сфере делового общения. Обучающие игры (тренинги) в профессиональной подготовке является качественно новым видом деятельности, синтетическим, возникающим на базе учебной и игровой деятельности<sup>2</sup>. Социально-психологический тренинг помогает развить навыки психологического самоанализа, ситуаций межличностного и коллективного взаимодействия, навыки конструктивного разрешения конфликтов, эмоциональной и поведенческой саморегуляции, владения социально-психологическими ролями, управления социально-психологическими процессами в социуме. В основе социально-психологических методов феномен обучающего и преобразующего воздействия на поведение личности. В западной методологии обучения общению при разнообразии методов сложились два основных подхода: поведенческий, ориентированный на тренинг коммуникативных умений, личностно - развивающий, направленный на изменение личности обучаемого. Сторонники поведенческого подхода рассматривают общение как обычный вид деятельности с определенными технологическими умениями. Ключевые способы эффективного общения заключаются в активном осознании субъектом естественных межличностных ситуаций и самого себя как участника этих деятельностных ситуаций, развивая социально-психологическое воображение, позволяющее увидеть мир с точки

---

<sup>1</sup> Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М., 1989. – С.7.

<sup>2</sup> Бедерханова В.П. Обучающие игры как средство подготовки студентов университета к воспитательной работе. – Л., 1977.

зрения других людей. Эффективность подготовки, если она направлена на изменение стиля поведения, зависит от двух условий: подготовка должна вызвать изменения установок работников, охватить не только интеллектуальную сферу, но и область чувств. Базовыми методами социально-психологического тренинга являются групповая дискуссия, ролевая игра в различных модификациях и сочетаниях. А также по мнению Г.И.Марасанова любой тренинг, какие бы задачи он ни преследовал, почти всегда начинается с выработки правил существования группы и знакомства. Знакомство представляет собой центральную процедуру первого занятия любого тренинга. Как, впрочем, и во всех процедурах выполняемых группой, будь то игры (Рудестам К.), «номера» (Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяников П.В.), другие структурные единицы групповой работы является обсуждение. Выделяют три основные стратегии ведущего в группах тренинга коммуникативной компетентности, через фазу которого так или иначе проходят группы любой направленности, ориентации, стиля и «идеологии». Ведь без наживания, обретения некоторого приращения в коммуникативном плане, любое дальнейшее движение будет либо попросту отсутствовать. Поэтому возможным начальным этапом в виде активных методов практической психологии будет тренинг коммуникативной компетентности.

К игровым методам можно отнести близкий к психодраме, но использующий принципы поведенческого научения, так называемый ситуационный тренинг, направленный на формирование тех или иных социальных умений, необходимых в определенных жизненных ситуациях, в частности при установлении контакта с новыми людьми. Этот тренинг состоит в проигрывании конкретных эпизодов, в которых один из участников (протагонист) играет самого себя, а другие выступают в заданных психологическом – тренером ролях соотнесенных с определенным сюжетом. Сессия ролевой игры регистрируется на видеопленке, затем воспроизводится, и участники ее в ходе просмотра отмечают ошибки и непродуктивные действия. Затем протагонист предлагает свое новое решение, а другие участники после

обсуждения инсценируют альтернативные стратегии, которые также записываются. Ситуационное ролевое проигрывание продолжается до тех пор, пока не достигнуто удовлетворенное исполнение заданного эпизода. При этом анализируется все продемонстрированные в эпизоде умения, навыки, правила, поведенческий репертуар.

Сенситивный тренинг – стремление к максимальной самостоятельности участников при организации и функционирования тренировки группы. Основным средством стимуляции группового взаимодействия здесь выступает феномен отсутствия структуры. Участники оказавшись в социальном вакууме, вынуждены сами организовать свои взаимоотношения внутри группы и разработать процедуры коммуникативной деятельности. Тренировка межличностной чувствительности, способствует повышению понимания других, самопонимания, познанию социально-психологического климата организации (локальной культуры), развитию ряда поведенческих навыков, чувственному пониманию групповых процессов, приобретают умения слушать, задавать вопросы, поощрять, критиковать и активно общаться вербально и невербально. В основе тренинга техника актуализации чувств и эмоций, которая применяется после теоретического курса по проблеме лидерства, мотивации, межличностного общения, условия. Цель: развитие способности понимать других людей.

Г.Смит выделяет несколько видов сенситивности. Наблюдательная сенситивность: 1) способность наблюдать, видеть, слушать другого человека и одновременно запоминать как он говорит, как он выглядит. Наблюдаются речевые акты, содержание, последовательность, направленность, интенсивность, уровень экспрессии, особенность лексики, грамматики, фонетики, интонации и голосовых качеств; речемоторная синхронизация, графические проявления (почерк, рисунок); 2) выразительность движения (лица, тела); 3) перемещение и позы людей, дистанция между ними, скорость и направление движений, аранжировка в межличностном пространстве; 4) тактильное воздействие (касания, поддерживающие жесты, толчки),

передача и отнятие предметов, удержание их; 5) запахи и локализация их источников; 6) сочетание перечисленных действий, признаков и характеристик. Цель: развитие способности отвлекаться от своих предубеждений в пользу объективного наблюдения. Развивается способность к самонаблюдению – интроспекция. Тренинг наблюдательной сенситивности помогает субъекту более объективно относиться к тому, что он говорит и делает, изучать адекватность собственного поведения.

Акмеологический тренинг отличается, прежде всего, более активным обучающим воздействием: участникам предлагается не только возможность сориентироваться в некоей новой для них реальности «чистого» межличностного общения и на практике открыть для себя ее закономерности, но и освоить – сначала на имплицитном, а затем – на эксплицитном уровнях конкретные эффективные психотехнологии действия в этой реальности. Акмеологический тренинг отличается более широкой тематической направленностью обучающего воздействия, то есть тем, что осваиваемые в его ходе психотехнологии не ограничиваются только социально-психологической тематической областью<sup>1</sup>. По мнению А.П.Ситникова, противоположность «субъект-объективной» и «субъект-субъективной» парадигм в подходе к межличностному общению в области реализации практических проектов должна быть в значительной мере преодолена, что осуществляется, уже в практическом применении шестичленной классификации типов общения (Г.А. Ковалев). Выдвигается положение, согласно которому следование парадигме диалогического общения в практике тренинговой работы предполагает не отказ от эффективных приемов психологического воздействия на участников тренинга, причисляемых к «манипулятивным», а интенсификацию этого воздействия на основании выработанных теоретических представлений о природе деятельности, в том числе и такого его вида как общение, что позволяет определить границы эффективности конкретной

---

<sup>1</sup> Ситников А.П. Акмеологический тренинг: Теория. Методика. Психотехнологии. – М.: Технологическая школа бизнеса, 1996. – С.336.

методики тренинга и поставить под контроль этой методики достижение в качестве конкретных целей тренинга тех результатов – например, установление в рабочем коллективе доверительных межличностных отношений, которые могут рассматриваться как сверх задача, следовательно, получение которого на выходе методически не гарантировано. Так Г.А.Ковалев считал наиболее эффективным изучение и описание психологических воздействий в рамках «развивающей» или субъект – субъектной парадигмы, в которой взаимодействующие субъекты находятся в равноправных, открытых отношениях. Это так называемая ситуация диалогического взаимодействия. В этом случае основными видами психологических воздействий являются убеждение, внушение, психологическое заражение, воздействие на мотивационную сферу личности и ее интересы<sup>1</sup>. По мнению А.П.Ситникова: «...отличие акмеологического тренинга, в том числе, и в его собственно социально-психологического обусловлены его ориентированностью на достижение собственно акмеологической цели – совершенствования профессионального мастерства его участников». Программа основного этапа тренинга разработана на трех уровнях – межгрупповом, групповом и индивидуальном, а также содержит несколько «вертикальных» компонентов. Основными процедурами тренинга являются лекции, групповые занятия, тренинга и игры.

Инновационная рефлепрактика, гармонизируя внутренний мир руководителя, тем самым максимально способствует раскрытию его творческого потенциала, что в конечном счете обеспечивает принятие им новой гуманистической парадигмы управления. Исходя из этого в процессе подготовки и переподготовки управленческих кадров встает задача разработки специальных методов и учебных программ, направленных на развитие творческого потенциала руководителя. Традиционные формы обучения, имея доминирующую направленность на экстенсивное накопление знаний, не обеспечивают достаточных условий для развития творческого потенциала

---

<sup>1</sup> Зазыкин В.Г. Психологические воздействия в деловом общении. – М., 1998. – С.15.

