

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**ЕКИБАСТУЗСКИЙ ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА К.САТПАЕВА**

**Айтымова Айман Каирхановна
Ксембаева Сауле Камалиденовна**

**ПСИХОЛОГИЯ КОММУНИКАЦИИ
В ТЕХНИЧЕСКОЙ СФЕРЕ**

Учебное пособие

Экибастуз, 2018

УДК 159.9

ББК 88.3

А 36

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Кудышева А.А. – кандидат педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой Психология и педагогика Павлодарского государственного университета имени С. Торайгырова

Кайназаров А.С. – кандидат технических наук, профессор, заведующий кафедрой Разработка месторождений полезных ископаемых Екибастузского инженерно-технического института имени академика К. Сатпаева

А 36 Айтымова А.К.

Психология коммуникации в технической сфере: учебное пособие/ А.К. Айтымова, С.К. Ксембаева, Экибастуз: Екибастузский инженерно-технический институт имени академика К.Сатпаева.- 2018. – 102 с.

ISBN 978-601-7609-02-3

Учебное пособие посвящено различным аспектам психологии коммуникации в технической сфере. Авторы актуализировали растущую роль коммуникаций в условиях социокультурной динамики, констатируют, что межличностная и деловая коммуникация становится всё более сложным феноменом современности. Содержание материалов учебного пособия дает возможность последовательно, доступно раскрыть систему основных психологических понятий, сущность психических явлений, психологию личности, ее поведенческие особенности, структуру и сущность психологии коммуникации, психология делового общения, механизмы взаимопонимания в процессе коммуникации, психологию групп и коллективов, конфликты и способы их разрешения, психологические особенности трудовой деятельности, видах техноэтики.

УДК 159.9

ББК 88.3

Учебное пособие рекомендовано к изданию решением Ученого Совета Екибастузского инженерно-технического института имени академика К. Сатпаева от 12.02.2018 г., протокол №7

ISBN 978-601-7609-02-3

© Айтымова А.К., 2018

© Ксембаева С.К., 2018

Введение

Любой человек, основываясь на собственном опыте, отдает себе отчет в том, что он так или иначе способен воспринимать, познавать окружающий мир, различные предметы и явления. Мы слышим пение птиц, звуки музыкальных инструментов, человеческую речь, шум пролетающего самолета. Мы видим различные предметы, деревья, других людей и животных, машины и сооружения, различаем цвет и форму предметов. Мы ощущаем аромат цветов и запах бензина и уж никак не спутаем вкусовые ощущения, получаемые от сахара и соли. Каждый человек знает, что такое размышлять над прочитанной книгой, обдумывать свои действия на завтра, соображать при решении трудной задачи. Мы можем вызвать в памяти образ знакомого человека, вспомнить учебный материал. Мы способны представить и то, что никогда в жизни не воспринимали, например тропический лес или давно вымершего мамонта, и даже вообразить то, что вообще не существует сказочный персонаж или фантастическую машину.

Человек не только познает окружающий мир, но имеет свое собственное отношение к предметам или явлениям этого мира. Он не бесстрастно, холодно-рассудочно воспринимает окружающее, а переживает при этом определенные чувства: одни из предметов и явлений радуют его, доставляют ему удовольствие, к другим он равнодушен, третьи вызывают у него огорчение, а порой страх и ненависть. Хорошая книга доставляет нам наслаждение, недостойное поведение человека вызывает у нас негодование и возмущение, самоотверженный поступок - восхищение.

Человек не только воспринимает окружающий мир и как-то относится к нему, он и действует в этом мире, проявляя свою активность, принимает решения, стремится к цели, проявляет инициативу и настойчивость в преодолении трудностей, препятствий, иначе говоря, осуществляет волевою деятельность.

Наконец, каждый человек отличается чем-то от других: один особенно интересуется музыкой, другой - спортом; один проявляет способности в области математики, а другой - в области литературного творчества; один горяч, вспыльчив, несдержан, другой спокоен и невозмутим; один трудолюбив и скромн, другой ленив и высокомерн. Все это-восприятие, память, мышление, воображение, чувства и воля, проявления темперамента и характера явления человеческой психики.

