

Министерство образования Российской Федерации
Ульяновский государственный технический университет

Г.Г. КАМАРДИНА

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТРУДНОСТИ
ОБЩЕНИЯ: ОСНОВЫ ПСИХОТЕХНОЛОГИИ**

*Учебное пособие
для студентов направления 521500 «Менеджмент»*

Ульяновск 2000

УДК 159.9 (075)
ББК 88 я7
К 18

Рецензенты: канд. пед. наук Н.Н. Никитина;
канд. техн. наук В.И. Приходько.

Утверждено редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия.

Камардина Г.Г.

Психологические трудности общения: основы психотехнологии:
К 18 Учебное пособие. - Ульяновск, 2000. - 52 с.

ISBN 5-89146-197-8

Освещены некоторые психологические трудности общения, психотехнологии общения, даны тесты для диагностики индивидуальных особенностей личности.

Предназначается для студентов направления 521500 «Менеджмент».

УДК 159.9 (075)
ББК 88 я7

© Г.Г. Камардина, 2000
© Оформление. УлГТУ, 2000

Оглавление

Предисловие	4
ГЛАВА 1. ЛИЧНОСТЬ И ОБЩЕНИЕ	5
1.1. Барьеры, возникающие в общении	5
1.2. Барьер темперамента	7
1.3. Барьер характера	12
1.4. Барьер акцентуации характера	15
1.5. Барьер манеры общения	18
1.6. Барьер отрицательных эмоций	21
1.7. Барьер речи	25
Вопросы для самопроверки к главе 1	27
ГЛАВА 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНИКИ ОБЩЕНИЯ	28
2.1. Общение с трудными людьми	28
2.2. Техника аутопсиходиагностика субъекта общения	32
2.3. Психотехника слушания	37
2.4. Краткая психологическая характеристика основных форм личности	38
2.5. Процедуры профессионально-управленческого алгоритма аутопсиходиагностики	41
2.6. Психологическая техника формирования аттракции	42
2.7. Психотехника «Создаем себе настроение»	46
2.8. Оружие для борьбы с неприятностями	47
Вопросы для самопроверки к главе 2	49
Заключение	50
Список литературы	51

Предисловие

Актуальность проблемы психологических трудностей общения обусловлена рядом обстоятельств. Прежде всего она определяется особенностью современного этапа развития нашего общества - приоритетом социальной сферы, переориентацией политических, социально-экономических задач на человека, на развитие его личности. Развитие международных и межнациональных отношений, принимающих порой острые и противоречивые формы, также делает необходимым рассмотрение психологических трудностей общения, психотехнологии, поскольку в них находят выражение национальная и социальная культура, традиции, обычаи народа, без учета которых невозможно решать возникающие проблемы. В последнее время в связи с развитием практики социального обучения, социально-психологического тренинга, подготовки личности к различным видам деятельности количество вопросов, важных для сферы общения, значительно возросло. Произошла переориентация в сторону исследования взаимодействия личности и группы, взаимодействия личности и общения, общения и совместной деятельности. В результате усилился интерес к тем сторонам общения, которые оказывают непосредственное влияние на групповые процессы, совместную деятельность.

Чем объяснить все возрастающий в наши дни интерес к вопросам общения? Исследования связывают это с развитием и влиянием на разные формы общественной жизни таких наук, как кибернетика, теория информации. Многие люди связывают интерес к общению с возросшими сложностями современных производственных и коммерческих отношений.

Владение культурой общения - одно из важнейших профессиональных качеств личности в любой сфере деятельности.

ГЛАВА 1. ЛИЧНОСТЬ И ОБЩЕНИЕ

1.1. Барьеры, возникающие в общении

Проблема трудностей межличностного общения привлекает в последнее время все большее внимание специалистов. Согласно выполненным исследованиям затрудненное общение представлено разнообразными характеристиками. Столь же многообразны в научной литературе и попытки классификации трудностей общения и вызывающих их причин.

Под психологическими трудностями общения следует понимать нарушения контактов и хода взаимодействия партнеров, вплоть до их разрыва, когда общение складывается неблагоприятно, и партнеры (или один из них) испытывают эмоциональное неблагополучие, напряжение, что сопровождается дезадаптацией поведения.

Под барьерами общения подразумевают те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют их появлению. Ведь у партнеров по общению часто разные, нередко и противоположные желания, стремления, установки, характеры, манеры общения, разное самочувствие. Чтобы научиться успешно преодолевать такие психологические барьеры, необходимо вооружиться элементарными знаниями сущности потребностей, характеров, установок, темпераментов.

Потребность (в психологии) - состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности. [9]

Характер (от греч. charakter - печать, чеканка) - совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливающая типичные для нее способы поведения. [9]

Познание характера индивида позволяет предвидеть его поведение и тем самым корректировать ожидаемые действия и поступки.

Темперамент (от лат. temperamentum - надлежащее соотношение частей, соразмерность) - характеристика индивида со стороны его динамических особенностей: интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний. [9]

Установка: благоприятная или неблагоприятная оценочная реакция на что-либо или на кого-либо, которая выражается в мнениях, чувствах и целенаправленном поведении. [9]

Чтобы разобраться, в чем же причина межличностных столкновений между руководителем и подчиненным, преподавателем и учеником, родителями и детьми необходимо коснуться индивидуально-типологических особенностей сторон.

Индивидуальность - своеобразие психики и личности индивида, ее неповторимость. [9]

Индивидуальность проявляется в чертах темперамента, характера, в специфике интересов и интеллекта, потребностей и способностей индивида. Предпосылкой формирования человеческой индивидуальности служат анатомо-физиологические задатки, которые преобразуются в процессе воспитания, имеющего общественно обусловленный характер, порождая широкую вариативность проявлений индивидуальности. Индивидуальность свою личность доказывает, утверждает.

Наличие барьеров на пути установления контакта увеличивает психологическую дистанцию между партнерами; снижает уровень взаимного самораскрытия и степень взаимного доверия; деформирует характер взаимодействия в общении.

В процессе общения между людьми могут возникать осознаваемые и неосознаваемые препятствия. Следует отметить, что степень осознания барьера между общающимися может быть различной:

1. Все участники общения не осознают их.
2. Осознает только один участник коммуникаций.
3. Оба участника общения испытывают имеющиеся психологические барьеры.

Парыгин Б.Д. отмечает, что препятствия в процессе общения могут быть как общепсихологического характера, так и социально-психологического [8].

Психологические барьеры общения имеют разнообразные истоки своего развития, природа которых до настоящего времени мало изучена. Специалисты в области общения выделяют среди основных компонентов, создающих трудности в общении, такие как сложность и уникальность личности в качестве субъекта общения, особенно отличают внутреннюю сложность.

Рассмотрим наиболее распространенные барьеры, препятствующие общению, и причины их возникновения.

1.2. Барьер темперамента

Темперамент - это фундамент характера, это общий стиль реагирования нервной системы на окружающую среду. Прежде чем рассмотреть различные виды темперамента, следует отметить, что нет лучших или худших темпераментов, каждый из них имеет свои положительные стороны, поэтому главные усилия должны быть направлены не на переделку темперамента (что невозможно вследствие врожденности темперамента), а на разумное использование его достоинств и нивелирование его отрицательных граней. Темперамент и характер личности очень часто играют важную роль в том, как будут налаживаться его отношения с окружающими. Для темперамента характерна сила психических процессов. При этом существенна не только абсолютная сила их в тот или иной момент, но и то, насколько она остается постоянной т.е. степень динамической устойчивости. Когда человек при значительной устойчивости силы оказывается в новых условиях среды, то сила реакций в каждом отдельном случае будет адекватна им: более сильное внешнее раздражение вызывает более сильную реакцию, а более слабое раздражение - более слабую реакцию.

У индивида с большей неустойчивостью, наоборот, сильное раздражение может вызвать то очень сильную, то очень слабую реакцию; точно так же и самое слабое раздражение может иногда вызвать и очень сильную реакцию; весьма значительное событие, чреватое самыми серьезными последствиями, может оставить человека безразличным. А в другом случае ничтожный повод дает бурную вспышку: «реакция» в этом смысле совсем не адекватна «раздражителю».

Для темперамента существенным является скорость протекания психических процессов, показательна и свойственная данной личности амплитуда колебаний от наиболее замедленных к наиболее ускоренным темпам. Процесс перехода от более быстрых темпов к медленным и, наоборот, от медленных к более быстрым осуществляется у всех людей по-разному: у одних более или менее ровно и плавно нарастая или спадая, у других - как бы рывками, неравномерно, толчкообразно. Это особенности темперамента сказываются во всей деятельности личности, в протекании всех психических процессов. [11]

Темперамент человека характеризуется впечатлительностью, силой и устойчивостью того воздействия, которое оказывается на человека. Особенности темперамента сказываются на впечатлительности человека: у одних бывает более, у других менее значительная. Различна и устойчивость впечатления: у одних впечатление, даже сильное, оказывается очень нестойким, другие длительно не могут от него освободиться. Впечатлительность всегда индивидуальна у каждой личности, связана с эмоциональной сферой и выражается в силе, быстроте и устойчивости эмоциональной реакции на впечатления. От темперамента человека зависит, как быстро и сильно он загорается и с какой быстротой затем он угасает.

Центральной особенностью темперамента является импульсивность, которая характеризуется силой побуждений, скоростью устойчивости действия.

Импульсивность - та сторона темперамента, которой он связан со стремлением, с истоками воли, с динамической силой потребностей. Темперамент особенно проявляется в скорости, ритме, темпе психомоторики человека - в его практических действиях, речи, выразительных движениях, походке, мимике, движении головы, манере вскинуть взгляд. Иногда кратковременная встреча с человеком говорит о особенностях его темперамента. Тип темперамента зависит от врожденного типа высшей нервной деятельности, свойственной человеку, от того, как в нервной системе сменяются два основных процесса - возбуждения и торможения. Люди имеют разные темпераменты, и это определяется рядом причин:

1. у всех людей процессы возбуждения и торможения разнятся по силе, по интенсивности протекания;
2. эти процессы могут быть как уравновешены, так и не уравновешены, т.е. один из них может преобладать;
3. разной может быть подвижность нервной системы, т.е. быстрота смены процессов одного типа другим.

Соотношение этих трех факторов и определяет тип темперамента, важную роль играет соотношение следующих трех компонентов.

1. Сила, интенсивность, степень активности нервных процессов. Эти процессы протекают у разных людей по-разному - от вялости, инертности и пассивной созерцательности на одном полюсе до высших проявлений энергии, до стремительности действия на другом.
2. Степень возбудимости, динамические качества - быстрота, резкость, ритм, амплитуда движений и речи. Они могут варьироваться от высокой возбудимости и резкости до заторможенности и медлительности.
3. Подвижность, впечатлительность, импульсивность.

Тип темперамента определяет разное сочетание этих трех компонентов, и, по мнению Н. Сугробова и А. Егидос, таких сочетаний восемь: [10]

1. слабый, неуравновешенный, подвижный - нервический;
2. слабый, неуравновешенный, малоподвижный - чувствительный;
3. сильный, неуравновешенный, подвижный - холерик;
4. сильный, неуравновешенный, малоподвижный - пылкий;
5. сильный, уравновешенный, подвижный - сангвиник;
6. сильный, уравновешенный, малоподвижный - флегматик;
7. слабый, уравновешенный, подвижный - беспечный;
8. слабый, уравновешенный, малоподвижный - меланхолик.

С древности принято различать четыре основных типа темпераментов: холерический, сангвинический, меланхолический, флегматический.

Холерический темперамент характеризуется сильной впечатлительностью и большой импульсивностью.

Сангвинический - слабый впечатлительностью и большой импульсивностью.

Меланхолический - сильной впечатлительностью и малой импульсивностью.