руководящих кадров. Преследуя свою главную цель – интеллектуальное развитие, экстенсивные формы обучения слабо воздействуют на эмоциональную, мотивационную сферу личности управленца. В связи с этим существует реальная необходимость изучения и разработки интенсивных методов обучения. Данная проблема является весьма актуальной и в связи с тем, что большинство уже существующих методов (деловых, имитационных, ролевых, организационных игр и учебных программ) основаны на принципах репродуктивно-авторитарной педагогики, когда, во-первых, цель, форма и содержание педагогического процесса заданы заранее по отношению к нему, а во-вторых, (психо-) педагог (руководитель учебной группы) берет на себя роль и ответственность субъекта, а учащиеся (участники групповой работы) – объектов педагогической деятельности. Репродуктивность и субъект-объектная диспозициональность резко снижают эффективность интенсивных методов из-за того, что обучаемые в лучшем случае получают слабо адаптируемые и самонервиваемые системы знаний, умений и навыков. Указанные ограничения отчасти снимаются в педагогике сотрудничества и в первую очередь за счет введения принципа субъект-субъектного взаимодействия педагога и обучаемых. Однако этот принцип оказывается половинчатым и полностью сработать не может, особенно в ситуациях дидактической репродукции.

Таким образом, декларируемое равенство всех сторон педагогического взаимодействия являются чаще всего иллюзорным и ни как содержательно и психологически не обеспечиваются. Наибольшую эффективность с точки зрения культивирования гибких, саморазвивающихся систем профессиональных знаний и способностей могут иметь интенсивно-инновационные методы, создаваемые на основе рефлексивно-гуманистической педагогики и психологии сотворчества (С.Ю.Степанов, И.Н.Семенов и др.)<sup>1</sup>. В контексте этого похода принцип субъектной паритетности с необходимостью

---

<sup>1</sup> См.: Семенов И.Н., Степанов С.Ю. Рефлексия в организации творческого мышления и саморазвития личности. Вопросы психологии. 1983. №2.

дополняется принципом сотворчества, при котором для решения каждой психолого-педагогической задачи профессионального развития все без исключения участники педагогического процесса вовлекаются как субъекты сотворчества в принципиально инновационное, открытое взаимодействие не только друг с другом, но и с культурой.

В течение 1998-2000 годов на курсах переподготовки кадров госслужащих, занимающих руководящие должности в федеральных органах государственной власти осуществлен мониторинг личностно-профессиональных качеств слушателей (входная, текущая и выходная диагностика), по итогам которой разработан и реализован в учебном процессе дифференцированный и индивидуально-ориентированный учебный план по направлению «Психологическое обеспечение профессиональной деятельности государственных служащих». В числе показателей, полученных в результате профессионально-личностной диагностики, важное место занимают значимые для делового общения свойства личности. В обобщенном виде эти психологические особенности выглядят следующим образом:

Слушатели обладают достаточно выраженной общительностью (средний балл по шкале А теста Кеттелла равен 6,56 стэна). При этом уровень общительности менее 3 стэнов присущ только 4 % слушателей, в то время как у 40 % он находится в диапазоне от 7 до 10 стэнов.

Уровень общительности по тесту Кэттелла прямо связан с самооценкой уровня владения приемами эффективного общения ( $r = 0,28$  на 0,05 уровне значимости). При этом обнаружена обратная зависимость динамики самооценки владения приемами эффективного общения с уровнем общительности ( $r = - 0,19$ ).

В начале обучения ожидания по повышению коммуникативной компетентности тем ниже, чем выше слушатели оценивают свое владение коммуникативными технологиями ( $r = - 0,20$ ). По итогам обучения ситуация меняется. Чем больше была первоначальная самооценка, тем более позитивной является динамика ожиданий.

При анализе самооценки был использован «Опросник самооценки управленческих качеств» (автор – кандидат психологических наук А.С. Мельничук)<sup>1</sup>.

Каждое качество оценивалось слушателем согласно таблице № 1:

Табл. № 1.

Вариант ответа	Присваиваемый балл
Отсутствует	-3
Выражено слабо	-2
Выражено недостаточно	-1
Выражено достаточно	1
Выражено сильно	2
Выражено очень сильно	3

В итоге выявлена следующая динамика самооценки по коммуникативным качествам.

**Динамика самооценки по коммуникативным качествам**

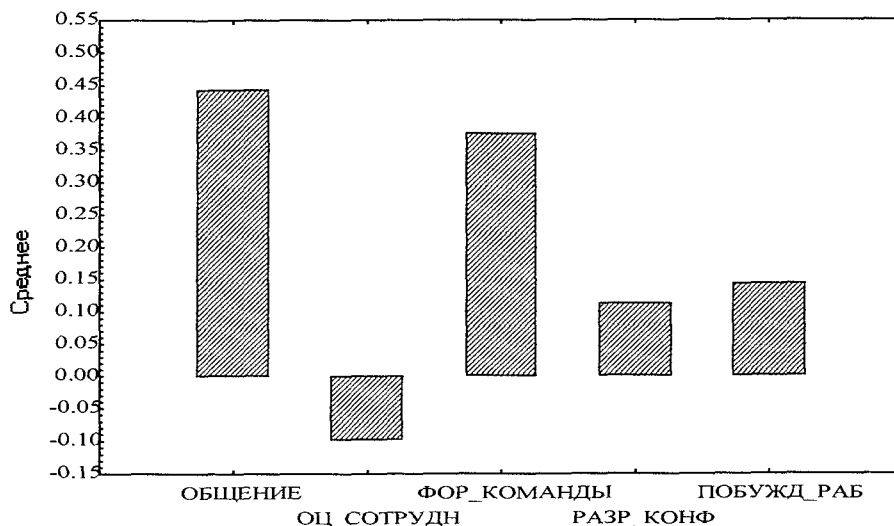
Табл. № 2.

Умения и навыки	Самооценка в начале обучения	Самооценка в конце обучения
Владение приемами эффективного общения	0,222	0,677
Умение побуждать людей к работе	0,852	1,01
Навыки разрешения и предотвращения конфликтов	0,719	0,842
Владение навыками формирования управленческой команды	0,281	0,661
Владение навыками оценки лично-профессиональных качеств сотрудников	0,911	0,827

<sup>1</sup> См. Мельничук А.С. Методические материалы по курсу "Основы компьютерной психодиагностики" (для аспирантов кафедры). Тема "Диагностика профессиональной самооценки и ожиданий от обучения". М., РАГС, 1999.



Динамика самооценки управленческих качеств по итогам обучения  
(коммуникативно-управленческий аспект)



### Распределение ответов в начале и конце обучения

#### Владение приемами эффективного общения

Табл. № 3.

Степень выраженности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
Отсутствует	2,2	0,8
Выражено слабо	8,9	2,3
Выражено недостаточно	30,4	21,1
Выражено достаточно	43,7	54,1
Выражено сильно	11,1	14,3
Выражено очень сильно	3,7	7,6

#### Владение навыками оценки лично-профессиональных качеств сотрудников

Табл. № 4.

Степень выраженности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
Отсутствует	0,7	--
Выражено слабо	1,5	2,3
Выражено недостаточно	14,1	9,8
Выражено достаточно	60,00	67,7
Выражено сильно	20,7	20,3
Выражено очень сильно	3,0	--

*Владение навыками формирования управленческой команды*

Табл. № 5.

Степень выраженности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
Отсутствует	4,4	--
Выражено слабо	6,0	5,3
Выражено недостаточно	26,7	18,8
Выражено достаточно	48,1	52,6
Выражено сильно	12,6	18,0
Выражено очень сильно	2,2	5,3

*Навыки разрешения и предотвращения конфликтов*

Табл. № 6.

Степень выраженности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
Отсутствует	0,7	0,6
Выражено слабо	3,0	3,0
Выражено недостаточно	25,2	16,5
Выражено достаточно	42,2	53,4
Выражено сильно	23,7	16,5
Выражено очень сильно	5,2	9,8

*Умение побуждать людей к работе*

Табл. № 7.