Современный этап развития отношений связан с освоением и широким использованием разнообразной информации. Сформированность коммуникативных качеств студентов высших технических учебных заведений определяет качество профессиональной подготовки. От уровня владения речью, навыками общения и коммуникативного взаимодействия будущих специалистов зависит полноценная профессиональная и личностной самореализация. Произошедшие в обществе за последние десятилетия изменения повысили требования, которые предъявляются работникам всех сфер общественной деятельности. Умение вести себя с людьми должным образом является одним из важнейших условий, определяющих шансы

добиться успеха в профессиональной деятельности. Высокий уровень развитости коммуникативных качеств у специалиста обеспечивает психологический контакт с коллегами, руководством и подчиненными, преодоление психологических барьеров. Сочетание делового и личного общения благотворно влияет на межличностные взаимоотношения в трудовом коллективе. Очевидна необходимость развития коммуникативных качеств у студентов технического вуза - будущих руководителей.

Учебное пособие посвящено различным аспектам психологии коммуникации в технической сфере. В учебном пособии актуализирована растущая роль коммуникаций в условиях социокультурной динамики, констатируется, что межличностное и деловое общение становится всё более сложным феноменом современности, что управление научно-техническим развитием оказывается сегодня этической проблемой и связано с тяжелыми нравственными переживаниями ученых и инженеров

В пособии демонстрируется многообразие подходов исследования проблем коммуникации; выделяются социально-психологические аспекты межличностной и деловой коммуникации; рассматриваются стороны коммуникации, формирующие предпосылку для анализа и оценки феномена межличностной и деловой коммуникации с позиции «коммуникативной компетентности».

Содержание учебного пособия способствует формированию практических навыков психологии коммуникации будущих бакалавров техники и технологии; навыков разрешения производственных конфликтов, развитию технического мышления, обогащенного осознанием взаимозависимости социальных и природных процессов, навыков публичных выступлений, применения техники и приемов эффективной коммуникации в профессиональной деятельности.

Лекция 1. Методологические основы психологии

История психологического знания насчитывает более 2000 лет, на протяжении которых она развивалась главным образом в рамках философии и естествознания.

Начало превращения психологии в самостоятельную науку связывают с именем немецкого ученого **Христиана Вольфа** (1679-1754), опубликовавшего книги «Рациональная психология (1732), и «Экспериментальная психология» (1734), в которых он использовал термин «психология».

Однако лишь с начала XX в. психология окончательно выделилась в самостоятельную науку. На рубеже XX-XXI вв. существенно возросло значение психологии в связи со все большей ее включенностью в различные виды практической деятельности. Возникли такие ее отрасли, как педагогическая, юридическая, военная, управленческая, спортивная психология и т.д. Вместе с тем своеобразие объекта психологической науки породило в ее составе большое число научных школ и теорий, дополняющих друг друга и нередко противоречащих друг другу.

Смысл самого слова «психология» становится понятным, если учесть, что оно состоит из двух греческих терминов: «**psyche**» — душа, и «**logos**» - слово, понятие, учение, наука.

Своим названием и первым определением психология обязана греческой мифологии. Для греков любовь простой девушки Психеи к сыну богини Афродиты Эроту была образцом истинной любви, высшей реализации человеческой души. Поэтому Психея – смертная, пройдя все испытания, смогла обрести бессмертие, став богиней и символом души, ищущей свой идеал.

В наиболее общем понимании **психология** - это наука о закономерностях, особенностях порождения, функционирования и развития психики. При этом под **психикой** понимается системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении индивидом объективного мира, построении образа этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности.

Объект психологии – психика.

Предмет изучения психологии – факты, закономерности психической жизни человека.

Субъект психологии - индивид (человек или животное), его поведение, реакции, отношения с другими индивидами.

Задача психологии – изучение законов психической деятельности в развитии.

Психология также изучает психические явления:

1) психические свойства – типичные для данного человека наиболее устойчивые и существенные особенности психики.

2) психические процессы – отдельные формы и виды психической деятельности

а) познавательные (ощущения, восприятие, память, внимание, воображение, мышление и речь),

б) эмоционально – волевые (эмоции, воля, чувства).

3) психические состояния – общий функциональный уровень психической активности человека.