Флегматический - слабой впечатлительностью и малой импульсивностью. Эта классическая схема вытекает из соотношения основных признаков темпераментов - впечатлительности и импульсивности. Исследования показывают, что сила и подвижность нервных процессов чаще всего связаны между собой. Поэтому многие исследователи объединяют компонент «сила и подвижность» в единую характеристику - экстраверсию, т.е. активность и подвижность, обращенность психики к внешнему миру. В отличие от интроверсии - слабости и малоподвижности, обращенности во внутренний мир.

Айзенк, составляя тест на тип темперамента, определял его по сочетанию двух факторов: экстра- или интроверсии и уравновешенности. У него получились четыре следующих сочетания: [10]

1. экстравертированный, нестабильный - холерик;
2. экстравертированный, стабильный - сангвиник;
3. интровертированный, нестабильный - меланхолик;
4. интровертированный, стабильный - флегматик.

Е. Жариков и Е. Крушельницкий считают, что в людях чаще сочетаются черты всех четырех темпераментов. Только один выражен сильнее, а другой - слабее.

Холерик - это человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает себя затормозить, сдержать, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность. Неуравновешенность его нервной системы предопределяет цикличность в смене его активности и бодрости: увлекшись каким-нибудь делом, он страстно с полной отдачей работает, но сил ему хватает ненадолго, и, как только они истощаются, он дорабатывается до того, что ему все нелегко. Появляется раздраженное состояние, плохое настроение, упадок сил и вялость («все из рук падает»). Чередование положительных циклов подъема настроения и энергичности с отрицательными циклами спада, депрессии обуславливают неровность поведения и самочувствия, его повышенную подверженность к появлению невротических срывов и конфликтов с людьми.

Сангвиник - человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни. Подвижность его нервной системы обуславливает изменчивость чувств, привязанностей интересов, взглядов, высокую приспособляемость к новым условиям. Это общительный человек, легко сходится с новыми людьми и поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он и не отмечается постоянством в общении и привязанности. Он продуктивный деятель, но лишь тогда, когда много интересных дел, т.е. при постоянном возбуждении, в противном случае он становится скучным, вялым, отвлекается. В стрессовой ситуации проявляет «реакцию льва», т.е. активно, обдуманно защищает себя, борется за нормализацию обстановки.

Флегматик - человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью. Хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных новых ситуациях. Прочно запоминает все усвоенное, не способен отказаться от выработанных навыков и стереотипов, не любит менять привычки, распорядок жизни, работу, друзей, трудно и замедленно приспосабливается к новым условиям. Настроение стабильное, ровное. И при серьезных неприятностях флегматик остается внешне спокойным.

Меланхолик - человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильной раздражитель уже может вызвать «срыв», «стопор», растерянность, «стресс кролика», поэтому стрессовые ситуации (экзамен, соревнования, опасность и т.п.) могут ухудшить результаты деятельности меланхолика по сравнению со спокойной привычной ситуацией. Повышенная чувствительность приводит к быстрому утомлению и падению работоспособности (требуется более длительный отдых). Незначительный повод может вызвать обиду, слезы. Настроение очень изменчиво, но обычно меланхолик старается скрыть, не проявлять внешне свои чувства, не рассказывает о своих переживаниях, хотя очень склонен отдаваться переживаниям, часто скучен, подавлен, неуверен в себе, тревожен, у него могут возникнуть невротические расстройства. Однако, обладая высокой чувствительностью нервной системы, они часто имеют выраженные художественные и интеллектуальные способности.

Темперамент во всех своих проявлениях опосредован и обусловлен реальными условиями и конкретным содержанием жизни человека.

Будучи динамической характеристикой всех проявлений личности, темперамент в своих качественных свойствах впечатлительности, эмоциональной возбудимости и импульсивности является вместе с тем чувственной основой характера. Включаясь в развитие характера, свойства темперамента претерпевают изменения, в силу которых одни и те же исходные свойства могут привести к различным свойствам характера в зависимости от того, чему они субординируются - от поведения, убеждений, волевых и интеллектуальных качеств человека. Так, на основе импульсивности, как свойства темперамента, в зависимости от условий воспитания и всего жизненного пути могут выработаться различные волевые качества характера: в одном случае на основе большой импульсивности у человека, который не приучился контролировать свои поступки размышлением над их последствиями, может легко развиться необдуманность, безудержность, привычка рубить с плеча, действовать под влиянием аффекта; в других случаях на основе той же импульсивности разовьется решительность, способность без лишних промедлений и колебаний идти к поставленной цели.

В зависимости от жизненного пути человека, от всего хода его общественно-морального, интеллектуального и эстетического развития

впечатлительность, как свойство темперамента, может в одном случае привести к значительной уязвимости, болезненной ранимости, отсюда к робости и застенчивости; в другом - на основе той же впечатлительности может развиваться большая душевная чуткость, отзывчивость и эстетическая восприимчивость, в третьем - чувствительность в смысле сентиментальности.

Формирование характера на базе свойства темперамента существенно связано с направленностью личности.

Темперамент - динамическая характеристика личности во всех ее действительных проявлениях и чувственная основа характера.

Преобразуясь в процессе формирования характера, свойства темперамента переходят в черты характера, содержание которого неразрывно связано с направленностью личности.

1.3. Барьер характера

Характер представляет собой сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей человека.

Характер (что в переводе с греческого означает "чеканка", "печать") - это те свойства личности, которые накладывают определенный отпечаток на все ее проявления и выражают специфическое для нее отношение к миру и прежде всего к другим людям. Мы обычно говорим, что у человека хороший или плохой характер. Иногда мы говорим, что такой-то человек бесхарактерный, желая этим сказать, что у него нет такого внутреннего стержня, который определял бы его поведение. Другими словами, бесхарактерный человек - это человек, лишенный внутренней определенности. Каждый поступок, им совершаемый, зависит больше от внешних обстоятельств, чем от него самого. Человек с характером отличается прежде всего определенностью своего отношения к окружающему, выражающегося в определенности его действий и поступков. Знать характер человека - это знать те существенные для него черты, которыми определяется весь образ его действий.

Определенность характера - это не определенность вообще, а определенность по отношению к чему-то, к конкретной сфере значимых для человека жизненных отношений.

Определенность, составляющая сущность характера, может образоваться у человека по отношению к тому, что ему не безразлично. Наличие у человека характера предполагает наличие чего-то значимого для него в мире, в жизни, от чего зависят мотивы его поступков, цели его действий, задачи, которые он себе ставит или на себя принимает. Характер представляет собой внутренние свойства личности, выражаясь в отношении к тому, что значимо для человека в мире, через отношения к миру и определяется.

Решающий вопрос для определения характера каждого человека - это вопрос о том, по отношению к чему, к какой сфере задач, целей и т.д. делает человека определенным его характер. Человек в обыденных житейских ситуациях может иметь сильный характер, проявлять твердость и настойчивость во всем, что касается бытовых дел и вопросов; но тот же человек обнаруживает полную бесхребетность, неопределенность, когда дело коснется вопросов иного плана. Другой человек, кажущийся сначала лишенным характера в силу своей податливости в вопросах обыденной жизни, для него не значимых, пока они не затрагивают существенных для него сфер, вдруг раскрывается как сильный характер - твердый, непреклонный, как только перед ним встают существенные, значимые для него вопросы, задачи, цели. И один, и другой обладают формально как будто равно сильными характерами, но у одного из них характер по существу мелочный, а у другого - более или менее значительный.

Для характера решающим является взаимоотношение между общественно и личностно значимым для человека. Большой характер - это

большая определенность в большом, она неизбежно скажется и в малом. Характер человека проявляется в его поведении, в его делах, поступках. Проявляясь в них, он в них же формируется. Он зарождается, закладывается в мотивах его поведения, определяемых конкретной ситуацией.

Выражающееся в мотивах отношение человека к окружающему, проявляясь в действии, в его делах и поступках, через них закрепляется и, становясь привычным, переходит в относительно устойчивые черты или свойства характера.

Характер человека - результат его реального поведения в конкретных жизненных ситуациях, обуславливая его поведение, он в поведении же и формируется. Мотив поведения, переходя в действие и закрепляясь в нем, фиксируется в характере. Путь к формированию характера лежит через формирование надлежащих мотивов поведения и организацию, направленных на их закрепление поступков.

К характеру относятся не все относительные устойчивые свойства личности, которые выделяются и закрепляются в человеке, по мере того как складывается его образ жизни, а только те черты, которые обуславливают по преимуществу его действия. К характеру относятся только те свойства, которые выражают направленность личности.

В характере заключена внутренняя логика, взаимосвязь определяющих его свойств и установок, известная необходимость и последовательность.

Характер - это единство личности, опосредующее все ее поведение.

Характер может выразиться в целях, которые он себе ставит, в средствах или способах, которыми он их осуществляет, так и в том, как он это делает, т.е. характер может выразиться как в содержании, так и в форме поведения. Форма или способ поведения являются наиболее существенным или показательным выражением характера. В этом смысле можно сказать, что характер определяет способ поведения. Господствующая направленность человека, в которой проявляется его характер, означает активное избирательное отношение человека к окружающему. В идеологическом плане она выражается в мировоззрении; в психологическом - в потребностях, интересах, склонностях, во вкусах, т.е. избирательном отношении к вещам, к людям.

Ведущим и определяющим моментом в формировании характера являются взаимоотношения человека с другими людьми, он проявляется и формируется преимущественно в поступках. Таковы заботливость о человеке, чуткость, справедливость, благородство, доброта, мягкость, нежность, доверчивость и множество других и им противоположных свойств. При этом единство характера не исключает того, что в различных ситуациях у одного и того же человека проявляются различные и даже противоположные черты. Человек может быть одновременно очень нежным и очень требовательным, мягким вплоть до нежности и одновременно твердым до непреклонности. И единство его характера может не только сохраняться, но именно в этом и проявляется. Через отношения к другим людям устанавливается у человека и отношение его к самому себе. Таковы

самообладание, чувство собственного достоинства, скромность, самолюбие, самомнение, гордость, обидчивость, тщеславие и т.д.

Не всякая ситуация дает ключ к пониманию характера. Для того чтобы выявить подлинный характер человека, важно найти те специфические ситуации, в которых наиболее полно и адекватно выявляется данный характер. Человек сам участвует в выработке своего характера и сам несет ответственность за него.

В результате систематизации особенностей мышления людей, эмоциональных проявлений и мотивов поведения получилось несколько различных классификационных систем, которые более или менее точно отражают многообразие человеческих характеров. Е. Жариков и Е. Крупильницкий предлагают восемь основных психологических типов характеров: [10]

1. лидер или доминирующий - (Д);
2. логик - (Л);
3. эстет - (Э);
4. боец-(Б);
5. пассивный - (П);
6. надежный - (Н);
7. мечтатель - (М);
8. спринтер - (С).

Для определения того, к какому типу человек относится, авторы предлагают каждому оценить себя по следующим высказываниям:

1. Я справляюсь с такими делами, когда надо убеждать, инструктировать, распоряжаться (Д).
2. Я легко решаю алгебраические задачи (Л).
3. Я бы не смог работать санитаром в больнице, так как не переношу грязи (Э).
4. В любую минуту я готов сразить соперника удачной репликой или ответить на его выпад (Б).
5. У меня мирные отношения с людьми, я избегаю споров и борьбы (П).
6. Когда я оказываюсь неподвижным, меня тянет в сон (Н).
7. Я люблю мечтать, не задумываясь, насколько реальны мои мечты (М).
8. Я быстро подмечаю слабые стороны человека, его идей и т.п. (С).

Если записать соответствующие символы в порядке убывания значимости, то полученная формула примерно будет соответствовать психологической структуре тестируемого. Комбинация символов, т.е. психологическая структура, влияет на поведение личности в общении. Диаметральные противоположности комбинаций создают барьеры в общении.

1.4. Барьер акцентуации характера

Немецкий психиатр Карл Леонгард считает, что у 20-50% людей некоторые черты характера или темперамента заострены (акцентуированы), что это при определенных обстоятельствах приводит к однотипным конфликтам. Акцентуации личности могут стать причиной формирования барьеров в общении. Акцентуации характера - преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми.