Степень выраженности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
Отсутствует	--	--
Выражено слабо	3,0	0,8
Выражено недостаточно	17,8	9,8
Выражено достаточно	55,6	60,0
Выражено сильно	17,8	23,3
Выражено очень сильно	5,9	6,8

## ОЖИДАНИЯ ОТ ОБУЧЕНИЯ

Оценивались с помощью «Анкеты ожиданий» (разработана доктором психологических наук, профессором Ю.В. Сиягиным). Оценка ожиданий и их оправданности производилась согласно таблице № 8:

Табл. № 8.

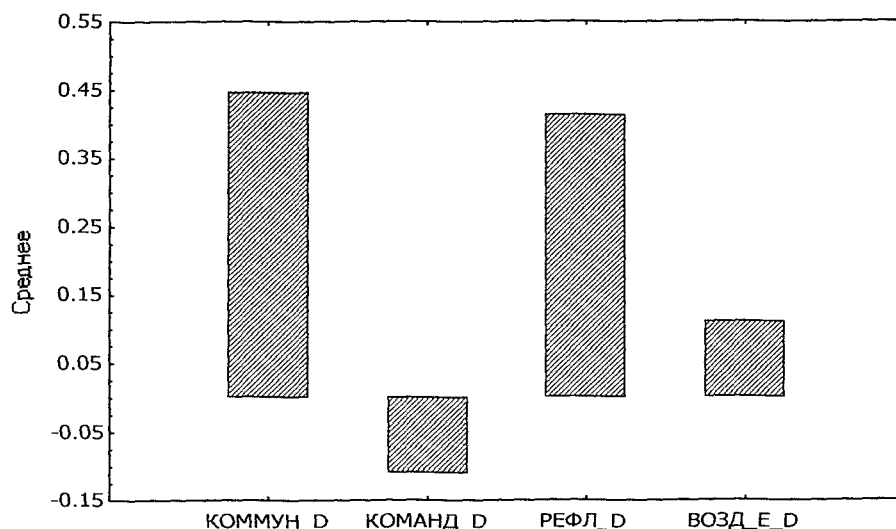
«Входная» диагностика (степень ожиданий)	«Выходная» диагностика (степень реализации ожиданий)
5 - в очень большой степени 4 - в значительной степени 3 - в небольшой степени 2 - в весьма незначительной степени 1 - сомневается, что это возможно за короткий срок обучения 0 - практически не рассчитывает в этом на обучение в РАГС 0 - не ожидает, так как особо в этом не нуждается	5 - в очень большой степени 4 - в значительной степени 3 - в небольшой степени 2 - в весьма незначительной степени 1 - это невозможно за короткий срок обучения 0 - практически не рассчитывал в этом на обучение в РАГС 0 - не ожидал, так как особо в этом не нуждается

### Динамика ожиданий от обучения в РАГС по коммуникативным качествам

Табл. № 9.

Направление подготовки	Ожидания в начале обучения (баллов)	Оправданность в конце обучения (баллов)
Повышение коммуникативной компетентности	2.85	3.28
Получение навыков формирования эффективной управленческой команды	3,09	2.96
Развитие рефлексивной компетентности	2,82	3.23
Развитие навыков управленческих воздействий	3.16	3.26

Динамика ожиданий от обучения  
(коммуникативные аспекты)



***Повышение коммуникативной компетентности***

Табл. № 10.

Степень выраженности Ожиданий и их оправданности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
в очень большой степени	6,9	9,8
в значительной степени	30,5	42,9
в небольшой степени	30,5	30,1
в весьма незначительной степени	16,8	6,0
Сомневается, что это возможно за короткий срок обучения	4,6	5,3
Практически не рассчитывает (не рассчитывал) в этом на обучение в РАГС	4,6	2,3
не ожидает (не ожидал), так как особо в этом не нуждается	6,1	3,8

*Получение навыков формирования эффективной управленческой команды*

Табл. № 11.

Степень выраженности Ожиданий и их оправданности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
в очень большой степени	6,1	6,8
в значительной степени	36,6	33,1
в небольшой степени	35,9	33,1
в весьма незначительной степени	9,2	10,5
Сомневается, что это возможно за короткий срок обучения	6,1	9,8
Практически не рассчитывает (не рассчитывал) в этом на обучение в РАГС	2,3	3,8
не ожидает (не ожидал), так как особо в этом не нуждается	3,8	3,0

*Развитие рефлексивной компетентности*

Табл. № 12.

Степень выраженности Ожиданий и их оправданности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
в очень большой степени	6,17	12,8
в значительной степени	31,3	37,6
в небольшой степени	29,0	30,1
в весьма незначительной степени	16,0	6,0
Сомневается, что это возможно за короткий срок обучения	6,9	6,8
Практически не рассчитывает (не рассчитывал) в этом на обучение в РАГС	6,1	4,5
не ожидает (не ожидал), так как особо в этом не нуждается	4,6	2,3

*Развитие навыков управленческих воздействий*

Табл. № 14.

Степень выраженности Ожиданий и их оправданности	В начале Обучения	В конце Обучения
	%	%
в очень большой степени	6,1	9,0
в значительной степени	35,1	35,3
в небольшой степени	37,4	41,4
в весьма незначительной степени	13,0	3,0
Сомневается, что это возможно за короткий срок обучения	6,9	9,0
Практически не рассчитывает (не рассчитывал) в этом на обучение в РАГС	--	1,5
не ожидает (не ожидал), так как особо в этом не нуждается	1,5	0,6

Названные показатели свидетельствуют об эффективности разработанной модели обучения и о значимости такого его компонента как деятельностные, рефлексивные игры, тренинги, индивидуальные собеседования – консультации специалиста – психолога. Согласно оценки самих слушателей, за время обучения больше половина из них (54,1 %) овладели приемами эффективного общения; достаточно выражено: приобретение навыков личностно-профессиональных качеств сотрудников (67,7 %); владение навыками формирования управленческой команды (52,6 %); навыки разрешения и предотвращения конфликтов (53,4 %); умение побуждать людей к работе (60,0 %). Оправданность ожиданий в конце обучения превышает ожидания в начале обучения (см. таблицу 9 на стр.35). Слушатели выделяют особое повышение их коммуникативной компетентности (см. таблицу 10 на стр.36), развитие рефлексивной компетентности (см. таблица 12 стр.37), навыков управленческих воздействий (см. таблица 14 стр.37).

Таким образом, психолого-акмеологический анализ общения в структуре профессиональной деятельности госслужащих позволяет сделать следующие выводы:

Реализация конкретных видов технологии влияния и взаимовлияния в процессе профессионального взаимодействия предполагает использование в учебном процессе активных методов усвоения знаний и специальных техник, направленных на развитие конкретных умений. Под методом активного обучения понимают различные педагогические приемы и специальные формы проведения занятий. Большая часть из них имеет многофункциональное значение в учебном процессе. Основные из них: сообщение учебной информации, способствующей обновлению знаний; формирование профессиональных умений и навыков; активизация освоения передового опыта; контроль результатов обучения и т.д. Активные методы обучения общеизвестны, к ним относят анализ конкретных ситуаций и решение ролевых и ситуационных задач; деловые игры, тренинги и др.

Основными задачами обучающего тренинга является повышение эффективности общения, направленного на формирование и развитию культуры делового общения государственных служащих, обучение участников занятий знанию определенных психолого-акмеологических закономерностей и умению использовать их в условиях профессиональной деятельности, так как сущностной характеристикой государственных служащих является субъектно-субъектная деятельность. Необходимо также четко представлять содержание и механизмы проявления коммуникативного, интерактивного, перцептивного общения, учитывать названные принципы при разработке и освоении данной технологии. Так как субъект деятельности реализует себя во всех видах общения, на специальных тренингах предлагается освоить интерактивный вид делового общения, которое требует от государственного служащего таких конкретных знаний и умений, как психологический прием убеждающе-внущающего воздействия, активной коммуникабельности, эмпатии, отработки системы аргументации и доказательности, вербального и невербального средств общения.

Исследователи пришли к выводу, что метод анализа конкретных ситуаций стимулирует гораздо более стойкий интерес к занятиям. Под их

влиянием вырабатывается готовность к психологически верным действиям в различных обстоятельствах.