Психология как самостоятельная наука свой отсчет ведет с 1879 года, в котором немецкий ученый **Вильгельм Вундт** (1832-1920) создал первую в мире экспериментальную психологическую лабораторию при Лейпцигском университете. На базе этой лаборатории впоследствии был создан Институт экспериментальной психологии.

Этапы становления психологии как науки:

1 этап – психология как наука о душе. Такое определение было дано более 2 тысяч лет назад. Наличием души пытались объяснить все непонятные явления в жизни человека.

2 этап – психология как наука о сознании. Возникает в 17 веке в связи с развитием естественных наук. Способность думать, чувствовать, желать назвали сознанием. Основным методом изучения считалось наблюдение человека за самим собой и описание фактов.

3 этап – психология как наука о поведении. Возникает в 20 веке. Задача психологии – ставить эксперименты и наблюдать за тем, что можно непосредственно увидеть, а именно поведение, поступки, реакции человека (мотивы, вызывающие поступки, не учитывались).

4 этап – психология как наука, изучающая объективные закономерности, проявления и механизмы психики.

Психология - наука и очень старая, и очень молодая. С одной стороны, возраст ее около 2400 лет. Первое систематическое изложение психологических явлений было предпринято древнегреческим ученым Аристотелем в его трактате «О душе». Аристотеля и считают основателем психологии. С другой стороны, собственно научное экспериментальное исследование психических явлений и их закономерностей началось по сути дела с середины XIX в., а подлинно научная психология начала складываться и того позже - на рубеже XIX и XX вв.

В течение последних десятилетий значительно расширились диапазон и направления психологических исследований, появились новые научные дисциплины. Изменился понятийный аппарат психологической науки, выдвигаются новые гипотезы и концепции, психология непрерывно обогащается новыми эмпирическими данными.

Отрасли психологического знания

Современная психологическая наука представляет собой многоотраслевую сферу знаний и включает в себя более 40 относительно самостоятельных отраслей. Их возникновение обусловлено:

- во-первых, широким внедрением психологии во все сферы научной и практической деятельности,

- во-вторых, появлением новых психологических знаний.

Одни отрасли психологии отличаются от других, прежде всего, комплексом проблем и задач, которые решает то или иное научное

направление. Вместе с тем все отрасли психологии условно можно разделить на фундаментальные (общие, или базовые) и прикладные (специальные).

Фундаментальные отрасли психологической науки имеют общее значение для понимания и объяснения различных психических явлений. Это тот базис, который не только объединяет все отрасли психологической науки, но и служит основой для их развития. Фундаментальные отрасли объединяют термином «общая психология». Общая психология –отрасль психологической науки, включающая в себя теоретические и экспериментальные исследования, выявляющие наиболее общие психологические закономерности, теоретические принципы и методы психологии, ее основные понятия и категории. Общая психология –изучает закономерности развития психики в максимально обобщенном и отвлеченном виде. Это психика взрослого (среднего возраста) нормального (не больного) человека (не важно мужчины или женщины), в постоянных условиях жизни и деятельности.

Общая психология исследует индивида, выделяя в нем психические познавательные процессы и личность. **Психология познавательных процессов** изучает такие психические процессы, как ощущения, восприятия, внимание, память, воображение, мышление, речь. В **психологии личности** изучается психическая структура личности и психические свойства личности, определяющие дела и поступки человека

Основными понятиями общей психологии являются: - психические процессы; - психические свойства; - психические состояния. Возникновение общей психологии как самостоятельной и фундаментальной отрасли психологической науки связано с именем С.Л. Рубинштейна, подготовившего и опубликовавшего в 1942 г. капитальный обобщающий труд «Основы общей психологии», в который вошли передовые достижения науки..

Прикладными называют отрасли психологии, достижения которых используют в практической деятельности. В большинстве случаев с помощью прикладных отраслей психологической науки решают конкретные задачи в рамках определенного направления.