Выраженность акцентуации может быть различной - от легкой, заметной лишь ближайшему окружению, до крайних вариантов, когда приходится задумываться, нет ли болезни - психопатии.

Определить тип акцентуации или ее отсутствие можно с помощью специальных тестов. Среди лиц юношеского возраста нередко встречаются "неустойчивый" тип акцентуации характера: такие люди видят смысл жизни в удовольствиях, чувство долга вырабатывается у них с трудом, они неразборчивы в развлечениях, знакомствах. Бесконтрольность губительна для них. Необходим твердый, но не жесткий контроль за жизнью и деятельностью таких людей, способствующий формированию чувства ответственности, долга, самоконтроля. "Тяжелый характер" - преграда нормальным служебным взаимоотношениям. Причиной конфликтной ситуации может выступать такая черта характера, как формализм. У некоторых людей формализм является проявлением застревающего или педантичного типа акцентуации характера. Но чаще за формализмом скрывается бездушие и лень. У некоторых людей причиной формализма является желание ощутить свою власть. Кому-то приятно, чтобы его просили, заискивали перед ним, унижались. Иногда формализм отражает подозрительность, и тогда во всех людях усматривает потенциальных жуликов. Все эти примеры свидетельствуют, что в процессе общения нам приходится сталкиваться с личностными барьерами, обусловленными характерами людей.

Согласно Х. Шмишеку, существуют следующие типы акцентуации:
[10]

1. гипертимический – постоянно повышенное настроение, сверхбойкий человек;
2. дистимический - во всем противоположный гипертимическому; "вечно серьезный", замкнутый, угрюмый человек;
3. циклоидный - циклическая смена настроения: человек ведет себя то как гипертимик, то как дистимик;
4. возбудимый - гневливый, склонный к неадекватно резкой реакции;
5. застревающий - человек с таким характером не склонен забывать ни причиненное ему зло, ни сделанное ему добро;
6. педантичный - "занудливость", склонность к чрезмерной аккуратности, формализму, сомнениям;
7. тревожный - боязливость, настороженность, неуверенность;

8. эмотивный - излишняя чувствительность, сердобольность, слезливость;
9. демонстративный - манерность, истероидность, эгоцентричность;
10. экзальтированный - склонность к преувеличению, искреннему выражению чувств.

Акцентуации характера носят как положительные, так и отрицательные заряды. Акцентуация характера предопределяет стиль поведения личности в общении.

Я.А. Лукьян отмечает, что в повседневной жизни приходится иметь дело с акцентуированными личностями, и каждый тип акцентуации порождает свои проблемы и в определенных ситуациях создает однотипные конфликты.

Один из распространенных источников конфликтов и обид - несоответствие самооценки и оценки окружающих.

Самооценка - оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и мест среди других людей. [10]

Самооценка, являясь источником критической информации, оказывает влияние на самосознание личности, способствует активизации самовоспитания и саморазвития, позволяет более целенаправленно корректировать личные качества. Именно самооценка позволяет избавиться от чувства неизвестности и постепенно преодолеть психологические барьеры по отношению к другому.

Анализ самооценки позволяет личности:

- сравнивать свои личностные особенности с другими людьми, определить степень расхождения "я - реальное" и "я - идеальное", что даст ориентиры для самосовершенствования;
- выявить и более эффективно применять положительные качества, что формирует уверенность в себе;
- увидеть ошибки, выявить недостатки в своей деятельности, осознать их, определить пути преодоления.

Барьеры в общении могут возникать, когда:

- личность подчеркивает собственные достоинства;
- неадекватно завышенная самооценка - в таком случае следует снизить "уровень" своих притязаний;
- дается общая отрицательная оценка личности вместо замечания по конкретному поводу;
- "бьют" по особо уязвимым местам человека (у каждого есть свои особо уязвимые места, "бить" по которым критикой и упреками нельзя);
- отсутствует похвала, если человек ее заслужил (каждый человек нуждается в достойной оценке своей деятельности, в том числе и в похвале).

Заслуженная похвала поддерживает и адекватно повышает уровень притязаний человека и тем самым побуждает его браться за более трудные

задачи - вот в чем польза похвалы. Похвала, исходящая от человека, чьим именем дорожат, доставляет удовольствие.

Невозможно понять истоки некоторых межличностных столкновений без анализа самооценки конфликтующих людей. У большинства людей проявляется тенденция оценивать себя чуть выше среднего. Это говорит о том, что человеку свойственна потребность в достаточно высокой самооценке, т.е. каждому хочется уважать себя. Самоуважение - один из истоков психологической устойчивости, хорошего настроения. Психологические трудности общения возникают у людей как с завышенной, так и с заниженной самооценкой. Если человек обладает достаточно высоким уровнем самооценки и, совершив ошибку, может успокоить себя, т.о. срабатывает психологическая защита, человек успокаивается. Когда человек намеренно подчеркивает, что он умнее других, это неминуемо вызывает раздражение окружающих. А кому приятно, чтобы его кто-то считал глупым. Приходится общаться с людьми, которые из-за неадекватно высокой самооценки ревниво - застенчиво относятся к успехам других. Неадекватное самомнение, подчеркивание своих достоинств, надменность, пренебрежение к другим - неиссякаемый источник негативизма окружающих. Завышенная самооценка способствует формированию такой черты характера, как обидчивость. Обида возникает в ответ на несправедливое к себе отношение окружающих, т.е. чье-то мнение о нем ниже его собственного мнения о себе. Отсюда ясно, завышенная самооценка способствует обидчивости, нетерпимости к малейшим замечаниям. Человек с неадекватно высокой самооценкой потенциально конфликтен с другими. Люди, имеющие заниженную самооценку, сталкиваются в общении с другими барьерами. Стойкая, излишне низкая самооценка влечет за собой чрезмерную зависимость от других, несамостоятельность и даже заискивание, проявляется робость, замкнутость, даже искаженное восприятие окружающих.

Таким образом:

1. Адекватная самооценка приводит к адекватному уровню притязания и самоуважению.
2. Завышенная - к завышенному уровню притязаний, приводит к многим неудачам и даже фрустрации.
3. Заниженная - к заниженному уровню притязаний, формированию "комплекса неполноценности".

1.5. Барьер манеры общения

Манера общения как индивидуализированная программа формируется на базе темперамента, характера и типа акцентуаций личности.

Манера - способ что-нибудь делать, та или иная особенность поведения, образ действия (манера вести себя, странная манера разговаривать и т.д.).

Доминантный субъект общения всегда хочет сам оказывать влияние на других, овладеть инициативой и подавить активность партнера по общению. Эту его настроенность можно уловить на стадии оценки коммуникативной ситуации при помощи наблюдений за языком тела, модуляции и громкости голоса. В качестве поз превосходства используются все возвеличивающие манеры поведения, например, принятие самодовольного вида, "руки в боки", широко расставленные ноги. Такое поведение всегда должно сигнализировать другому человеку: "Я больше и сильнее тебя". Такая личность, испытывая потребность обратиться к какому-либо человеку, не слишком заботится об уместности и целесообразности своего обращения, не считает для себя обязательным отвечать на вопросы, которые ему поставлены. В общении он напорист, перебивает партнера, повышает голос, многократно повторяет одно и то же. [10]

При вхождении в коммуникативную ситуацию с доминантным партнером необходимо:

1. дать доминантному субъекту возможность выявить свою доминантность;
2. спокойно держаться независимой точки зрения, не опровергая и не высмеивая "силовые приемы" партнера.

Недоминантный субъект общения - полная противоположность доминантному. Недоминантный субъект общения очень чувствителен к внешним признакам силы, интеллекта, эмоциональности партнера. Поведение покорности приводит к такому внешнему изменению, когда человек словно уменьшается, это человек, постоянно чувствующий себя просителем, боящийся лишиться раз взять коммуникативную инициативу, задать вопрос, высказать точку зрения. Он уступчив, легко теряется. Не перебивает партнера, терпеливо сносит, когда перебивают его. Нерешителен в раскрытии своих знаний, часто позволяет сбить себя с толку. Общаясь с недоминантным субъектом необходимо стимулировать его, предоставляя ему инициативу и возможности выразить себя. [10]

Мобильный субъект общения - обладает легкой манерой переключения внимания, быстротой рефлексивной оценки.

Рефлексия - процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний. Это не только познание самого себя, но и выяснение того, как другие знают и понимают его личностные особенности, эмоциональные реакции и познавательные представления. [9]

Быстро и часто поверхностно рисует в своем сознании образ партнера по общению. Речь тороплива, одна фраза легко сменяется другой. Он часто и произвольно оказывает своей мобильностью влияние на темп общения партнеров. Часто перебивает. Активно выражает свое отношение к тому, что говорите вы. Вставляет в вашу речь реплики и замечания. Стиль его высказывания неряшливый. Смысл речи для него важнее словесного "облачения". Продолжительное монотонное общение с глубоким анализом сущности явлений с ним невозможно. Он всегда стремится внести в общение разнообразие. Проститься с ним так же легко, как и разговориться: он невзыскателен в отношении форм и ритуалов свертывания общения.

Ригидный субъект общения - такой человек не сразу включается в коммуникативную деятельность.

Ригидность - (в психологии от лат. rigids - жесткий, твердый) затрудненность (вплоть до полной неспособности) в изменении намеченной субъектом программы деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки. [9]

Выделяют когнитивную, аффективную и мотивационную ригидность. Когнитивная ригидность обнаруживается в трудностях перестройки восприятия представлений в изменившейся ситуации.

Аффективная ригидность выражается в косности аффективных (эмоциональных) откликов на изменяющиеся объекты эмоций.

Мотивационная ригидность проявляется в тугоподвижной перестройке системы мотивов в обстоятельствах, требующих от субъекта гибкости и изменения характера поведения.

Ригидному субъекту общения требуется основательно изучить партнера. Понять его коммуникативные намерения. Такой субъект общения слушает партнера внимательно, говорит неспешно, мысль излагает подробно: фразы строит тщательно, стремясь, чтобы слово точнее передавало смысл, не любит, чтобы его перебивали. Не терпит поспешности в изложении мысли от других. Нетерпеливые партнеры в общении с ригидным субъектом испытывают раздражение. Надо уметь войти и выйти из общения с ригидным субъектом с учетом сложившихся этикетных форм общения, избегая торопливости и небрежности. В общении со сверхмобильным партнером лучше всего сначала подстроиться под его темп, что на первых порах может снижать содержательность контакта, но далее постепенно замедляйте частоту и скорость собственных реплик.

Мобильный - подвижный, способный к быстрому и скорому передвижению, действию.

Так вы "сделаете" партнера собранным в общении. Затем уже можно вернуться к началу разговора и уточнить то, что осталось малопонятным или невыясненным. Если вы не проявите такой инициативы, общение не состоится, и каждый из вас (вы и ваш партнер) унесет с собой чувство досады, неудовлетворенности общением. Если партнер по общению ригиден,

надо поставить перед собой коммуникативную задачу на долготерпение. Торопить такого партнера, раздражаясь, значит расширить поле расхождения.

Экстравертами субъект общения расположен к взаимодействию. Экстравертированный тип характеризуется обращенностью личности на окружающий мир, объекты которого притягивают к себе интересы субъекта. [9] Экстравертам свойственны импульсивность, инициативность, гибкость поведения, общительность, социальная адаптивность. Он почти всегда направлен на партнерство, независимо от того, легко или тяжело у него на душе. Он искренне уверен в своей способности понять любого человека. Он любознателен и, в первую очередь, в отношении людей. Он хочет быть полезным. Очень внимателен к окружающим и желает такого же внимания к себе. Чтобы привлечь к себе внимание, часто бывает эксцентричным в высказываниях, подхватывая модные новинки. Ему нравится высказывать симпатию партнеру по общению. Умеет говорить открыто и искренне. С таким партнером легко входить в коммуникативную ситуацию, так как часто сам помогает вам в этом.