При использовании группового самоанализа обсуждаются межличностные отношения и процессы, возникающие среди участников тренинга. При этом возрастает уровень самопознания участников, развивается умение успешно включаться во внутригрупповые и межгрупповые ситуации, регулировать процесс общения, понимать условия, которые затрудняют или облегчают функционирование группы. У участников групп вырабатывается способность вести себя с окружающими в сотрудничающей манере<sup>1</sup>. По нашему мнению, такие формы учебы формируют у государственных служащих умения психологически верно и ситуативно вступить в общение, максимально использовать психолого-акмеологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической цели, прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение, а также прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий.

Психолого-акмеологическая подготовка помогает государственным служащим ориентироваться в тонкостях механизма делового общения, интуитивно улавливать возможности возникновения конфликтов, вследствие чего стало необходимым формирование у государственных служащих конфликтологической компетентности и соответствующих ей практических умений, общение представляет собой информационно-регуляторную подсистему профессионализма, связанную с умениями управлять конфликтом и включающую знания о причинах появления конфликта, знания психологических характеристик конфликтной личности (Зайцева Е.В., Зазыкин В.Г.). Они составляют гностический компонент конфликтологической компетентности, а также умения предвосхищать действия оппонентов, их поведение в ходе конфликта, применяемые приемы конфликтного

---

<sup>1</sup> См.: Хрящева Н.Ю. Социально-психологические проблемы общения. – Л.: Знание, 1983. – С.10.



противоборства – это является содержанием проектировочного компонента конфликтологической компетентности. Умение воздействовать, умение осуществлять профилактику конфликта и разрешать его на справедливой основе. Данные умения составляют конструктивный компонент конфликтологической компетентности. Умение осуществлять эффективное общение с участниками конфликта с учетом их личностных особенностей и эмоциональных состояний – коммуникативный компонент конфликтологической компетентности.

Она особенно значительна при адаптации государственных служащих в профессиональной деятельности, налаживании в нем коммуникативных связей. Коммуникабельность и эмпатичность непрерывно включены в профессиональную деятельность государственных служащих, так как это всегда способствует профессиональному успеху.

Таким образом, техника и технология делового общения государственных служащих – это система профессиональных, социально-психологических, психолого-акмеологических средств, методов, приемов, умений, сущность и содержание которых заключаются в развитии отношений в профессиональной деятельности, укреплении связей между людьми.

Высокая степень коммуникативной компетентности государственных служащих обеспечивает не столько адекватную адаптацию в наличной ситуации общения, сколько способность перестраивать ее на основе понимания.

Эффективная психическая адаптация представляет собой одну из существенных предпосылок профессиональной эффективности, что в равной степени относится и к профессиональному обучению.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги исследования, необходимо подчеркнуть, что общение является и специфической сферой индивидуального бытия человека, диалектически связанной с другими сферами его жизнедеятельности. Это процесс межличностного взаимодействия индивидов, условие возникновения и развития психолого-акмеологических явлений.

Общение – одна из базовых категорий социальной психологии. Наряду с материальной и духовной деятельностью, оно выступает стороной (формой) общественно-деятельностного освоения мира личностью. В этом процессе складываются, во-первых, социальная и психологическая структура личности, во-вторых, психологические особенности групп, коллективов и более широких общностей, в третьих, осуществляется согласование индивидуальных и групповых действий; в четвертых - передача социального опыта.

Сфера, способы и динамика общения определяются социальными функциями вступающих в него индивидов, их положением в системе общественных отношений, принадлежностью к той или иной социальной группе или более широкой общности, они регулируются социальными факторами, связанными с производством, обменом и потреблением, с отношением к собственности, а также сложившимися в обществе принципами, нормами и правилами.

Социальный смысл общения в том, что оно обеспечивает организацию людей для совместной деятельности, их взаимосвязи и взаимоотношения и является средством передачи форм культуры и общественного опыта.

В структуре общения можно выделить три взаимосвязанных стороны: интерактивную, перцептивную, коммуникативную.

Интерактивная сторона общения связана с выявлением специфики взаимоотношений между руководителем и подчиненными.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Перцептивная сторона общения включает в себя формирование образа другого

человека, что достигается «прочтением» его психологических свойств и особенностей поведения.

Наконец, коммуникативная сторона связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами.

Госслужащий в профессиональном общении должен сочетать все элементы структуры общения – выступать как источник информации, как человек, познающий другого человека или группу людей, как организатор коллективной деятельности и взаимоотношений.

Таким образом, деловое общение госслужащего направлено, во-первых, на обеспечение эффективности развития в профессиональной деятельности; во-вторых, на создание возможностей для реализации материальных и моральных потребностей; в-третьих, на достижение организованности, работанности, совместности, целостности, сплоченности, взаимозаменяемости, взаимовыручки в отношениях; в-четвертых, на функционирование здорового морально-психологического климата, способствующего духовному и профессиональному росту государственного служащего.

В свою очередь, важнейшими показателями эффективности делового общения государственного служащего является необходимость знания и учета социально-психологических характеристик коллектива, обеспечивающих ему стабильное функционирование и развитие, здоровый морально-психологический климат. Такими жизненно важными факторами делового общения государственного служащего в профессиональной деятельности являются формирование и развитие межличностных отношений, навыков и умений для совместного принятия решений по повышению качества и эффективности работы, создание благоприятных условия для творческого развития личности и профессионального мастерства, сплоченности коллектива, создающихся на основе единства или близости представлений по существенно важным вопросам деятельности коллектива.

Реализация этих условий возможна при оптимальном выборе стиля руководства, создания постоянно действующей, высокопродуктивной

коммуникационной системы, обеспечивающей прямую и обратную связь по схемам «руководитель – коллектив – руководитель», «коллектив – руководитель – коллектив», способствует продвижению в решении проблем коллектива с использованием оптимальных средств, разумных затрат физических и духовных сил.

Логика исследования привела к выводу о том, что, как правило, дестабилизация в профессиональной деятельности связана в первую очередь с социально-психологическими факторами, поведением людей, хотя мы не сбрасываем со счетов и экономические причины в современной России. Такими дестабилизирующими социально-психологическими факторами являются:

- дисбаланс в действиях между руководителем и коллективом, между отдельно сложившимися группами, поведение которых определяет лидер;
- отсутствие навыков у руководителя по определению собственного стиля работы;
- неумение руководителя понять психологию как коллектива, так и конкретной личности и ее мотивов поведения, труда;
- ошибки руководителя по распределению результатов труда, сочетанию моральных и материальных стимулов;
- разночтение норм поведения руководителем членов коллектива и коллективом руководителя, стимулирующее появление чувства «несбывшихся надежд»;
- пренебрежительное отношение к обычаям, сложившимся в коллективе, национальным, религиозным традициям, нормам морали, и нарушение в этой связи межличностных отношений;
- отсутствие у членов трудового коллектива перспектив роста, достижения целей (материальной, профессиональной);
- слабое развитие коммуникационного общения, отсутствие информации о различных сторонах жизнедеятельности коллектива.

Причины нестабильности коллектива во многом зависят от профессиональных и социально-психологических знаний руководителя,

качества и эффективности его системы взаимоотношений, делового общения.

В этой связи в исследовании рассмотрены психолого-акмеологические особенности делового общения руководителя, предпринят анализ его видов, типов, констатируется, что общение является основой, на которой строится объединение говорящих, составляет содержание любых актов взаимосвязей. Его эффективность может быть достигнута, если есть сопоставимость и не всегда тождественность позиций, высокий профессионализм, коммуникабельность, способность внушать, заражать партнеров, вызывая чувство подражания. Для решения этих задач руководителю важно определить стратегию и тактику, цель, разработать систему вступления в контакт со слушателями и снятия психологических барьеров» использовать различные аналитические способы изучения членов коллектива (материальное положение, моральное самочувствие), повышать свой уровень знаний общей и социальной психологии в различных формах учебы.

Условием и необходимостью делового общения руководителя является соблюдение им правил коммуникативного этикета как определенного порядка обращения и представления, способа именования, выбора обращения.

В исследовании делается вывод о том, что потенциальные возможности человека в сотрудничестве зависят от умения руководителя организовать коллектив на решение конкретных задач как личным примером, так и посредством коммуникативных связей, степени овладения технологией делового общения.

Под технологией делового общения понимается совокупность конкретных коммуникативных средств, позволяющих руководителю успешно осуществлять управление коллективом, вызывать желательный эффект в процессе общения.