Прикладные отрасли психологии

Отрасль психологии	Объект изучения отрасли психологии
Социальная психология	социально-психологические проявления личности человека, его взаимоотношения с людьми, с группой, психологическую совместимость людей, социально-психологические проявления в больших группах (действие радио, прессы, моды, слухов на различные общности людей).
Педагогическая психология	психологические проблемы, закономерности развития психики и личности в процессе обучения и воспитания

Возрастная психология	онтогенез психики, то есть ее развитие от зачатия человека до его смерти; закономерности развития нормального здорового человека, психологические особенности и закономерности, присущие каждому возрастному периоду: от младенчества до старости, делится на детскую психологию, психологию юности и зрелого возраста, геронтопсихологию (психологию старости).
Психология труда	психика в условиях трудовой деятельности человека, закономерности развития трудовых навыков
Инженерная психология	закономерности процессов взаимодействия человека и современной техники с целью использования их в практике проектирования, создания и эксплуатации автоматизированных систем управления, новых видов техники.
Медицинская психология	психологические особенности деятельности врача и поведения больного, проявления и причины разнообразных нарушений в психике и поведении человека, происходящие во время болезней психические изменения, разрабатывает психологические методы лечения и психотерапии.
Клинической психологии	проявления и причины разнообразных нарушений в психике и поведении человека, а также происходящие во время различных болезней психические изменения, как более частное входит патопсихология, которая изучает отклонения в развитии психики, распад психики при различных формах мозговой патологии
Психофизиология	физиологические основы психической деятельности
Юридическая психология	психологические особенности юридической деятельности (особенности поведения участников уголовного процесса, психические проблемы формирования личности преступника, особенности его поведения)
Дифференциальная психология	различия между индивидами, между группами индивидов, а также причины и следствия этих различий
Политическая психология	психологические компоненты политической жизни и деятельности людей, их настроения, мнения, чувства, ценностные ориентации
Психология искусства	свойства и состояния личности или группы лиц, обуславливающие создание и восприятие художественных ценностей, а также влияние этих ценностей на жизнедеятельность как отдельной личности, так и

	общества в целом
Военная психология	личность воина, психология воинского коллектива и психологические особенности их профессиональной деятельности в ее разных формах и видах
Патопсихология	внимание особенностям нарушений психики в связи с теми или другими недостатками в строении и функциях организма, в частности у детей.
Психология религии	психологические факторы религиозного сознания
Экологическая психология	психологические аспекты взаимодействия человека и окружающей среды
Зоопсихология (сравнительная)	особенности и закономерности психики животных на разных этапах развития животного мира
Психодиагностика	разработка методов выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности
Психология спорта	психологических особенностей спортивной деятельности
Космическая психология	изучение особенностей психических процессов, происходящих в организме человека в условиях космических полетов, в том числе влияния на его психику больших физических перегрузок, необычных условий среды, состояния невесомости, особенности работоспособности во время полета

Все отрасли психологической науки возникли и развивались как результат расширения сфер человеческой деятельности, ее рационализации и усовершенствования. Однако нельзя рассматривать различные отрасли психологии как простое практическое применение психологических закономерностей (полученных в результате исследований, например, по общей психологии или социальной психологии) к тем или другим случаям жизни. Только в процессе разрешения конкретных практических задач, выдвигаемых жизнью, практикой людей, могут быть правильно поставлены и осознаны теоретические проблемы психологии и раскрыты общие и частные психологические закономерности. Поэтому в каждой из указанных отраслей

психологии большое место отводится теоретическим исследованиям. Научное психологическое исследование может быть успешным лишь тогда, когда оно строится не абстрактно, а с учетом практических задач. Изучая закономерности психики человека, психология делает это не в отрыве от тех или иных видов человеческой деятельности, а в связи с ними и со специальной целью: использовать результаты исследований для совершенствования этих видов деятельности. Психология является одной из фундаментальных, системообразующих научных дисциплин, будущее которой лежит на стыке наук, на первый взгляд кажущихся далекими от нее.

Место психологии в системе других наук.

По мнению многих ученых психология занимает центральное место среди других наук, т. к. она пытается (успешно) интегрировать (обобщать) самые разнообразные знания о человеке и его эволюции. В частности *Жан Пиаже* отмечал: Психология занимает ключевое место в системе наук, т. к. с одной стороны она зависит от всех других наук и видит в психологической жизни результат физико-химических, биологических, социальных, экономических и других факторов, которые изучаются всеми науками, занимающимися объектами внешнего мира. Но с другой стороны ни одна из этих наук не возможна без обобщающихся знаний о человеке.