Экстраверт полагается на получаемое из внешнего мира и не склонен подчинять личные мотивы критической проверке.

Интровертный субъект общения.

Это не склонный к внешнему диалогу человек.

Интроверсия - обращенность внутрь, фиксация интересов личности на явлениях собственного внутреннего мира. [9]

Такой человек больше всего сосредоточен на аутообщении (диалог с самим собой). Обидчив. Застенчив, не склонен к общению на личные темы. Имеет хорошо управляемую систему психологической защиты "личных зон". Вхождение в коммуникативную ситуацию с интровертом благоприятно "с глазу на глаз". В интенсивное общение его надо втягивать постепенно и деликатно.

Интроверт легко становится недоверчивым, своевольным, часто страдает от неполноценных чувств и по этой причине всегда завистлив. Он противостоит миру с тщательно разработанной оборонительной системой, составленной из доброжелательности, щепетильности, педантичности, умеренности, бережливости, осторожности, болезненной совестливости, твердолобой честности и прямоты, вежливости и открытого недоверия.

В нормальных условиях он пессимистичен и озабочен, потому что мир и люди в нем ни капельки не добры к нему, стремятся его сокрушить. Его собственный мир - это безопасная гавань, заботливо выращенный за крепкой стеной сад, закрытый для публики и спрятанный от любопытных глаз. Самым лучшим остается собственная компания.

Постоянный учет этих характеристик субъектов общения дает возможность сформировать у себя навыки понимания специфики личности, признания ее достоинств.

1.6. Барьер отрицательных эмоций

Эмоции - субъективные реакции человека на воздействие внутренних и внешних раздражителей, которые проявляются в виде удовольствия и неудовольствия, смелого порыва, страха и т.д.

Практически любые процессы жизнедеятельности человека сопровождаются эмоциями. Одни явления действительно радуют его, другие - печалат, третьи - возмущают и т.д. Эмоции отражают в форме непосредственного переживания значимость (смысл) явлений и ситуаций и служат одним из главных механизмов внутренней регуляции психологической деятельности и поведения, направленных на удовлетворение актуальных потребностей.

Главная функция эмоций у человека состоит в том, что благодаря эмоциям мы лучше понимаем друг друга, можем, не пользуясь речью, судить о состояниях друг друга и лучше преднастраиваться на совместную деятельность и общение. Особенность эмоций состоит в том, что они непосредственно отражают отношения между мотивами и реализацией, отвечающей этим мотивам деятельности.

Эмоции обусловлены двояко - потребностями (мотивациями) и обстоятельствами (ситуацией). Например, эмоции возникают в следующих ситуациях:

- когда приходит нечто значимое для индивида;
- когда делается вывод, с одной стороны, о наличии угрозы, а с другой - невозможности ее избежать;
- при обострении потребности;
- когда осознается невозможность привычного поведения;
- в конфликтной ситуации;
- при непредвиденном развитии событий.

Эмоции способны резко усилить или ослабить скованность, робость в общении. Однако не любая, а лишь устойчивая отрицательная эмоция может воздвигнуть серьезный барьер на пути нормального общения. К таким эмоциям относятся горе, гнев, отвращение, презрение, страх и другие.

Барьер страдания переживают люди в значимых ситуациях.

Разными авторами описаны переживания человека, оказавшегося перед лицом смерти. Элизабет Кюблер-Росс (1969) была одной из первых, кто проследил путь умирающих с того момента, когда они узнали о своем близком конце, до того, как они испустили последний вздох. Рэттисон выделяет стадии поэтапного ухода жизни:

1. социальная смерть, когда личность характеризуется потребностью изолироваться от общества, замкнуться в самом себе и все дальше и дальше отдаляться от живых людей;
2. психическая смерть - осознание человеком очевидного конца;
3. мозговая смерть означает полное прекращение деятельности головного мозга и его контроля над различными функциями организма;

4. физиологическая смерть соответствует угасанию последних функций организма.

Барьер страдания действует двояко, снижая уровень контактности, общительности человека, переживающего страдания, и уровень коммуникативности тех, кто вступает в контакт со страдающим. Страдания возникают в связи с трагическими событиями, неудовлетворенностью своим социальным статусом, сильно заниженной самооценкой, физическими болями. Тяжелая утрата резко меняет всю жизнь человека. Способность к страданию, скорби говорит о личностной зрелости и способствует личностному развитию человека. Поэтому не следует исключать эти чувства или торопиться их отбросить. Изменения требуют жизненной энергии, но ее в это время поглощают тяжелые переживания. Человек нуждается в такой период в разнообразной помощи:

- смело предлагайте любую практическую помощь, которую можете оказать;
- опасно говорить: "я знаю, как вы себя сейчас чувствуете". Мы никогда не можем знать точно, что чувствует человек, особенно в такие минуты;
- побольше будьте с человеком рядом. Необязательно оставаться с ним надолго. Необязательно искать тему для разговора - важнее само присутствие;
- старайтесь не допускать полного отсутствия движений, физической нагрузки;
- не следует прерывать воспоминания и рассказы об умершем человеке;
- уместно написать соболезнующее письмо, рассказать о своих чувствах, о своей печали по ушедшему из жизни человеку;
- человек вернется ко всем рабочим и домашним обязанностям через 6-8 недель после печального события. Если этот период у него затягивается, то можно более настойчиво привлекать его к их выполнению;
- необходимо учитывать, что все традиционные даты в течение первого года, которые отмечались с участием ушедшего из жизни, будут вызывать болезненные воспоминания. Очень важно, чтобы человек не был одинок в эти дни.

Рассмотрим барьеры плохого настроения.

Настроение - сравнительно продолжительные, устойчивые психические состояния умеренной или слабой интенсивности, проявляющиеся в качестве положительного или отрицательного эмоционального фона психической жизни индивида. [9]

Плохое настроение часто служит источником барьеров в общении. Болгарский психолог Ф. Генев, исследуя причины возникновения служебных конфликтов, установил, что:

- у людей, занятых административной работой, уровень эмоциональной уравновешенности значительно ниже среднестатистического, а с возрастом еще более снижается;
- плохое настроение руководителя существенно ухудшает настроение подчиненных.

Настроение изменится, когда вы его начнете менять. Русская поговорка гласит: "Горе горюй, а руками воюй". Займитесь каким-нибудь делом, наращивая активность постепенно. Не следует требовать от себя безупречного поведения и выполнения каждого дела. С полной самоотдачей выполняйте только главное, а все остальное делайте просто добросовестно, а в результате настроение будет достаточно хорошим, потому что вы будете чувствовать себя свободнее.

Сильное влияние на настроение оказывает музыка, поэтому не лишайте себя радости, послушайте любимую музыку, она поможет отвлечься от забот, предстоящих дел, трудностей. Более полезным является пение. С песней в одиночку, в кругу друзей выражаются те чувства, которым тесно в душе. Пение ослабляет напряжение, успокаивает.

Барьер гнева и раздражения преодолеть особенно трудно, ведь гнев рождается в ответ на неожиданные препятствия, оскорбления и т.д. Раздражение - это уничтожение своего бодрого и спокойного настроения собственными руками. Раздражение и гнев оказывает невероятно вредное действие. Гнев "гонит" кровь от головы к мышцам. Гнев портит настроение, оказывает парализующее действие, делает нетрудоспособным, отвлекает внимание, сужает поле зрения, лишает дисциплинированность, толкает на бессмысленные действия человека.

Гнев и раздражительность потихоньку формируют негативный имидж. Гнев и раздражение создают барьеры в общении. Гнев лишает человека внутреннего покоя, притупляет восприятие. Раздражение снижает способность человека давать адекватную оценку тому или иному событию или человеку, приводит к ошибочным действиям и становится причиной новых неприятностей. Гнев может породить агрессивность. В раздраженном состоянии человек склонен наносить удары и раны окружающим. Синдром раздражения:

- поджатые губы;
- опущенные уголки губ;
- побледневшее лицо;
- затрудненное дыхание;
- сведенный болью желудок;
- горький вкус во рту;
- окаменевшее выражение лица;
- мрачные мысли.

Когда в коллективе начинает сердиться один из сотрудников, через непродолжительное время и другие сотрудники начинают сердиться и нервничать. Создается впечатление, что все учреждение страдает чесоткой. Отмечается феномен "передачи вируса испорченного настроения". Особенно

подвержены негативным эмоциям квалифицированные работники. Они острее воспринимают разницу между тем, что должно быть, и тем, что есть. Менее подвержены гневу и раздражению ленивые и самодовольные люди, не обремененные значительными профессиональными знаниями. Чаще всего именно они становятся не жертвой, а причиной неприятных ситуаций, которые влекут за собой досаду и гнев. Гнев предпочитает благовоспитанных и культурных людей. Поэтому именно такие люди нуждаются в системе борьбы с раздражением. Невоспитанным людям такая система не нужна. Они обладают врожденным защитным механизмом. Анализируйте причины раздражения:

1. Что вас практически ежедневно сердит?
2. Что вам мешает, что раздражает, портит настроение?
3. Что сковывает ваши действия и угнетает вас?
4. Что мешает вам быстрее продвигаться вперед?

Барьер отвращения, брезгливости возникает в результате нарушений кем-либо элементарных этических норм или вследствие "гигиенического неприятия" другого человека. Возникновение этого барьера могут спровоцировать:

- излишне небрежная жестикуляция партнеров;
- его гигиенически неприятные действия (почесывания, сморкание и т.д.);
- мокрые, потные ладони рук;
- грязные ногти;
- отталкивающие манеры;
- нарушение психологической дистанции общения;
- запах изо рта;
- мятая грязная одежда;
- гнилые передние зубы;
- рубцы от ожогов на лице и прочее.

Если на физические дефекты окружающие быстро перестают обращать внимания, то гигиенические отклонения они не приемлют всегда.

1.7. Барьер речи

Речь - сложившаяся исторически в процессе материальной преобразующей деятельности людей форма общения, опосредствованная языком. [10]

Барьер речи возникает вследствие допущенных речевых ошибок. Ибо речь - основное средство общения. Этот барьер искажает слова говорящего.

Изменения общественной структуры отражается в языке. Любое общество неоднородно по своему составу: люди различаются по своему социальному положению, по уровню образования, по месту жительства, по возрасту, полу и т.д. Все замечают различия, существующие в речи городских и сельских жителей, людей с высшим образованием и малограмотных людей и т.д. Кроме различий, существующих в речи городских и сельских жителей, существуют барьеры в языке людей в зависимости от пола. Например, в языке индейцев яна (Северная Калифорния) мужчины называют какой-либо предмет одним словом, а женщины другим. Наука, изучающая расслоение языка, называется социолингвистикой. В рамках этой науки исследуется языковая вариативность, ее причины и роль в процессе развития языка. Социолингвисты установили, что социальный статус человека во многом зависит от того, насколько в его речи соблюдаются нормы, свойственные людям соответствующего круга.

Любой национальный язык не является единым по своему составу. Выделяются следующие разновидности: литературный, территориальные диалекты, просторечие, жаргоны. [5]

Общенародный, или национальный язык, - язык данного народа, взятый в совокупности присущих ему черт, отличающих его от других языков.

Территориальные диалекты могут создавать трудности в общении. В общенародном русском языке выделяются три группы территориальных диалектов: севернорусские, южнорусские и среднерусские.

Диалектом называется разновидность общенародного языка, употребляемая в качестве средства общения между людьми, связанными тесной территориальной общностью.

Диалекты отличаются от литературного языка и друг от друга рядом особенностей в фонетике, грамматике и лексике. Севернорусские диалекты распространены к северу от Москвы, на территории Ярославской, Костромской, Вологодской, Архангельской, Новгородской и некоторых других областей.

Им присущи следующие особенности:

- оканье;
- цоканье;
- стяжение гласных при произношении личных окончаний глаголов: [знат] вместо знать, [понимат] вместо понимать;

- совпадение формы творительного падежа множественного числа существительных с формой дательного падежа: "[пошли за грибам да за ягодам]" вместо [пошли за грибами да за ягодами] и т.п.