Технология – совокупность психологических, психолого-дидактических приемов, способов, методов и механизмов влияния, воздействия на сознание человека с целью достижения необходимых связей между людьми.

Технология делового общения – это умение говорить и слушать,

подбирать и выстраивать в единое целое аргументы, доказательства, приводить их в логической цепочке, лексическому ряду речи. Другими словами – это способность руководителя выбирать из аргументов, доказательств наиболее психологически действенные, используя различные психолого-дидактические, стилистические приемы, это достижение результата деловой встречи при минимальных физических и духовных затратах. Процесс делового общения требует диалектического единства вербальных и невербальных средств общения. Их разрыв, несоответствие логике речи порождают противоречия, затрудняющие восприятие и выработку совместных решений. Сохранению такого единства способствует тщательная подготовка к каждой деловой встрече, включавшей в себя разработку рабочего плана беседы, текста беседы, подбор системы аргументации, доказательств, наглядных пособий (диаграмм, таблиц, схем), проект совместного решения» определение места встречи.

Условия эффективности деловой встречи зависят не только от владения государственным служащим знаниями в области профессии, социальной психологии и теории общения, но и соблюдения таких принципов:

- внимательное слушание тезисов партнера как знак интереса и уважения к нему;
- ясное, сжатое изложение собственной позиции, исключаящее недоразумения и неверное толкование терминов и понятий;
- уважительное, тактичное отношение к партнеру, взвешенная оценка его доводов и аргументов;
- спокойствие и хладнокровие в ходе деловой встречи;
- поиск точек сближения, компромисса, способствующих пониманию необходимости дальнейших встреч и сохранения «мостов».

Достижение сближения реализуется при помощи таких механизмов коммуникационного воздействия, как убеждение, внушение и подражание. Именно при их содействии полученная информация, знания преобразуются в мотивы поведения, становятся регулятором личностной ориентации, психологической готовности личности к реализации принятых решений.

Более того, обмениваясь информацией, люди не просто обмениваются знаниями, точкой зрения по тому или иному поводу, а стремятся найти общее понимание проблемы. Процесс поиска общего понимания выступает, с одной стороны, как доказательство опосредования коммуникации совместной деятельностью и, с другой стороны, является мощным стимулятором в развитии дальнейшей совместной деятельности.

Превращению знаний в убеждения, избежанию диссонанса в деловом общении госслужащего в профессиональной деятельности способствуют такие средства, как доступность, доказательность, ассоциативность, интенсивность, сенсорность, экспрессивность, выразительность речи. Их эффективность обуславливается также и способом ведения бесед, с присущей ей диалогичностью и экспрессивностью, обаятельным внешним обликом государственного служащего и такими качествами, как нравственная чистота и благородство, уважение личного достоинства каждого члена коллектива, их национальных и религиозных традиций и обычаев, справедливость и объективность в оценке деятельности людей, единство слова и дела, оказание влияния личным примером на поведение в быту и на производстве, гражданская совесть и профессиональная честность, трудолюбие, скромность и великодушие.

Такие качества руководителя достигаются как постоянной работой над собой, так и на курсах по проблемам имиджологии, где отрабатываются ее методика и технология, от владения которыми выигрывают и руководитель, и его подчиненные. Их совместная деятельность есть не что иное, как удовлетворение материальных и моральных потребностей, как возможность осознать и утвердить себя в современной динамичной жизни, эффективно использовать собственные профессиональные и человеческие качества. Реализовать себя, раскрыть свой личный потенциал – одна из необходимейших потребностей человека, и ее решение во многом, если не в определяющем значении, зависит от делового общения, фактора сближения и укрепления взаимосвязи, доверия между людьми.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. – М.: Наука, 1980. – 334 с.
2. Абульханова К.А., Бодалев А.А., Деркач А.А., Кузьмина Н.В., Лаптев Л.Г. Акмеология вчера, сегодня, завтра // Практическая психология и психоанализ. – 1997. - № 1. – С.12-27.
3. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. – М.: МГУ, 1990. – 240 с.
4. Агеев В.С. Психология межгрупповых отношений. – М., 1983. – 217 с.
5. Акмеология в системе деятельности государственных служащих. /Под общ. ред. Деркача А.А./ - РАГС, 1998. – 225 с.
6. Акмеология: Методология, методы и технологии./Под науч. ред. А.А.Деркача/ - М.: РАГС, 1998. – 232 с.
7. Амонашвили Ш.А. Личность - гуманная основа педагогического мастерства. - Минск: Высшая школа, 1990. - С.7-12.
8. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. - М.: Наука, 1977. – 380 с.
9. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. Изд-во ЛГУ, 1968. – 339 с.
10. Ананьев Б.Г. Сенсорно-перцептивные характеристика индивидуального развития человека // Вопросы психологии. – 1968. - № 2. – С.3-11.
11. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: МГУ, 1988. – 432 с.
12. Анисимов О.С., Деркач А.А. Основы общей и управленческой акмеологии (учебное пособие) – М.-Новгород., 1995. – 272 с.
13. Асеев В.Г. Мотивация поведения и формирования личности. – М.: Мысль, 1986. – 158 с.
14. Атватер И. Я Вас слушаю... Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. - М.: Экономика, 1984. – 111с.
15. Афанасьев В.Г. Системность и общество. - М.: Политиздат, 1980. – 368 с.
16. Барулин В.С. Диалектика сфер общественной жизни. - М.: МГУ, 1982. – 230 с.
17. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. – М., 1986. – 193 с.
18. Бахтин М.М. Проблемы поэтики Достоевского. – М., 1979. – 329 с.
19. Байер И.В., Семенов И.Н., Степанов С.Ю. и др. Психолого-педагогические технологии развития профессионального мастерства кадров управления // Отв. ред. А.А.Деркач, Э.А.Манушин. – М.: РАГС, 1996.



20. Бернс Р. Развитие «Я» - концепция и воспитание: Пер. с англ. – М.: Прогрес, 1986. – С. 148-179.
21. Бодалев А.А. Формирование понятия о другом человеке как личности. – Л.: ЛГУ, 1970. – С. 40.
22. Бодалев А.А. Воспитание и понимание человека человеком. – М.: МГУ, 1982. – 200 с.
23. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1995. – 272 с.
24. Бодалев А.А. Психология о личности. – М.: МГУ, 1988. – 178 с.
25. Бодалев А.А. Акмеология как учебная и научная дисциплина. – М., 1993. – 31 с.
26. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! - Новосибирск: Наука, 1984. – 190 с.
27. Брудный А.А. Понимание и общение. – М.: Знание, 1989. – 64 с.
28. Брушлинский А.В., Поликарпова В.А. Мышление и общение. - Минск: Университетское, 1990. – 212 с.
29. Буева Л.П. Человек: деятельность и общение. – М.: Мысль, 1978. – 216 с.
30. Буева Л.П. Общение. // Философский энциклопедический словарь/ Ред...: С.С. Аверинцев, Э.А. Араб-оглы, Л.Ф. Ильичев и др. М.: Сов. Энциклопедия, 1983. – С.433-454.
31. Буг Г.Я. Диалогика и творчество. - Рига: Авотс, 1985. – 318 с.
32. Власов Л.В., Сементовская В.Л. Деловое общение. – Л.: Лениздат, 1980. – 80 с.
33. Войскунский А.Е. Я говорю, мы говорим. Очерки о человеческом общении. - М.: Знание, 1990. – 238 с.
34. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя – практика: Пер. с англ. – М.: «Дело ЛТД», 1994. – 320 с.
35. Выготский С.Л. Проблемы развития психики / Под ред. А.М.Матюшкина. – М.: Педагогика, 1983. – 367 с.
36. Гальперин П.Я. Основные результаты исследования по проблеме «Формирование умственных действий и понятий». - М.: Наука, 1965. – 290 с.
37. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. - М.: МГУ, 1987. – 174 с.
38. Грехнев В.С. Культура педагогического общения. – М.: Просвещение, 1990. – 190 с.
39. Гришина Н.В. Я и другие: общение в трудовой коллективе. - Л.: Лениздат,

1990. – 174 с.

40. Гуров Ю., Водолазская Л., Тягнов Л. Трудовой коллектив: социологическое исследование. - Чебоксары: Чувашское кн. изд-во, 1991. – 173 с.