Академик *Б.М.Кедров* предложил схему иллюстрирующую положение психологии в системе других наук (треугольник Кедрова). Психология тесно связана с генетикой, которая предоставляет материал о механизмах наследования определенных задатков предрасположенности к различным заболеваниям и т. д. И на стыке психологии и генетики возникла психогенетика. Психология тесно связана с высшей нервной деятельностью (ВНД) и для развития психологии большую роль сыграли работы *Берштейна*, создавшего теорию физиологии активности, и *Петра Анохина* создавшего теорию функциональных систем. На стыке этих наук образовалась психофизиология, которая изучает взаимосвязь психики с ее материальным субстратом - мозгом.

Психология тесно связана с общественными науками. Психология связана с философией, в частности проблема психического разрабатывалась исходя из таких философских вопросов как отношение материального и идеального, гологического и социального, субъективного и объективного. Ряд психологических школ базируется на тех или иных философских системах. Гуманистическая психология строилась на принципе экзистенциализма (теория существования). *Психология тесно связана с техническими науками*, в частности разработка социо-технических систем (космический корабль), предполагает учет психических и психофизических возможностей человека (авиатренажеры).

Математические науки предоставляют психологии статистические методы обработки результатов психодиагностический исследований.

Таким образом психология с одной стороны аккумулирует теоретические и эмпирические (практические) знания других наук и одновременно

предоставляет этим наукам необходимые сведения связанные с психологическими особенностями человека.

Лекция 2 Методы психологического исследования

В широком смысле понятие «метод» распространяется на различные области человеческого познания и практики, представляя мировоззренческие позиции ученого и организующие правила его взаимодействия с объектом. В более узком понимании методы - это способы, посредством которых познается предмет науки. Психология, как и каждая наука, употребляет не один, а целую систему частных методов или методик.

В психологии выделяются следующие группы методов: организационные, эмпирические, методы обработки данных и методы коррекции.

1. Организационные методы включают сравнительный метод, лонгитюдный метод, метод поперечных срезов. Их применение позволяет устанавливать связи и зависимости между явлениями разного типа (например, между физиологическим, психологическим и социальным развитием личности), особенности и закономерности психического развития людей на различных этапах.

А) Лонгитюдный метод заключается в многократных обследованиях одних и тех же лиц на протяжении длительного времени. Цель лонгитюдных исследований - регистрировать соматическое и психическое развитие личности. Лонгитюдный метод позволяет:

- проводить обработку данных поперечно по отдельным возрастным периодам, определять индивидуальную структуру и динамику развития каждого человека;

- анализировать взаимоотношения и взаимосвязи между отдельными компонентами развивающейся личности, решать вопрос о критических периодах в развитии.

Основным же недостатком лонгитюдных исследований является значительные затраты времени, требуемые на их организацию и проведение.

Б) Суть поперечных или срезовых исследований психического развития состоит в том, что заключения об особенностях развития делают на основании исследований одних и тех же характеристик в сравниваемых группах людей различного возраста, разных уровней развития, с различными свойствами личности. Основным преимуществом этого метода является быстрота исследования - возможность получения в течение короткого времени результатов. Однако исследования в чисто поперечных срезах статичны и не дают возможности сделать заключение о динамике процесса развития, о его непрерывности.

В) Сравнительный метод заключается в рассмотрении отдельных механизмов поведения и психологических актов в процессе развития и в сравнении со сходными явлениями у других организмов. Наибольшее

распространение этот метод, называемый «сравнительно-генетический», получил в зоопсихологии и в детской психологии.

2. Эмпирические методы включают в себя

А) наблюдение и самонаблюдение,

Б) экспериментальные методы (лабораторный, естественный, формирующий);

В) психодиагностические (тесты, анкеты, опросники, интервью, беседы);

Г) анализ продуктов деятельности;

Д) биографический метод.

Группа эмпирических методов в психологии традиционно, начиная с тех пор, как психология выделилась в самостоятельную науку, считается основной.