Южнорусские диалекты - распространены к югу от Москвы на территориях Калужской, Тульской, Орловской, Тамбовской, Воронежской и некоторых других областей. Им присущи следующие особенности:

- аканье;
- яканье;
- особое произношение звука [г];
- произношение звука [т] как мягкого в глагольных формах; - произношение согласного [к] как мягкого в словах типа [бочк'а, тан'к'а].

Среднерусские диалекты занимают промежуточное положение между северно - южнорусскими. Черты среднерусских диалектов:

- иканье - произношение звука [и] на месте буквы Я и Е в предударном слоге: [питух] вместо петух, [питак] вместо пятак;
- произношение звука [ш] долгого мягкого на месте буквы щ или сочетаний сч, сщ;
- произношение звука [ж] мягкого на месте сочетаний жж, зж.

В наши дни диалекты разрушаются под напором литературного языка. Возникают речевые барьеры в результате:

- эмоционального возбуждения, вызванного взаимной индукцией или самоиндукцией;
- неправильного выбора слов;
- ошибки в построении сообщения;
- неверной оценки способности партнера понять передаваемую ему информацию;
- слабой аргументации;
- невладения социально-психологическими механизмами общения.

Таким образом, барьер речи - это препятствие на пути к психологическому контакту и эффективному влиянию партнеров друг на друга.

Вопросы для самопроверки к главе 1

1. Какие барьеры возникают в общении?
2. Почему барьер гнева и раздражения особенно трудно преодолевать?
3. Что является причиной речевых барьеров?
4. Как следует понимать определенность характера?
5. Какие существуют типы акцентуации характера?
6. В чем сходство и различие между завышенной и заниженной самооценкой?
7. Что такое рефлексия?
8. Экстравертный субъект общения - это плохо или хорошо?

ГЛАВА 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНИКИ ОБЩЕНИЯ

2.1. Общение с трудными людьми

Ежедневно мы общаемся с обычными людьми, но встречаются иногда люди, которые не идут нам навстречу, какие бы усилия мы ни прилагали. Что делать при столкновении с особенно трудным человеком, который стоит на пути и приводит нас в ярость? Можно использовать специальные подходы к общению с трудным человеком. Каждый человек имеет свой портрет трудного партнера по общению. Например, женщина, которая долгие годы страдала от властной, тиранической матери, отнесет к этому типу каждого, кто проявляет аналогичные качества. Кроме таких специфических случаев классификации, существуют определенные типы людей, признанных трудными.

Роберт М. Бреммон в классической книге "Общение с трудными людьми" различает около дюжины различных типов. Они включают:

1. Агрессивистов. Это люди, которые задирают других, говорят колкости, раздражаются, когда их не слушают.
2. Жалобщиков, у которых всегда найдется что-нибудь, на что сетовать. Обычно они ничего не делают для решения проблемы, потому что считают себя не способными ни на что и не хотят брать на себя ответственность.
3. Молчунов. Они спокойны и немногословны, вы не знаете, о чем они в действительности думают и чего хотят.
4. Сверхпокладистых, которые скажут вам "да" по любому поводу и пообещают поддержку. Тем не менее, слова у таких людей расходятся с делом: они не выполняют своих обещаний и не оправдывают возложенных на них надежд.
5. Вечных пессимистов, которые всегда предвидят неудачи. Они считают, что из затеваемого ничего не получится, такие люди всегда стараются сказать "нет" или постоянно испытывают беспокойство, сказав "да".
6. Всезнаек, которые считают себя выше других, потому что они, как они сами полагают, знают все на свете и хотят, чтобы о их "превосходстве" знали другие. Они могут действовать как "бульдозеры", расталкивающие всех на своем пути. Часто они ошибаются, поскольку в основном только играют эту роль.
7. Нерешительных, или стопоров, которые не решаются принять то или иное решение, потому что боятся ошибиться. Они тянут и тянут с принятием решения до тех пор, пока это решение не будет принято без них или необходимость принятия отпадает вообще.
8. "С ума сводящие" партнеры по общению. Д-р Георг Р. Бах, психиатр, называет их так потому, что они не оправдывают возложенных на них надежд. Их поведение подрывает основы доверия людей друг к другу, которое должно смягчать человеческие взаимоотношения. К этому

типу относятся люди, которые подают противоречивые надежды, желания и ждут от вас их удовлетворения. Они попросят вас о чем-то. Потом создают обстановку, в которой выполнение его просьбы становится для вас невозможным, и вы не сдерживаете слово.

9. "Максималисты", которые хотят чего-то, прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости.
10. "Скрытые", которые держат все в себе, не говорят о своих обидах. А потом внезапно набрасываются на вас, когда вы считаете, что все идет прекрасно.
11. Невинные лгуны, которые заматают следы ложью или серией обманов, так, что вы перестаете понимать, во что верить, а во что - нет.
12. "Ложные альтруисты". Которые якобы делают вам добро, но в глубине души сожалеют об этом.

Общение с трудными людьми может вызвать у вас гнев, огорчение, растерянность, подавленность и другие чувства, выбивающие из колеи.

Рассмотрим психотехнику общения с трудными людьми.

Схематично преодоление отрицательных эмоций будет выглядеть так:

1^й шаг - Взять под контроль свои эмоции или дать выход эмоциям другого человека.

2^й шаг - Стараться не принимать на свой счет слова и поведение другого человека (напомните себе, что трудный человек ведет себя аналогичным образом со всеми).

3^й шаг - Установить, кого он напоминает вам, с кем в прошлом были затруднения, и отделить ваше восприятие от тех чувств, которые вы испытывали к тому, кого он вам напоминает.

4^й шаг - Использовать творческую визуализацию или иной способ успокоения для овладения эмоциями.

5^й шаг - Использовать те приемы общения, которые позволяют дать выход эмоциям другого (метод внимательного молчания).

6^й шаг - Если чувствуете, что попадаете под влияние трудного человека, то скажите себе: "У меня свой собственный взгляд на мир", и так вы сможете вернуть свою собственную точку зрения, избавляясь от точки зрения другого.

При выборе подхода к трудному партнеру по общению следует учитывать, к какому типу людей он относится. Существует пять основных стилей: соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество и уклонение. Столкнувшись с трудным, вам захочется уклониться от общения с ним, но бывают случаи, когда вы этого сделать не сможете. Вы можете обнаружить, что чаще всего, столкнувшись с трудным человеком, вы выбираете один из двух подходов - уклонение или приспособление. Трудный человек старается для достижения своих целей использовать отличительные особенности своего поведения. "Жалобщик" жалуется, "взрывоопасный" взрывается и т.п., потому что предполагает, что другие люди с целью уклонения от конфликта не захотят противодействовать. Если предмет конфликта не очень важен для вас, то, может быть, лучше уклониться, уступить. Такой подход позволит сохранить мир и спокойствие. Если у вас

есть время и возникшая проблема значима, вы можете использовать другие подходы - компромисс или сотрудничество. Но тогда вам необходимо будет принимать во внимание особые нужды и интересы, которые делают человека трудным в общении, чтобы в рамках компромисса или сотрудничества выработать такие варианты решения, которые в определенной мере удовлетворяли бы эти нужды и интересы.

Общаться с трудными людьми задача сложная, но разрешимая.

Рассмотрим различные типы трудных людей и оптимальное реагирование в ситуации взаимодействия с ними.

1. Тип "шермановский танк". Это грубые и бесцеремонные люди. С такими лучше, если проблема не особенно важна для вас, уклониться или приспособиться. Дайте такому человеку "спустить пар", уступите в малом, чтобы его успокоить. Спокойно выскажите свою точку зрения, но не ставьте под сомнение его правоту, потому что в результате вы неизбежно столкнетесь с враждебной реакцией. Подавите ярость человека собственным спокойствием. Это поможет ему справиться с агрессивностью, и вы можете прийти к общему решению.

2. Тип "скрытый агрессор" ("снайпер") приносящий неприятности с помощью закулисных игр и другой скрытой агрессией, "скрывается", потому что не обладает властью, считает свое поведение правильным (видит себя борцом за справедливость). В общении с такими людьми надо выявить конкретный факт причинения зла и затем выявить скрытые причины, о которых необходимо спокойно заявить, предъявив доказательства. Когда все будет извлечено на поверхность, необходимо найти решение проблемы.

3. Тип "разгневанный ребенок" ("взрывной человек"). Человек, относящийся к этому типу, не является злым по своей природе. Он взрывается, как ребенок, у которого плохое настроение. Когда человек ведет себя подобным образом (испуган, беспомощен), взрыв эмоций отражает желание взять ситуацию под контроль. В общении с таким человеком надо дать выход его эмоциям, затем успокоить его, а после этого ведите с ним разговор, как будто ничего не случилось, не было никакого взрыва с его стороны. Почувствовав, что он снова контролирует ситуацию, такой человек снова будет казаться спокойным и рассудительным.

4. Жалобщик. Они бывают реалистичные и параноидные, которые жалуются на воображаемые обстоятельства. В общении с "жалобщиками" начните с того, что выслушайте его. Не важно, прав он или нет. Он страстно желает быть услышанным. Выслушивая его, вы возвращаете ему ощущение собственной значимости. Вам следует, выслушав его, сказать, что поняли сказанное, применяя прием слушания - перефразирования (повторив иными словами). Затем, после высказывания основной жалобы, необходимо перевести разговор на другую тему. Если он вновь возвращается к этой проблеме, переключите его на то, как он собирается разрешать свою проблему.

5. Тип "молчун" ("тихоня"), люди этого типа могут быть скрытными по многим причинам. Если вы не хотите уклониться от него, то ключом к

разрешению трудности общения является преодоление этой замкнутости. Добиться ответа очень трудно от таких людей. Поэтому подумайте, в какой ситуации и с какими вопросами лучше подойти к такому человеку. Будьте настойчивее, но сохраняйте чувство меры, потому что "молчун" снова может замолчать.

б. Тип "сверхпокладистый". Такие люди могут казаться приятными во всех отношениях, потому что они уступают, чтобы помочь и тем самым понравиться другим. Но они могут создавать проблемы: вы полагаетесь на человека, он соглашается с вами во всем, а потом оказывается, что его слова расходятся с делом. В общении с такими людьми покажите ему, что вы хотите правдивости с его стороны, настаивайте на том, что вы хотите знать, что в действительности думает этот человек. Скажите, что вас беспокоит не то, что он соглашается или нет, а его последовательность. Настаивайте на том, чтобы человек говорил правду, неважно какую.

Взаимодействуя с трудным человеком, следует использовать такой подход, который соответствовал бы конкретному характеру поведения. Эти подходы различаются для разных типов людей, но все они построены на следующих основных принципах, которые схематично выглядят так:

- осознайте, что человек труден в общении;
- определите, к какому типу людей он относится;
- не попадайте под влияние его (его мироощущение);
- поговорите с ним и выясните причины его трудностей;
- постарайтесь найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд;
- используйте совместный подход к разрешению его проблем.

2.2. Техника аутопсиходиагностики субъекта общения

Теоретическое обоснование аутопсиходиагностики. Е.В. Руденский разработал для познания собственного потенциала технику аутопсиходиагностики личности.

Аутопсиходиагностика - это система тестов, необходимых для определения личностью собственных индивидуальных особенностей.

Учет этих особенностей необходим для выбора тактики и стратегии общения. Он необходим при целостном коммуникативно-ролевом самопрограммировании личности как субъекта общения. Психические свойства являются внутренней репрезентацией отношений "личность - окружающая среда". Данные аутопсиходиагностики личности дают возможность осознать свои психические свойства и формировать необходимый уровень психической регуляции коммуникативной деятельности.

Рассмотрим алгоритмы аутопсиходиагностики.

Алгоритм аутопсиходиагностики - это серия последовательных действий, направленных на решение задач, поставленных личностью. По данным исследований, проводимых Е.В. Руденским, первый алгоритм аутопсиходиагностики включает методики по выявлению конституциональных черт психического склада человека (свойства темперамента, нервной системы). Второй алгоритм - коммуникативный, он объединяет методики оценки коммуникативных качеств личности.