41. Гусева А.С. Теоретико-методологические основы гуманитарно-технологического развития госслужащих. Автореф.. дисс. докт. психол. наук. – М.: РАГС, 1997. – 54 с.

42. Гусева А.С., Козлов В.В. Конфликт: структурный анализ. Консультативная помощь. Тренинг. – М.: РАГС, 1996. – 94с.

43. Гусева А.С., Деркач А.А. Оптимизация гуманитарно-технологического развития госслужащих: теория, методология, практика (монография). – М.: Агентство «Квант», 1997. – 299 с.

44. Гусева А.С., Жданов О.Н., Козлов В.В., Яблокова Е.А. Психологические аспекты профессиональной адаптации в условиях рыночных отношений. //Банковское дело. - № 9, 1996.

45. Гусева А.С., Яблокова Е.А., Чоксум С.Р. Культура делового общения как условие профессиональной успешности управленческих кадров. – Якутск: Кудук, 2000. – 48 с.

46. Давыдов В.В. Проблемы развивающего обучения. - М.: Педагогика, 1986. – 237 с.

47. Деркач А.А., Щербак С.Ф. Педагогическая эвристика. - М.: Педагогика, 1991. – 224 с.

48. Деркач А.А., Маркова А.К. Профессиограмма государственного служащего. Уч. пос. М.: РАГС, 1999. – 93 с.

49. Деркач А.А. Социально-психологические исследования состояния готовности воспитателя к деятельности. // Актуальные проблемы социальной психологии. Кострома, 1986, ч. 3. – С.99-140.

50. Деркач А.А., Кузьмина Н.В. Акмеология: пути достижения вершин профессионализма. – М.: РОУ, 1993. – 23 с.

51. Деркач А.А., Орбан Л.С. Акмеологические основы становления психологической и профессиональной зрелости личности. М.: РАГС, 1995 – 206 с.

52. Дидактика средней школы /Под ред. М.И.Скаткина. - М.: Педагогика, 1983. - 319 с.

53. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. – М.: Просвещение, 1987. – 207 с.

54. Донцов А.И. Психология коллектива. - М.: МГУ, 1984. – 207 с.

55. Дридзе Т.М. Язык и социальная психология /Под ред. А.А.Леон-тьева. – М.: Высшая школа, 1980. – 224 с.
56. Дубровский Д.И. Проблема идеального. - М.: Мысль, 1983. – 228 с.
57. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. - Л.: ЛГУ» 1985. – 167 с.
58. Емельянов Ю.Н., Кузьмин Е.С. Теоретические и методологические основы социально-психологического тренинга. – Л.: ЛГУ, 1985. – 187 с.
59. Ерастов Н.П Психология общения, - Ярославль: ЯГУ, 1974. - С.69.
60. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: Изд-во МГУ, 1980. - 112 с.
61. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. - М.: Знание, 1988. - 64 с.
62. Жуков Ю«М., Пилипейченко Ю.Г. Школа делового общения для менеджеров. - М.: Знание, РСФСР, 1989. - 29 с.
63. Зазыкин В.Г. Психология проницательности. Московский областной учебный центр «Нахабино», М., 1997. – 89 с.
64. Зазыкин В.Г. Деятельность специалистов в особых условиях: Психолого-акмеологические основы. – М.: РАГС, 1994. – 267 с.
65. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. – М.: Прогресс, 1990. – 349 с.
66. Краткий психологический словарь. /Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. Ростов на Дону: Феникс, 1998. – 512 с.
67. Кричевский Р.Л. Психологические основы руководства и лидерства в первичном коллективе: Дис. докт. психол. наук. – М., 1985. – 142 с.
68. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. – М.: МГУ. – 207 с.
69. Кузьмина Н.В. Методы исследования педагогической деятельности. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1970. – 114 с.
70. Кузьмина Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. – М.: Высш. шк., 1990. – 119 с.
71. Леонтьев А.А. Педагогическое общение. - М.: Знание, 1979. – 47 с.
72. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Знание, 1979. – 47 с.
73. Леонтьев А.Н. Проблема развития психики. - М.: МГУ, 1972. - 584 с.
74. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. - М.: Политиздат, 1977. –

304 с.

75. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. - М.: Наука, 1984. - 266 с.

76. Ломов Б.Ф. Проблема общения в психологии //Проблема общения в психологии. - М.: Наука, 1981. - С.24.

77. Личность. Общение. Групповые процессы /Ред. Власова О.А.- М.: ИНИОН, 1991. - 254 с.

78. Личность и социальная среда: идеологические и психологические процессы общения /Ред. Мельникова О.Т. - М.: ИНИОН, 1957. - 178 с.

79. Лунева О.В., Хорошилова Е.Г. Психология делового общения. - М.: Знание, 1987. - 64 с.

80. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. - Минск; Высшая школа, 1988. - 222 с.

81. Макарецв А.Г. Формирование стиля современного руководителя (социологический аспект): Автореф. дис. на соиск. уч. степени канд. социол. наук. - М.: РАУ, 1992. - 20 с.

82. Макаренко А.С. Избранные педагогические сочинения: В 2-х томах. - М.: Педагогика, 1977.

83. Маркова А.К. Психология профессионализма. - М., 1996. - 308 с.

84. Маркичева Т.Б., Ножин Е.А. Мастерство публичного выступления. - М.: Знание, 1989. - 176 с.

85. Маркин В.Н. Жизненная позиция личности (идеологический и социально психологический аспекты). - М.: Мысль, 1989. - 176 с.

86. Методы исследования мышления и общения в производственной деятельности: Сб. науч. трудов /Отв. ред. Ю.К.Корнилов.- Ярославль: Яросл. гос. ун-т, 1989. - 142 с.

87. Митина Л.М. Индивидуальный подход и схематическая типизация учащихся //Вопросы психологии. - 1991. - № 5. - С.28 - 35.

88. Милич П. Как проводить деловые беседы. - М.: Экономика, 1987. - 207 с.

89. Мышление: процесс, деятельность, общение /Отв. ред. А.В.Брушлинский и др. - М.: Наука, 1982. - 288 с.

90. Мудрик А.В. Общение как воспитание школьников. - М.: Педагогика, 1984. - С.100-101.

91. Мясищев В.Н. Личность и неврозы. - Л.: ЛГУ, 1960. - 440 с.

92. Новое педагогическое мышление /Под ред. А.В. Петровского. - М.: Педагогика, 1989. - 280 с.
93. Немов Р.С. Психология. Кн. 1, М., 1994. - 494 с.
94. Обозов Н.Н. Межличностные отношения. - Л.: ЛГУ, 1979. - 151 с.
95. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. - Киев: Лыбидь, 1990. - 191 с.
96. Обозов Н.Н. Щекин Г.В. Психология работы с людьми: советы руководителю. - Киев: Политиздат Украины, 1990. - 203 с.
97. Общение и культура личности. - Томск: Изд-во Томск. гос. Ун-та, 1984. - 176 с.
98. Общение и оптимизация совместной деятельности /Под ред. Г.М. Андреевой, Я.Яноушека. - М.: МГУ, 1987. - 302 с.
99. Омаров А.М. Управление: искусство общения. - М.: Сов. Россия, 1983. - 238 с.
100. Омаров А.М. Предприимчивость руководителя. - М.: Политиздат, 1990. - 256 с.
101. Омаров А.М. Руководитель: Размышления о стиле управления. - М.: Политиздат, 1987. - 366 с.
102. Основы педагогического мастерства /Под ред. И.А.Зязюна. - М.; Просвещение, 1989. - 302 с.
103. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. - М.: Экономика, 1990. - 112 с.
104. Панасюк А.Ю. Убеждающее воздействие: теория и практика. - М.: Мин-во юстиции СССР, 1989. - 142 с.
105. Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? (12 уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника) - М.: Дело, 1996. - 272 с.
106. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. - М.: Мысль, 1971. - 178 с.
107. Парыгин Б.Д. Социальная психология как наука. - Л.: ЛГУ, 1986. - 208 с.
108. Педагогический поиск /Сост. И.Н.Баженова. - М.: Педагогика, 1989. - 560 с.
109. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. - М.: МГУ, 1982. - 168 с.
110. Петровский А.В. Вопросы истории и теории психологии: Избранные труды. - М.: Педагогика, 1984. - 272 с.

111. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. - М.: Политиздат, 1982. – 255 с.
112. Петровский А.В. Социальная психология. - М.: Политиздат, 1987. – 168 с.
113. Писаренко В. И. Писаренко И.Я. Педагогическая этика. - Минск: Народная асвета, 1977. – 240 с.
114. Платонов К.К. О системе психологии. – М.: Мысль, 1972. – 216 с.
115. Платонов К.К. Краткий словарь системы психологических понятий: Учебное пособие для учеб. заведений профтехобразования. – 2-е изд. – М.: Высшая школа, 1984. – 174 с.
116. Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история - М.: Наука, 1979. – 232 с.
117. Подойницына О.Ф. Социально-психологический аспект педагогического общения: Автореф. дис. на соиск. уч. ст. канд. социол. наук. - М.: РАУ, 1992. – 20 с.
118. Проблема общения в психологии /Ред. Б.Ф.Ломов. - М.: Наука, [1981. – 380 с.
119. Психологическое воздействие на личность и группу. - Иваново: Ивановск. гос. ун-т, 1989. – 138 с.
120. Психологические проблемы общения /Отв. ред. Б.Ф.Ломов, А.В.Беляев, В.Н.Носуленко. - М.: Наука» 1985. – 344 с.
121. Психолого-педагогические технологии развития профессионального мастерства кадров управления. /Отв. ред. А.А.Деркач, Э.А.Манушин/ - М.: РАГС, 1997. – 227 с.
122. Психология: Методические материалы и учебные программы по специализации «Психологическая служба федерального и регионального управления» /Научн. ред. Деркач А.А./ - М.: РАГС, 1999. – 312 с.
123. Психологические проблемы профессиональной деятельности кадров государственной службы: психолого-акмеологические чтения. /Под общ. ред. А.А. Деркача/ – М., РАГС, 1997. – 113 с.
124. Психология: Словарь /Под ред. А.В.Петровского и М.Г.Ярошевского» - М.: Политиздат, 1990. – 245 с.
125. Рабочая книга практического психолога: Технология эффективной профессиональной деятельности./Науч. ред. А.А.Деркач/ - М.: Издательский дом «Красная площадь», 1996. – 400 с.
126. Развитие социально-перцептивной компетентности личности. Материалы научной сессии, посвященной 75-летию академика А.А.Бодалева /Под общ. ред. А.А.Деркача/ - М.: РАГС, 1998 – 248 с.
127. Роджерс Э., Агарвала-Роджерс Р. Коммуникации в организациях: Пер. с

англ. - М.: Экономика, 1980. – 176 с.

128. Робер М.-А. Тильман Ф. Психология индивида и группы: Пер. с французск. - М.: Прогресс, 1988. – 256 с.

129. Рубинштейн С.Л. Основа общей психологии. - М.: Педагогика, 1989. – Т. 1. - 486 с.; Т.П. – 322 с.

130. Руденкий Е.В. Тренинги психотехники общения. - Новосибирск: НСУ, 1990. – 51 с.

131. Руденский Е.В. Введение в психологию праздничного общения. – Кемерово: Притомское, 1991. – 126 с.

132. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1998. – 180 с.

133. Свенцицкий А.А. Социальная психология управления. – Л.: ЛГУ, 1986. – 225 с.

134. Семенов И.Н. Рефлексивно-гуманистическая и технократическая ориентация профессионального образования государственных служащих. // Рефлексия, образование и интеллектуальные инновации. Материалы Второй Всероссийской конференции «Рефлексивные процессы и творчество». – Новосибирск, 1995. – С.216-220.

135. Сементовская В.К. Человек в деловой сфере. - Л.: Лениздат, 1985. – 119 с.

136. Сементовская В. К. Деловой стиль на каждый день: Размышления по поводу. – Л.: Лениздат, 1990. – 109 с.

137. Симонов П.В. Ершов П.М. Темперамент, характер, личность. - М.: Наука, 1984. – 190 с.

138. Ситников А.П. Акмеологический тренинг: теория, методика, психотехнологии. – М., 1996. – 288 с.

139. Синягин Ю.В. Психологические закономерности формирования руководителем своего окружения в организации. – М.: РАГС, 1996. – 118 с.

140. Соковнин В.М. О природе человеческого общения (Опыт философского анализа). – Фрунзе: Мектеп, 1974. – 147 с.

141. Станиславский К.С. Работа актера над собой. Часть I. работа над собой в творческой процессе переживания //Собр. соч. в 8-ми т. - М.: Искусство, 1954. - Т.2. - С.288-289.

142. Степанов С.Ю. и др. Принципы рефлексивной психологии педагогического творчества //Вопросы психологии. - 1991. № 5. - С.9-10.

143. Степанов С.Ю., Костенчук И.А. О рефлексивной организации тренинга развития коммуникативной компетенции педагогов // Модели рефлексии. –

Новосибирск, 1995. – С.117-135.

144. Стоунс Э. Психопедагогика. Психологическая теория и практика обучения: Пер. с англ. /Под ред. Н.Ф.Талызиной. - М.: Педагогика, 1984. - С .146-155.

145. Сулова Е.А. Социокультурная диагностика: теоретико-методологические и прикладные аспекты // Наука о культуре: итоги и перспективы. Вып. 2. – М., 1998.

146. Сухомлинский В.А. Сердце отдаю детям. - Киев: Высшая школа, 1971. - С.144.

147. Теоретическая и прикладная социальная психология /Отв. ред. А.К.Уледов. – М.: Мысль. 1988. – 333 с.

148. Теплов Б.М. Способности и одаренность //Избранные труды в 2-х т. - М.: Педагогика, 1985. - Т.1. - С.15-41.

149. Труд, контакты, эмоции: Сборник /Сост. И.П.Волков. - Л.: Лениздат, 1980. – 176 с.

150. Туленков Н.В. Управленческая деятельность руководителя спортивного коллектива: Автореф. дис. на соиск. уч. ст. канд. социол. наук. - М.: РАУ, 1992. – 23 с.

151. Удальцова М.В. Социология управления: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. – 144 с.

152. Уледов А.К. Общественная психология и идеология. - М.: Мысль, 1985. - 268 с.

153. Учителю о педагогической технике /Под ред. Л.И.Рувинского. – М.: Педагогика, 1987. - С. 162-170.

154. Ушинский К.Д. О пользе педагогической литературы //Собр. соч. В 11-ти т. - Т.2. - М.-Л., 1948-1951.

155. Фридман Л.М. Педагогический опыт глазами психолога. - М.: Просвещение, 1987. – 303 с.

156. Хрящева Н.Ю. Социально-психологические проблемы общения. - Л.: Знание, 1983. – 16 с.

157. Человек, общение и жилая среда /Под ред. Ю.Орна и Т.Нийта. - Таллин: Изд-во Таллин, пед. ин-та, 1986. – 180 с.

158. Шакуров Р.Х. Социально-психологические проблемы руководства педагогическим коллективом. - М.: Педагогика, 1982. – 118 с.

159. Шепель В.М. Социально-психологические проблемы воспитания. - М.: Моск. рабочий, 1987. – 205 с.

160. Шепель В.М. Управленческая этика. – М.: Экономика. 1989. – 262 с.

161. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. - М.: Финансы и



статистика, 1992. – 238 с.

162. Шерковин Ю.А. Психологические проблемы информационных процессов» - М.: Мысль, 1973. – 215 с.

163. Шибутани Т. Социальная психология. – М.: Прогресс, 1969. – 536 с.

164. Эльконин Д.Б. Психология игры. - М.: Просвещение, 1978. – 390 с.

165. Яблокова Е.А. Социалистический коллектив. Социальная природа, психология. – М.: Мысль, 1984. – 160 с.

166. Яблокова Е.А. Психология коллектива и личность. Лекции. – М., 1976.

167. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. Самара, Изд-во «Самарский ун-т», 1995. – 285 с.

168. Якобсон П.М. Психологические проблемы мотивации человека. – М.: Просвещение, 1969. – 317 с.

169. Barber J.D. The Lawmakers. Recruitment and Adaptation to Legislative Life. New Haven, London, Yale University Press. 1965. – XII, 314 p.