А) Наблюдение выступает в психологии в двух основных формах - как самонаблюдение, или *интроспекция*, и как внешнее, или так называемое *объективное наблюдение*. Наблюдение должно исходить из единства внутреннего и внешнего, субъективного и объективного, так как познание психики всегда осуществляется в той или иной степени опосредствованно через наблюдение внешней деятельности. Основное преимущество метода объективного наблюдения заключается в том, что он позволяет изучать психические процессы в естественных условиях. Наблюдение используется, в первую очередь, когда требуется минимальное вмешательство в естественное поведение, взаимоотношения людей, когда стремятся получить целостную картину происходящего. Основным недостатком метода наблюдения заключается в том, что психологическое состояние, личностные особенности наблюдателя могут влиять на результаты наблюдения.

Б) Экспериментальный метод - это исследовательская деятельность в целях изучения причинно-следственных связей, которая предполагает следующее:

- исследователь сам вызывает изучаемое им явление и активно воздействует на него, экспериментатор может варьировать, изменять условия, при которых протекает явление;

- в эксперименте имеется возможность неоднократного воспроизведения результатов.

- эксперимент устанавливает допускающие математическую формулировку количественные закономерности.

Основная задача психологического эксперимента заключается в том, чтобы сделать допустимыми для объективного внешнего наблюдения существенные особенности внутреннего психологического процесса.

Эксперимент как метод возник в области психофизики и психофизиологии и получил широкое распространение в психологии. Но изменился сам характер эксперимента: от изучения соотношения отдельного физического раздражителя и соответствующего ему психического процесса он перешел к изучению закономерностей протекания самих психических процессов в определенных объективных условиях.

Своеобразным вариантом эксперимента, представляющим как бы промежуточную форму между наблюдением и экспериментом, является метод

так называемого **естественного эксперимента**, позволяющий сочетать экспериментальность исследований с естественностью условий. Эксперимент как средство воздействия, изменения психологии людей называется **формирующим экспериментом**. Его своеобразие заключается в том, что он одновременно служит и средством исследования, и средством формирования изучаемого явления. Для формирующего эксперимента характерно активное вмешательство исследователя в изучаемые им психические процессы.

В) Психодиагностические методы. Цель современной психологической диагностики заключается в том, чтобы фиксировать и описывать психологические различия, как между людьми, так и между группами людей, объединенных по каким-либо признакам. В число диагностируемых признаков в зависимости от задач исследования могут входить психологические различия по возрасту, полу, образованию и культуре, по психическим состояниям, психофизическим особенностям.

Одним из видов психодиагностического метода являются психологические тесты. Английское слово «тест» означает «проба» или «испытание». **Тест** - это краткое, стандартизированное испытание, не требующее, как правило, сложных технических приспособлений, поддающееся стандартизации и математической обработке данных. С помощью тестов стремятся выявить определенные способности, навыки, умения (или их отсутствие), наиболее точно охарактеризовать некоторые качества личности.

К числу наиболее распространенных средств познания явлений психологии относятся всевозможные **опросы**. Цель опроса состоит в получении информации об объективных и субъективных фактах со слов опрашиваемых.

Все разнообразие методов опроса можно свести к двум основным типам:

- 1) опрос «лицом к лицу» - интервью, проводимое исследователем по определенному плану;
- 2) заочный опрос - анкеты, предназначенные для самостоятельного заполнения.

В **стандартизированном интервью** формулировки вопросов и их последовательность определены заранее, они одинаковы для всех опрашиваемых. Методика **нестандартизированного интервью**, наоборот, характеризуется полной гибкостью и варьируется в широких пределах. Исследователь, который руководствуется лишь общим планом интервью, имеет право сам в соответствии с конкретной ситуацией формулировать вопросы и изменять порядок пунктов плана.

Анкетирование (заочный опрос) целесообразно применять в случаях, когда необходимо выяснить отношение людей к острым дискуссионным вопросам, либо опросить большое число людей в сравнительно небольшой срок.

Метод беседы является вспомогательным средством для дополнительного освещения темы. Она может быть планомерно организована в соответствии с задачами исследования, но не может носить шаблонно – стандартный характер.

Метод изучения продуктов – изучение особенностей личности по почерку и рисункам.

3. К методам психологической коррекции относятся аутотренинг, групповой тренинг, способы терапевтического воздействия.