Третий алгоритм - профессионально - управленческий, включает методики оценки качеств личности как управляющего.

Четвертый алгоритм - игровой, включенные в него процедуры позволяют в игровой форме организовать самопознание личности.

Попробуйте определить, какому психологическому типу вы принадлежите:

Вы относитесь к группе экстравертов, если:

1. В один и тот же день запросто можете посмотреть два фильма, концерта, пьесы и др., назначить несколько встреч и успеть на одну-две.
2. Число ваших приятелей, знакомых с каждым днем увеличивается.
3. У вас неважное настроение, когда телевизор и радиоприемник неисправны. Вы чувствуете себя одиноким и оторванным от мира, если телефон отключен.
4. Вы легко запоминаете лица, случаи, биографии, но труднее формулы и чужие высказывания.
5. Вы любите поехать, повеселиться в компании, избегаете одиночества. Вы относитесь к категории жизнерадостных людей и ищете контакта с себе подобными, избегаете замкнутых людей.
6. Любите имитировать других, рассказывать анекдоты, веселые истории. У вас легкий характер.

7. Любите говорить речи, тосты. В компании любите быть на виду.
8. Знаете, когда и что делать.
9. Быстро входите в контакт с незнакомыми людьми, легко ориентируетесь в новой обстановке, без особых затруднений выходите из сложных ситуаций.
10. Быстро принимаете решения, способны на риск, хотя он не всегда оправдан. Командировки для вас развлечение, и вы их принимаете с радостью.
11. В каждой конкретной ситуации оцениваете, что лучше принять, и поступаете в зависимости от обстоятельств.
12. У вас всегда много планов, заданий, проблем и идей, но вы в состоянии осуществить только часть из них.
13. Вы не понимаете и не сочувствуете людям, которые непрерывно жалуются на свое здоровье.
14. Вас интересует, какое впечатление вы производите на окружающих.

Вы относитесь к группе интровертов, если:

1. Даже незначительного события достаточно, чтобы вы приостановили принятие важного решения.
2. Иногда одного представления или концерта для вас достаточно на целый месяц.
3. Часто овладевают вами воспоминания.
4. У вас друзей немного. Вы трудно сближаетесь с людьми.
5. Вы лучше запоминаете основную идею, чем подробности.
6. Вы предпочитаете, иметь дело с меньшим, но отреферированным объемом информации, чем со всем потоком сообщений.
7. Вы не любите суеты, громкой музыки, шумных компаний.
8. У вас немного вещей, но они образуют с вами единое целое.
9. Вы любите фотографироваться.
10. Любите есть в одиночку. Вы чувствуете себя более свободно и непринужденно в домашней обстановке.
11. Трудно приспособливаетесь к новой обстановке, коллективу, ситуации.
12. Вы принципиальный человек и стараетесь следовать своим принципам.
13. Вы внимательно следите за своим здоровьем, считаете лучше профилактика, чем лечение.
14. Иногда вам говорят, что нужно проще смотреть на некоторые вещи, но вы так не считаете.

Подсчитав положительные ответы по каждому типу, каких будет больше, к тому вы себя и отнесете. Если поровну - то вы амбаверт.

Выявите особенности своего темперамента с помощью теста "Формула темперамента". [13]

Отметьте знаком "+" те качества темперамента, которые для вас обычны, повседневны. Итак, если вы:

- 1.1. неусидчивы, суетливы; 1.2. невыдержанны, вспыльчивы; 1.3. нетерпеливы; 1.4. резки и прямолинейны в отношениях с людьми; 1.5. решительны и инициативны; 1.6. упрямы; 1.7. находчивы в споре; 1.8. работаете рывками; 1.9. склонны к риску; 1.10. незлопамятны; 1.11. обладаете

быстрой, страстной со сбивчивыми интонациями речью; 1.12. неуравновешенны и склонны к горячности; 1.13. агрессивный забияка; 1.14. нетерпимы к недостаткам; 1.15.

обладаете выразительной мимикой; 1.16. способны быстро действовать и решать; 1.17. неустанно стремитесь к новому; 1.18. обладаете резкими порывистыми движениями; 1.19. настойчивы в достижении поставленной цели; 1.20. склонны к резким сменам настроения, то вы - чистый холерик.

2. Если вы: 2.1. веселы и жизнерадостны; 2.2. энергичны и деловиты; 2.3. часто не доводите начатое дело до конца; 2.4. склонны переоценивать себя; 2.5. способны быстро схватывать новое; 2.6. неустойчивы в интересах и склонностях; 2.7. легко переживаете неудачи и неприятности; 2.8. легко приспосабливаетесь к разным неудачам; 2.9. с увлечением беретесь за любое новое дело; 2.10. быстро остываете, если дело перестает вас интересовать; 2.11. быстро включаетесь в новую работу и быстро переключаетесь с одной работы на другую; 2.12. тяготитесь однообразием будничной кропотливой работы; 2.13. общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности с новыми для вас людьми; 2.14. выносливы и работоспособны; 2.15. обладаете громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся жестами, выразительной мимикой; 2.16. сохраняете самообладание в неожиданной ситуации; 2.17. обладаете всегда бодрым настроением; 2.18. быстро засыпаете и пробуждаетесь; 2.19. часто не собраны, проявляете поспешность в решениях; 2.20. склонны скользить по поверхности, то вы - сангвиник.

3. Если вы: 3.1. спокойны и хладнокровны; 3.2. последовательны и обстоятельны в делах; 3.3. осторожны и рассудительны; 3.4. умеете ждать; 3.5. молчаливы и не любите попусту болтать; 3.6. обладаете спокойной равномерной речью с остановками, без резко выраженных эмоций, жестикуляции и мимики; 3.7. сдержанны, терпеливы; 3.8. доводите начатое дело до конца; 3.9. не растрачиваете попусту сил; 3.10. придерживаетесь выработанного распорядка дня, жизни, системы в работе; 3.11. сдерживаете порывы; 3.12. маловосприимчивы к одобрению и порицанию; 3.13. незлобивы, проявляете снисходительное отношение к колкостям в свой адрес; 3.14. постоянны в своих отношениях и интересах; 3.15. медленно втягиваетесь в работу и медленно переключаетесь с одного дела на другое; 3.16. ровны в отношениях со всеми; 3.17. любите аккуратность и порядок во всем; 3.18. с трудом приспосабливаетесь к новой обстановке; 3.19. обладаете выдержкой; 3.20. несколько медлительны, то вы - флегматик.

4. Если вы: 4.1. стеснительны и застенчивы; 4.2. теряетесь в новой обстановке; 4.3. затрудняетесь установить контакт с незнакомыми людьми; 4.4. не верите в свои силы; 4.5. легко переносите одиночество; 4.6. чувствуете подавленность и растерянность при неудачах; 4.7. склонны уходить в себя; 4.8. быстро утомляетесь; 4.9. обладаете тихой речью; 4.10. невольно приспосабливаетесь к характеру собеседника; 4.11. впечатлительны до слезливости; 4.12. чрезвычайно восприимчивы к себе и к окружающим; 4.13. предъявляете высокие требования к себе и к окружающим; 4.14. склонны к подозрительности, мнительности; 4.15. болезненно чувствительны и легко

ранимы; 4.16. чрезмерно обидчивы; 4.17. скрытны и необщительны; 4.18. малоактивны и робки; 4.19. уступчивы, покорны; 4.20. стремитесь вызвать сочувствие, помощь у окружающих, то вы - меланхолик.

А теперь выявите умение слушать собеседника.

Вряд ли ответы на несколько вопросов могут определить, к какому виду слушателей вы относитесь. Но если вы ответите на них честно, не задумываясь над тем, какие из них хорошие, какие плохие, то, наверное, будете поражены результатами. Самый подходящий способ заполнения теста, считают болгарские психологи, - когда один читает, а другой отвечает. [7].

Это и будет первый шаг к овладению умением слушать более внимательно:

1. Какова, по вашему мнению, цель беседы или разговора:

- а) лучше познакомиться с собеседником;
- б) высказать свою точку зрения по данному вопросу;
- в) поделиться мнениями и обсудить их.

2. Задают ли ваши дети вопросы такие, как: "Где спят облака? или "Были ли бабушка маленькой?"

- а) часто;
- б) никогда;
- в) иногда.

3. Приходилось ли вам по утрам, собираясь на работу, напевать?

- а) да, всегда одну и ту же песню;
- б) да, обычно разные песни;
- в) нет, никогда.

4. В конце собрания задаете ли вы вопросы докладчику?

- а) да, всегда есть о чем спросить;
- б) иногда, когда вы не согласны с изложенной точкой зрения;
- в) никогда, так как не верите, что один вопрос изменить его точку зрения.

5. После разговора с другом или коллегой случалось ли вам изменить точку зрения в данной проблеме?

- а) да, очень часто;
- б) иногда;
- в) никогда.

6. Когда разговариваете с кем-либо, то:

- а) чаще говорите вы;
- б) чаще говорит ваш собеседник;
- в) оба говорите поровну.

7. При одинаковой цене, что бы вы предпочли купить:

- а) книгу;
- б) грампластинку;
- в) билет в кино.

8. Коллега хочет поделиться с вами своими проблемами, которые вас не касаются, что вы подумаете:

- а) что потеряли ценное время;

- б) что уже будете иметь на него влияние;
- в) что попытаетесь ему помочь.

9. Какая из трех фраз больше всего подходит к вашей точке зрения?

- а) лишь специалист может хорошо говорить по данным темам;
- б) каждый может обо всем говорить, если умеет хорошо выражать свои мысли;
- в) специалисты не всегда хорошие ораторы, чтобы убедительно говорить о собственных разработках.

10. Если при разговоре смысл слов ускользает от вас, как вы поступите:

- а) прервете говорящего и попросите снова объяснить сказанное;
- б) отметите про себя неясное, чтобы спросить о нем в конце разговора;
- в) вам всегда все ясно.

11. Можете ли вы повторить сообщение или песню, услышанные утром по радио?

- а) да, всегда;
- б) да, но вам необходимо время, чтобы вспомнить;
- в) не можете вспомнить.

12. У эстрадного певца прежде всего вы цените:

- а) голос;
- б) внешний вид;
- в) поведение на сцене.

13. Посещение концертов для вас:

- а) событие, всегда доставляющее удовольствие;
- б) светская обязанность;
- в) удовольствие, если исполняют ваших любимых композиторов.

14. Вы в гостях, кроме вас есть 5-6 человек. Вы вступаете в разговор. Чаще всего:

- а) никто не слушает вас;
- б) все умолкают, чтобы выслушать вас;
- в) в общем вы избегаете вмешиваться в разговор.

15. Вы находитесь в курсе событий общественной жизни благодаря:

- а) просмотру телепередач;
- б) слушая радио;
- в) чтению газет.

	а б в		а б в		а б в		а б в		а б в		а б в		а б в		а б в
1.	2 1 3	2.	3 1 2	3.	2 3 1	4.	2 3 1	5.	2 3 1	6.	1 2 3	7.	3 1 2	8.	1 2 3
9.	1 2 3	10.	3 3 1	11.	3 2 1	12.	3 1 2	13.	3 1 2	14.	2 3 1	15.	3 3 1		

Результаты теста:

15-25: если вы честно ответили на вопросы и получили указанное количество очков, то это значит, что вы с трудом слушаете собеседников. Может быть, вы не предполагаете, какую пользу можете извлечь из разговоров и обогатить ваши знания.

25-35: вы посредственный слушатель. Для вас беседа - не главный источник информации и основа общения. Не колеблясь, перешагните психологический барьер между собой и вашими собеседниками. Много можно узнать и от вас, но не только вы один знаете истину. Внимательно прислушайтесь к тому, что вам говорят; выслушайте даже упреки, что вам говорят, выслушайте гораздо больше, чем вы это делаете.