170. Cocks G. Contribution of Psychobiography. // Political Psychology: Contemporary Problems and Issues. /Ed. M.G. Hermann, San Francisco. Jossey-Bass Publ., 1986, pp. 139-166.

171. Danziger. K. “Childrens earliest conception of economic relationships”. Journal of Social Psychology. 1958. 47. P.231-240.

172. Dillman Bruce. Results on Target. Practical steps to improve results and avoid traps. – Kansas, Cincinnati, Dallas: Outcome Publications, 1989.

173. Dilts Robert. Changing belief systems with NLP. – Cupertino: Meta Publication, 1990.

174. Hurlock E. “Child Development” New York. 1972.

175. G. Le Bon. La Psychologie des fouls. – Presses Universitaires de France, Paris. – 1963.

176. Ornstein N., Konnet A., Mc Carty L. The people, the press and politics. New York, 1988.

177. Strauss A. “The development and transformation of monetary meanings in the child”. American Sociological Reviews. 1952. P. 257.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

N		1 группа	%
Помог повысить коммуникативную компетентность		12	20
Возможность использования психотехнологий в жизни		9	15
Помог изменить свое мировоззрение		6	10
Помог приобрести уверенность в себя в процессе общения		5	8,3333
Изучить и использовать методику по самосовершенствованию		4	6,6666
Знания о манипуляции и полезное ее использование		4	6,6666
Уметь предотвращать конфликтные ситуации		4	6,6666
Помог определить свою модальность		4	6,6666
Помог снять напряженность в общении		3	5
Систематизировать знания		2	3,3333
Знания о NLP		4	6,6666
Уметь задавать вопросы		1	1,6666
Контролировать ситуацию, основы проницательности		1	1,6666
Получить знания вообще		1	1,6666
	Всего	60	100
		2 группа	
Возможность использования психотехнологий в жизни		14	25,925
Помог повысить коммуникативную компетентность		7	12,962
Помог приобрести уверенность в себя в процессе общения		7	12,962
Изучить и использовать методику по самосовершенствованию		5	9,2592
Помог снять напряженность в общении		5	9,2592
Помог определить свою модальность		4	7,4074
Помог изменить свое мировоззрение		2	3,7037
Знания о манипуляции и полезное ее использование		2	3,7037
Систематизировать знания		2	3,7037
Знания о NLP		2	3,7037
Уметь предотвращать конфликтные ситуации		1	1,8518
Уметь задавать вопросы		1	1,8518
Контролировать ситуацию, основы проницательности		1	1,8518
Получить знания вообще		1	1,8518
	Всего	54	100
		3 группа	%
Помог повысить коммуникативную компетентность		12	16,438
Возможность использования психотехнологий в жизни		9	12,328
Помог снять напряженность в общении		7	9,5890
Помог изменить свое мировоззрение		6	8,2191
Помог определить свою модальность		6	8,2191
Изучить и использовать методику по самосовершенствованию		5	6,8493
Систематизировать знания		5	6,8493
Знания о NLP		5	6,8493
Получить знания вообще		5	6,8493

Уметь предотвращать конфликтные ситуации		4	5,4794
Помог приобрести уверенность в себя в процессе общения		3	4,1095
Контролировать ситуацию, основы проницательности		3	4,1095
Знания о манипуляции и полезное ее использование		2	2,7397
Уметь задавать вопросы		1	1,3698
	Всего	73	100
		4группа	%
Помог повысить коммуникативную компетентность		8	19,512
Возможность использования психотехнологий в жизни		6	14,634
Изучить и использовать методику по самосовершенствованию		4	9,7560
Знания о NLP		4	9,7560
Получить знания вообще		4	9,7560
Знания о манипуляции и полезное ее использование		3	7,3170
Систематизировать знания		3	7,3170
Помог изменить свое мировоззрение		2	4,8780
Уметь задавать вопросы		2	4,8780
Помог приобрести уверенность в себя в процессе общения		1	2,4390
Уметь предотвращать конфликтные ситуации		1	2,4390
Помог определить свою модальность		1	2,4390
Помог снять напряженность в общении		1	2,4390
Контролировать ситуацию, основы проницательности		1	2,4390
	Всего	41	100
		5группа	%
Помог повысить коммуникативную компетентность		12	19,354
Помог приобрести уверенность в себя в процессе общения		8	12,903
Возможность использования психотехнологий в жизни		6	9,6774
Изучить и использовать методику по самосовершенствованию		6	9,6774
Помог снять напряженность в общении		6	9,6774
Знания о манипуляции и полезное ее использование		5	8,0645
Помог определить свою модальность		5	8,0645
Уметь предотвращать конфликтные ситуации		3	4,8387
Систематизировать знания		3	4,8387
Контролировать ситуацию, основы проницательности		3	4,8387
Знания и NLP		2	3,2258
Уметь задавать вопросы		2	3,2258
Получить знания вообще		1	1,6129
	Всего	62	100
	Всего опрошен	76	
	человек.		

Оценка слушателями эффективности обучения коммуникативным технологиям в процессе курса «Современные прикладные психотехнологии».



- 1 -помог повысить коммуникативную компетентность
- 2- возможность использования психотехнологий в жизни
- 3- помог изменить свое мировоззрение
- 4 - помог приобрести уверенность в себя в процессе общения
- 5 - изучить и использовать методику по самосовершенствованию



- 1 -возможность использования психотехнологий в жизни
- 2 -помог повысить коммуникативную компетентность
- 3 -помог приобрести уверенность в себя в процессе общения
- 4 - изучить и использовать методику по самосовершенствованию

5 - помог снять напряженность в общении  
 помог определить свою модальность

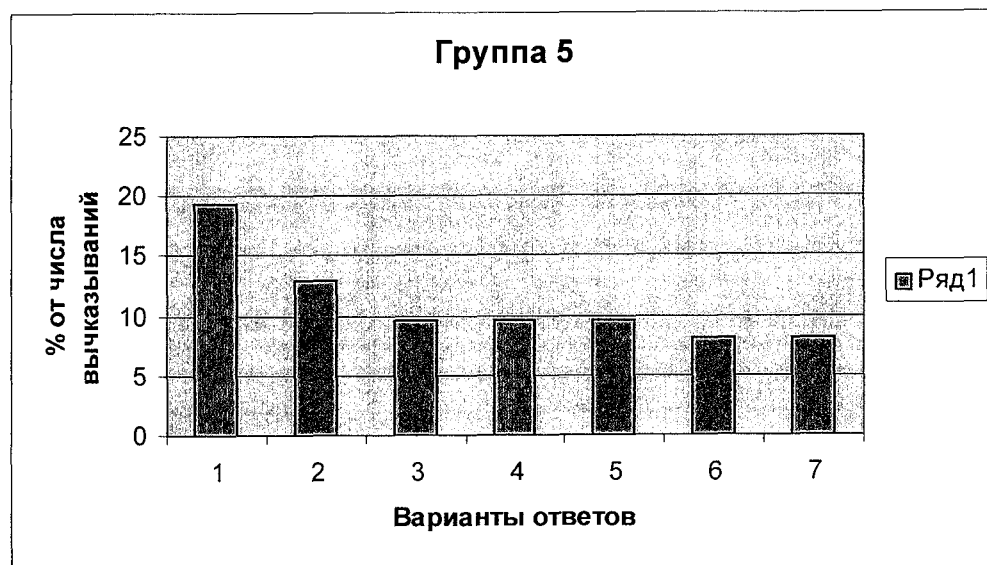


помог повысить коммуникативную компетентность  
 возможность использования психотехнологий в жизни  
 помог снять напряженность в общении  
 помог изменить свое мировоззрение  
 помог определить свою модальность  
 изучить и использовать методику по самосовершенствованию



1 -помог повысить коммуникативную компетентность  
 2- возможность использования психотехнологий в жизни  
 3- изучиь и использовать методику по самосовершенствованию  
 4 - знания о NLP  
 5- получить знания вообще  
 6 - знания о манипуляции и полезное ее использование

7 -систематизировать знания



- 1 -помог повысить коммуникативную компетентность
- 2 - помог приобрести уверенность в себя в процессе общения
- 3 - возможность использования психотехнологий в жизни
- 4 - изучить и использовать методику по самосовершенствованию
- 5 - помог снять напряженность в общении
- 6 - знания о манипуляции и полезное ее использование
- 7 - помог определить свою модальность