4. Методы обработки данных включают:

- количественный метод (применение математической статистики, обработка данных на ЭВМ)

- качественный метод (дифференциация материала по группам, его анализ и обобщение).

Только комплексное использование различных методов исследования может дать полное, объективное представление о психических особенностях личности. Каждый метод имеет свои преимущества и недостатки, поэтому для полного понимания психического развития личности они должны использоваться в тесном взаимодействии. Только в этом случае можно получить полную и объективную оценку развития личности.

Лекция 3. Понятие личности

На вопрос, что такое личность, психологи отвечают по-разному, и в разнообразии их ответов, а отчасти и в расхождении мнений на этот счет проявляется сложность самого феномена личности. Каждое из определений личности, имеющих в литературе (если оно включено в разработанную теорию и подкреплено исследованиями), заслуживает того, чтобы учесть его в поисках глобального определения личности.

Личность чаще всего определяют как человека в совокупности его социальных, приобретенных качеств. Это значит, что к числу личностных не относятся такие особенности человека, которые генотипически или физиологически обусловлены, никак не зависят от жизни в обществе. Во многих определениях личности подчеркивается, что к числу личностных не относятся психологические качества человека, характеризующие его познавательные процессы или индивидуальный стиль деятельности, за исключением тех, которые проявляются в отношениях к людям, в обществе. В понятие «личность» обычно включают такие свойства, которые являются более или менее устойчивыми и свидетельствуют об индивидуальности человека, определяя его значимые для людей поступки.

Итак, что же такое личность, если иметь в виду указанные ограничения? *Личность - это человек, взятый в системе таких его психологических характеристик, которые социально обусловлены, проявляются в общественных по природе связях и отношениях, являются устойчивыми, определяют нравственные поступки человека, имеющие существенное значение для него самого и окружающих.*

Наряду с понятиями «человек», «личность» в науке нередко употребляются термины «индивид», «индивидуальность» Их отличие от понятия «личность» состоит в следующем.

Если понятие «человек» включает в себя совокупность всех человеческих качеств, свойственных людям, независимо от того, присутствуют или отсутствуют они у данного конкретного человека, то понятие «индивид»

характеризует именно его и дополнительно включает такие психологические и биологические свойства, которые наряду с личностными также ему присущи. Кроме того, в понятие «индивид» входят как качества, отличающие данного человека от других людей, так и общие для него и многих других людей свойства.

Индивидуальность -это самое узкое по содержанию понятие из всех обсуждаемых. Оно содержит в себе лишь те индивидуальные и личностные свойства человека, такое их сочетание, которое данного человека отличает от других людей.

Психология изучает не только отдельные процессы, их черты и закономерности, но и особенности личности человека.

Существующие понятия «личность», «человек», «индивид» представляют собой определенное свойство, но по своему содержанию не тождественны.

Человек - биологическое существо, принадлежащее к классу млекопитающих Homo Sapiens. Наделен сознанием, т.е, способностью познавать сущность как внешнего мира, так и свою собственную природу. Характеризуется особой телесной организацией, существенными признаками которой является: прямохождение, наличие рук, высокоразвитый мозг, способный отражать мир в понятиях и преобразовывать его сообразно своим потребностям, интересам и идеалам.

Специфические человеческие способности и свойства (речь, сознание, трудовая деятельность) не передаются людям в порядке биологического наследственности, а формируется у них прижизненно, в процессы усвоения ими культуры, созданной предшествующими поколениями (Пример Камалы, Амалы).

Каждый отдельный человек является индивидом. Индивид - биологический организм, носитель общих генотипических наследственных свойств биологического вида.

Индивидуальность - неповторимые, только данному человеку принадлежащие черты и особенности, то чем один человек отличается от другого.

Личность - конкретный человек во всем многообразии его социальных и психических особенностей, субъект общественной деятельности и общественных отношений.

Личность- целостность социальных свойств человека, продукт общества и включения индивида в систему социальных отношений посредством активной деятельности и общения.

Личность - не врожденное свойство, возникает в результате культурного и социального. Личность не только целеустремленная, но и самоорганизующаяся система. Объектом ее внимания и деятельность служит не только внешний мир, но и она сама, что проявляется в ее чувства « Я», которое включает в себя представление самооценку, программы самосовершенствования, привычные реакции на проявление некоторых своих качеств, способности самонаблюдению, самоанализу, саморегуляции.