35-45: вы обладаете редким качеством - уметь слушать и хорошо говорить. Вести разговор для вас удовольствие. Ваши собеседники всегда могут почерпнуть от вас что-либо полезное. Вы умеете входить в положение других людей - это отличительная черта характера, которую следует ценить.

2.3. Психотехника слушания

Слушание - это активный процесс. Такая индивидуально - психологическая особенность, как психический темп, определяющая скорость восприятия и переработки услышанного, может стать преградой для эффективной коммуникации. В процессе слушания надо владеть определенными приемами, которые повышают эффективность общения.

Выделяют нерефлексивное и рефлексивное слушание.

При нерефлексивном слушании предполагается максимальное сосредоточение на речи собеседника, умение внимательно молчать, демонстрируя понимание и поддержку. Это дает возможность говорящему высказаться, а слушающему лучше понять суть проблемы. Исследования показали, что нейтральные реплики (Да, продолжайте, продолжайте ..., это интересно, хотелось бы поподробнее, понимаю), позы, жесты, мимика вызывают у собеседника желание высказаться, продолжать общение.

Нерефлексивное слушание целесообразно применять в ситуациях:

1. Когда человек горит желанием высказать свою точку зрения.
2. Обсудить наиболее важные вопросы.
3. Иногда людям трудно выразить словами то, что их волнует, и минимальное вмешательство поможет самовыражению говорящего.
4. Этот метод слушания хорошо применять при общении с застенчивыми и неуверенными в себе людьми.
5. Эффективен этот метод при приеме на работу.

Иногда нерефлексивное слушание может стать барьером общения, являясь свидетельством низкой психологической культуры слушающего. Это возможно в следующих ситуациях:

1. У партнера по общению нет неотложных вопросов, сильных чувств, которыми хотелось бы поделиться, и нерефлексивное слушание, сопровождаемое длительными паузами, может восприниматься неадекватно.
2. Партнер по общению может истолковывать внимание как согласие, одобрение содержания высказываний. Если слушающий не согласен с

высказыванием собеседника, то, выслушав его, он обязан сказать, открыто заявить ему о своем несогласии.

3. Этим методом могут воспользоваться разговорчивые, болтливые люди, поэтому, дождавшись паузы, дипломатично объясните свою занятость и перенесите беседу на другое время.

Кроме нерефлексивного, следует отметить рефлексивное слушание. В специальной литературе такая психотехника называется активным слушанием.

Немаловажную роль играет прошлый опыт общающихся. Выделяют 4 приема рефлексивного слушания:

1. Выяснение. Чтобы понять суть сообщения, необходимо получить дополнительные сведения, прояснить смысл отдельных высказываний.

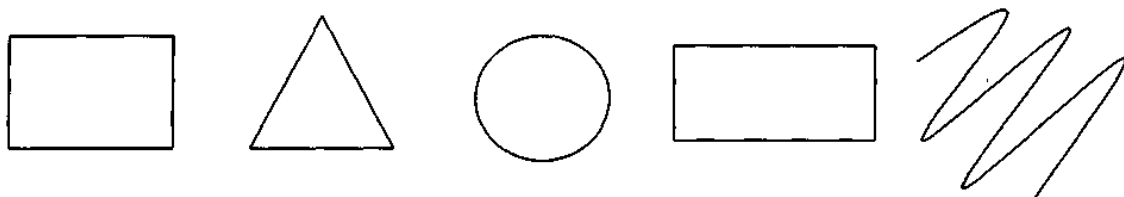
2. Перефразирование. Перефразировать, значит, сформулировать ту же мысль иначе, с целью точности понимания. Перефразирование полезно именно тогда, когда речь партнера кажется вам понятной. Можно перефразирование начинать следующими словами: "Если я вас правильно понял ...", "Вы думаете...".

3. Отражение чувств. Особое внимание здесь уделяется чувствам, выраженным говорящим. Это очень важно для взаимопонимания, потому что отражая чувства собеседника, мы сигналим ему, что понимаем его состояние. Чтобы лучше понимать партнера по общению, особенно его переживания в данный момент, необходимо внимательно наблюдать за выражением его лица, позой, жестами, интонацией, устанавливаемой дистанцией. Отражение чувств требует большой чуткости, деликатности, высокой культуры.

4. Резюмирование. В конце беседы следует подытоживать основные мысли, чувства говорящего, особенно если беседы длительные, и необходимо принимать решения.

2.4. Краткая психологическая характеристика основных форм личности (психогеометрический подход)

Сьюзен Деллингер - специалист по социальной, психологической подготовке управленческих кадров в США предложил систему анализа типологии личности на основе наблюдения за поведением человека и предпочитаемого им выбора какой-либо геометрической фигуры.



Расположив представленные геометрические фигуры в порядке их предпочтительности, по фигуре, помещенной на первое место, можно определить основные доминирующие особенности личности и поведения.

Наблюдая за поведением человека, можно определить его тип, сначала предварительно используя категории таблицы 1. [13]

Таблица 1.

Квадрат	Треугольник	Прямоугольник	Круг	Зигзаг
Внешний вид мужчины				
Консервативный, опрятный, чистый, выбрит	Модный, дорогие вещи, соответствует	Меняющийся, неопрятный, не в тон ситуации	Неофициальный, небрежный	Растрепанный, неряшливый, демонстративный
Внешний вид женщины				
Сдержанный, неяркий, художавый	Элегантный, дорогие вещи, ухоженный	Меняющийся, сумасбродный, не в тон ситуации	Неофициальный, женственный	Разнообразный, небрежный, экстравагантный
Рабочее место				
Каждая вещь на своем месте	Символы статуса и успеха	Беспорядок	Уютная домашняя	Запущенность
Речь				
Логичная, ясная, сухая, монотонная, медленная, высокий голос, профессиональная терминология	Логичная, краткая, эмоциональная, быстрая, громкий уверенный голос, остроты, жаргон	Неуверенная, неясная, сбивчивая, эмоциональные паузы, нерешительность, скороговорки, срывающийся голос, слова-паразиты.	Непоследовательная, плавная, эмоциональная, успокаивающая, сочный голос,	Непоследовательная, яркая, быстрая, громкая речь, богатая лексика, жаргон, остроты
Язык тела				
Скованная напряженная поза, «зажатость», рассчитанные движения, скупые жесты, солидная походка, потение, нервный смех	Уверенные, плавные движения, выразительные жесты, энергичная походка, сжатые губы, властный	Неуклюжие, резкие, отрывистые движения, неуверенные жесты, походка, бегающий взгляд, хихиканье, быстро краснеет	Расслабленная поза, плавные движения, доброжелательная улыбка и приветствия, жизнерадостная походка	Быстро меняющиеся позы, плавные движения, стремительная походка, живая мимика, манерность

Основные психологические характеристики поведения:

1. Квадрат:

- неутомимый труженик, организованный;
- выносливый, терпеливый, строго выполняющий инструкции и правила;
- эрудированный в различных областях знаний, аналитичность мышления, логически верно просчитывает свои ходы в общении, профессиональная эрудиция;
- любит порядок и стабильность, внимателен к деталям;
- слабый политик, имеет узкий круг друзей и знакомых, живет по плану, прекрасно организует себя и других;
- эффективно действует только при полной определенности и четком понимании своей функциональной роли.

2. Треугольник:

- лидирует во всех ситуациях, стремится к власти;
- способен концентрироваться на главной цели, ориентация на суть;
- энергичная, неудержимая, сильная, смелая личность, склонная к риску, высокая работоспособность, нетерпеливость;

- способен быстро анализировать ситуацию, умеет моментально вскрыть суть проблемы, очень уверен в своих силах;
- великолепный политик, несамокритичен, честолюбив, сильный эгоцентрик, детонатор межличностных отношений.

3. Прямоугольник:

- неудовлетворен своим образом жизни, тяжело переживает изменения своего социального статуса;
- может впадать в состояние замешательства, неопределенности в отношении себя, неуверенность в себе, доверчивость, нервозность;
- тяготеет к общению для получения поддержки, часто становится объектом манипуляций, избегает конфликтов;
- забывчив, склонен терять вещи, непунктуален, тенденция к простудам, травмам.

4. Круг:

- стремится к гармонии межличностных отношений, контактный, доброжелательный, щедрый, способен к сопереживанию;
- стремится не принимать непопулярные решения, предпочитает демократический стиль руководства;
- гибкий распорядок дня, склонен к общественной работе;
- прирожденный психолог.

5. Зигзаг:

- жажда знаний, изменений, тяготеет к разнообразию во всех сферах жизни;
- креативен, не заинтересован в консенсусе;
- любит заострять конфликт идей;
- остроумен, язвительен;
- импульсивен, непостоянство настроения;
- стремится работать в одиночку, отвращение к бумажной работе, безалаберность в финансовых вопросах.

2.5. Процедуры профессионально-управленческого алгоритма аутопсиходиагностики

Профессиональная деятельность менеджера (руководителя) связана с влиянием на окружающих людей. Есть ли у вас такая способность? Тест "Умеете ли вы влиять на других?" (по И. Липсицу), Ответьте "да" или "нет" на следующие вопросы:

1. Способны ли вы представить себя в роли актера или политического деятеля?
2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком о своих интимных переживаниях?
4. Немедленно ли вы реагируете, когда заметили неуважительные действия по отношению к своей особе?
5. Портится ли у вас настроение, когда кто-либо добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные способности?
7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться в своем деле выдающегося результата?
8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был неизменен?
9. Любите ли вы вести размеренный образ жизни?
10. Любите ли вы пробивать новые способы решения старых задач?
11. Любите ли вы менять обстановку дома или переставлять мебель?
12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных и заносчивых людей?
13. Любите ли вы доказывать, что кто-то весьма авторитетный в чем-то не прав? Подсчитайте баллы по таблице:

	Вопрос												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Да	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
Нет	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0

Если вы набрали 35-65 баллов - вы человек, который обладает великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять модели их поведения, управлять. Вы наделены даром убеждать окружающих в своей правоте.

Вы набрали 30 и меньше баллов: вам нелегко убедить окружающих в своей правоте. Вы часто бываете слишком сдержанным, не достигая из-за этого желанной цели, а часто оказываетесь и неправильно понятым.

2.6. Психологическая техника формирования аттракции

Аттракция - это возникновение привлекательности одного человека для другого

А.Ю.Панасюк считает аттракцию важным фактором управленческого общения и формирует своеобразный закон управленческого общения: при прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают теплые чувства (симпатию, привлекательность, любовь и т.д.), и наоборот, труднее принимают (а нередко отвергают) позицию того, к которому испытывают отрицательное чувство (неприязнь, антипатию, ненависть и т.п.). А.Ю.Панасюк разработал психологические приемы формирования аттракции. Их совокупность и составляет суть психотехники ее формирования.[10]

Психологический прием "Имя собственное".

Когда произносится вслух имя, отчество человека, с которым вы общаетесь, то тем самым вольно или невольно оказываете:

- внимание этой личности;
- внимание к данной личности - это и утверждение личности;
- подтверждение человеку того, что он - личность, это не может не вызвать у него чувства удовлетворения;
- чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями;
- человек всегда стремится к тому, что (кто) вызывает у него положительные эмоции;
- если некто стремится к тому, кто вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно притягивает к себе, то есть формирует аттракцию.

Алгоритм психотехники формирования аттракции (А.Ю. Панасюк)



Психологический механизм формирования аттракции путем воздействия улыбкой.

У людей, которые много улыбаются или смеются, со временем лицо вообще приобретает улыбающееся, дружелюбное выражение. Возможные формы улыбок:

1. Непринужденная улыбка, чем свободнее она нам кажется, тем ярче является выражением наивной, чистой радости. Такая улыбка является самой очаровательной формой в мимическом репертуаре, обладая исключительно приятным для окружающих содержанием.
2. Вынужденная, деланная улыбка в большинстве случаев препятствует открытости общения. Такая улыбка неожиданно возникает и так же неожиданно исчезает. При вынужденной улыбке уголки рта растягиваются и при этом не поднимаются. Вынужденная улыбка нередко используется в качестве компенсации.
3. Приторная улыбка - этот вид улыбки можно установить по чуть более заметному растяжению губ, производя утрированное, слегка наигранное впечатление, выражая больше того, что испытывают на самом деле.
4. Усмешка. Различие между улыбкой и усмешкой в том, что губы остаются сомкнутыми в довольно напряженном состоянии. В этом виде улыбки выражается некоторое волевое усилие. По напряжению и сомкнутым губам можно судить о повышенном внимании и особом мнении о происходящем.
5. Ухмылка. Этот улыбка - гримаса. По такой улыбке можно судить о том, что перед вами наглец, мерзавец или провоцирующий коварный человек. Опущенные вниз уголки рта ("кислая" реакция) придают лицу выражение "переполненного сарказмом" человека.

Психологические основы воздействия улыбки по А.Ю. Панасюку [10].

- Искренняя улыбка - это сигнал дружеского отношения. Приятное, улыбающееся лицо сигнализирует: "я вам друг".
- Смысл, заложенный в слове "друг", - это защита, поддержка.
- Улыбка, несущая информацию о дружеском отношении, удовлетворяет человеческую потребность в защищенности.
- Чувство удовлетворенности вызывает у человека положительные эмоции.
- Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.
- Если некто вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно формирует аттракцию.





Психологический прием "Золотые слова" притягивает людей друг к другу.

Использование комплимента в общении будет приемом формирования аттракции. [10]

Комплимент - это динамическая система логически упорядоченных вербальных знаков, несущих позитивную, подчеркивающую значимость личности информацию.

Комплименты - это слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека, при произнесении которых срабатывает психологический феномен внушения, вследствие чего человек старается "дорасти" до тех качеств, которые подчеркнуты в комплименте. Комплимент вызывает у вашего собеседника удовлетворение сразу двух потребностей:

- в усовершенствовании какой-то своей черты характера, способности, привычки, умения;
- в удовлетворении своей установки на критику партнера по деловому разговору.

Противопоказаний комплинтам практически нет. В общении с людьми необходимо как можно чаще делать им комплименты, соблюдая при этом простые правила:

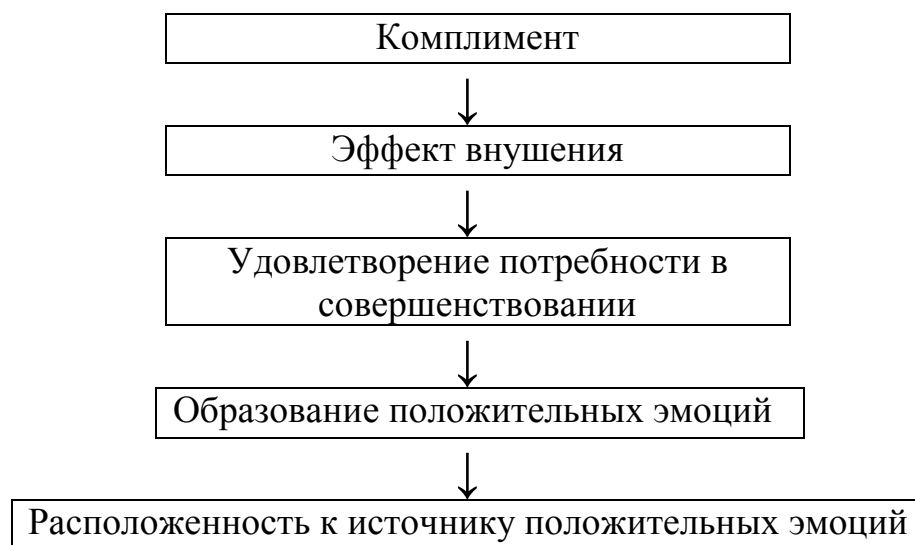
- комплимент должен отражать только положительные качества без двойственного смысла, когда качество можно оценивать и как положительное, и как отрицательное;
- отраженное в комплименте положительное качество должно иметь лишь небольшое преувеличение;
- нельзя делать комплимент относительно тех качеств, от которых человек стремится избавиться;
- комплимент не должен давать рекомендаций и поучать;
- к комплименту нельзя делать добавок, которые превращают его в "ложку дегтя".

Психологический механизм формирования аттракции путем комплиментарного воздействия на личность:

1. Воздействие комплиментом - эмоциональная завышенная оценка качеств личности.
2. Возникновение эффекта внушения.
3. Следствие внушения - удовлетворение потребности "выглядеть" лучше.

4. Следствие удовлетворения потребности - образование положительных эмоций.

5. Расположенность к источнику комплиментарного воздействия.



2.7. Психотехника "Создаем себе настроение"

Майкл Аргайл в книге "Психология счастья" приводит большой перечень факторов, улучшающих настроение. [1]

Он выделяет социально-психологические факторы, создающие людям настроение:

- пребывание в обществе счастливых людей;
- умение заинтересовать собеседника своими рассказами;
- пребывание в кругу друзей;
- осознание собственной физической, сексуальной привлекательности;
- поцелуй;
- наблюдение за людьми;
- откровенная и открытая беседа;
- выслушивание признания в любви;
- выражение своей любви;
- ласковые прикосновения;
- пребывание в обществе любимого человека;
- высказывание комплиментов или похвал в чей-то адрес;
- встреча с друзьями за чашкой чая, кофе;
- ощущение себя "душою общества" в компаниях, на вечеринках и т.д.;
- ведение оживленной беседы;
- прослушивание радио;
- осознание возможности оказать помощь другим;
- встреча со старыми друзьями;
- нормальные половые связи;
- приобретение новых друзей;
- умение развлечь и повеселить окружающих;
- смех;
- расслабленность;
- размышление о чем-либо хорошем, что может произойти в будущем;
- созерцание природы;
- возможность дышать свежим воздухом;
- чувство умиротворения;
- возможность принимать солнечные ванны;
- ощущение чистой одежды;
- наличие свободного времени;
- хороший сон по ночам;
- прослушивание любимой музыки;
- улыбка;
- убежденность в благополучии семьи или друзей;
- чувство присутствия Бога в жизни;
- наблюдение за животными.

Организационные факторы, по мнению Аргайля, также способствуют формированию настроения:

- умение настоять на своем, сделать по-своему;
- чтение рассказов, романов, стихов и пьес;
- планирование и организация какого-либо действия;
- умелое вождение автомобиля;
- четкое выражение своих мыслей;
- планирование путешествий и отпуска;
- приобретение новых знаний и навыков;
- получение комплимента или похвалы в свой адрес;
- качественное выполнение работы.

Возможность принять вкусную еду, посетить ресторан, пребывать в окружении домашних животных может улучшить настроение человека.

2.8. Оружие для борьбы с неприятностями

Неприятности являются ценой и итогом не только постоянно увеличивающегося объема работы, нехватки времени, отсутствия желаемых результатов, но и слишком быстрого и значительного успеха. [4]

Чем заметнее ваш успех, тем больше круг людей, которые хотят урвать часть ваших достижений, чем больше круг таких людей, тем больше вокруг вас возникает источников неприятностей. У людей хватает как сторонников, так и противников. Успех одних людей рождает зависть у других.

Сравните неприятности свои с теми, которые выпадают на долю других людей.

Не сердитесь на конкурентов, глупцов и неумных. Глупцы и неумехи тоже хотят жить. Выработайте стандартную реакцию у себя на неприятности. Когда случается неприятность, человек испытывает шок в той или иной степени, который как бы парализует его разум.

Техника реакции на неприятность:

1. Постарайтесь успокоиться, расслабиться и на время воздержаться от каких-либо действий.
2. Сдержите чрезмерное волнение.
3. Разберитесь в том, что произошло "на самом деле" (возможно, вы просто ошиблись в оценке произошедшего события).
4. Не допускайте буйства фантазии.
5. Никакой паники.
6. Никаких истерик.

Изменить действие неприятности будет легче, если вы ответите на следующие два вопроса:

1. Какие меры предпринять против этой неприятности?
2. Какую пользу можно извлечь из этого неприятного инцидента?

Вопросы для принятия мер борьбы с неприятностями.

1. Могу ли я предотвратить инцидент?
2. Как я могу смягчить его негативные последствия?

3. Как я могу негативные последствия за счет положительных действий нейтрализовать и трансформировать?

4. Как я могу реагировать на произошедшее, чтобы получить от него положительный результат?

Как можно быстрее постарайтесь отрешиться от копания в прошлом и настоящем. Переключайтесь на раздумья о предупредительных мерах и спросите себя: "Что мне следует предпринять, чтобы исключить неприятности этого рода в будущем?"

Примерный прыжок в будущее (что следует сделать, чтобы в будущем избегать неприятностей этого рода?)

1. Выразить инцидент словами.
2. Рассказать о произошедшем,
3. Изложить свои размышления на бумаге:
 - 3.1. Перечень неприятностей.
 - 3.2. Учет анализа при формировании заданий.
 - 3.3. Вопросы.

Оружие для борьбы с неприятностями:

1. Принятие предупредительных мер = исключение факторов риска.
2. Новый подход = другая оценка определенных видов неприятностей.
3. Новая стереотипная реакция = другое поведение при возникновении неприятностей.
4. Стратегическое решение = выявление и устранение источников неприятностей.

Причины неприятностей:

- непрофессионализм;
- ошибки в стратегии;
- отсутствие плана;
- неорганизованность;
- отсутствие предупредительных мер;
- беспорядок;
- препятствия;
- ошибки общения.

Анализ причин неприятностей поможет их исправить.

Вопросы для самопроверки к главе 2

1. Почему общение с трудными людьми выбивает нас иногда из колеи?
2. Какова психотехника в общении с трудными коммуникантами?
3. Существуют ли плохие или хорошие типы темпераментов?
4. Для чего люди общаются?
5. К какому виду слушателей вы относитесь?
6. В чем сходство и различие между рефлексивным и нерефлексивным слушанием?
7. Что такое аттракция?
8. Какие приемы аттракции следует применять в общении с людьми?
9. Какие факторы вы чаще всего применяете, чтобы улучшить свое настроение?

Заключение

Окружающая нас жизнь сложна и многообразна, как и сам человек. Феномен человеческого общения является значимым для нас. Последние годы интерес к теории и практике человеческого общения постоянно возрастает. Ни один учебник по психологии никогда не сможет дать готовых рецептов, как действовать в той или иной ситуации. Вместе с тем изучение реальной многогранности всех видов, типов человеческого общения, особенностей тех или иных ситуаций отработывает оптимальные психотехнологии коммуникационного процесса, позволяет корректировать межличностные отношения.

Знакомство с новыми достижениями в области человеческого общения позволяет руководителям достичь высокого профессионального уровня в управлении людьми и группами.

Список литературы

1. Аргейл М. Психология счастья. М., 1990, С.10.
2. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. М., 1990.
3. Гриман Л.П. Общение с собой. М.,1991.С. 15-20.
4. Гюнтер Ф., Гросс. Победить на работе и дома : Пер. с нем. М.,1997. С.150.
5. Гойхман О.Я., Найдеина Т.М. Основы речевой коммуникации. М.,1997.С.21-22.
6. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. М.,1997.С.14-18.
7. Орлова Т.В. Психологические тесты. Киев 1997.С. 5-30.
8. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. С.-Петербург, 1999.С. 199-208.
9. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: Словарь. М.,1990.С.5-470.
- 10.Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. Москва - Новосибирск, 1997. С. 15-25.
- 11.Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. Т.2. М., 1989 С.211-236.
- 12.Смелкова З.С. Деловой человек: культура делового общения. М., 1997. С.3-185.
- 13.Столяренко Л.Д. Основы психологии. М., 1995. С.47-57.
- 14.Шарп Д. Типы личности. Воронеж, 1994.С.9-126.
- 15.Психотехнология. М.: Прогресс, 1996.с. 18-19.