Личность находится в сфере влияния различных отношений, между личностью и обществом существует непосредственная связь и взаимообусловленность.

Личность – не пассивный объект тех или иных общественных отношений, она активно взаимодействует с компанией как системой этих отношений, является субъектом в системе деятельности, порождаемой теми или иными отношениями.

Индивидуальность каждой личности проявляется в специфических особенностях интеллекта, чувств, воли и других свойств личности. Основу личности составляет её структура, т.е. относительно устойчивая связь и взаимодействие всех сторон личности как целостного образования. Источником активности личности являются потребности. Потребности делятся на естественные и культурные. Важное место в системе направленности личности принадлежит мировоззрению, убеждениям, идеалам.

Когнитивная, эмоционально-оценочная и поведенческая составляющие сознания и самосознания

Известно, что в подростковом и юношеском возрасте усиливается стремление к самовосприятию, к осознанию своего места в жизни и самого себя как субъекта отношений с окружающими. С этим сопряжено становление самосознания. У старших школьников формируется образ собственного Я (Я-образ, Я-концепция). *Образ Я - это относительно устойчивая, не всегда осознаваемая, переживаемая как неповторимая система представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит свое взаимодействие с другими.* В образ Я встраивается и отношение к самому себе: человек может относиться к себе фактически так же, как он относится к другому, уважая или презирая себя, любя и ненавидя и даже понимая и не понимая себя, - в самом себе индивид своими действиями и поступками представлен как в другом. Образ Я тем самым вписывается в структуру личности. Он выступает как установка по отношению к себе самому. Как всякая установка, образ Я включает в себя три компонента.

Во-первых, когнитивный компонент: представление о своих способностях, внешности, социальной значимости и т.д. Один подросток на первый план в своем Я-образе выдвигает импозантный вид, который, как он предполагает, придает ему дорогая фирменная одежда. Другой его сверстник - незабываемый факт победы на районных соревнованиях по настольному теннису. Третий - драматическое для него поражение на тех же соревнованиях и затруднения при усвоении физики и математики, которые ему действительно нелегко даются.

Во-вторых, эмоционально-оценочный компонент: самоуважение, самокритичность, себялюбие, самоуничужение и т.д.

В-третьих - поведенческий (волевой) компонент: стремление быть понятым, завоевать симпатии, уважение товарищей и учителей, повысить свой статус или, наоборот, желание остаться незамеченным, уклониться от оценки и критики, скрыть свои недостатки и т.д.

Образ Я - и предпосылка, и следствие социального взаимодействия. *Фактически психологи фиксируют у человека не один образ его Я, а*

множество сменяющих друг друга Я-образов, попеременно то выступающих на передний план самосознания, то утрачивающих свое значение в данной ситуации социального взаимодействия. Я-образ - не статическое, а динамическое образование личности индивида.

Я-образ может переживаться как представление о себе в момент самого переживания, обычно обозначаемое в психологии как *реальное Я*. но, вероятно, правильнее было бы его назвать сиюминутным, или текущим Я субъекта. Когда подросток в какой-то момент говорит или думает: «Я презираю себя», то это проявление отроческого максимализма оценок не должно восприниматься как стабильная характеристика Я-образа школьника. Более чем вероятно, что через некоторое время его представление о себе сменится на противоположное.

Я-образ - это вместе с тем и *идеальное Я* субъекта - то, каким он должен был бы, по его мнению, стать, чтобы соответствовать внутренним критериям успешности. Идеальное Я выступает как необходимый ориентир в самовоспитании личности. Выявляя характер и действенность этого ориентира, педагог получает возможность существенно влиять на воспитание. При этом важно знать, на какой идеал как образец для построения своей жизни ориентируется молодой человек, так как социальная ценность этих образцов весьма различается, а их мотивирующее значение весьма велико.

Укажем еще один вариант возникновения Я-образа - *фантастическое Я* - то, каким субъект желал бы стать, если бы это оказалось для него возможным, каким он хотел бы себя видеть. Значение этого образа Я очень велико, особенно в старшем подростковом и юношеском возрасте в связи со склонностью учащихся старших классов строить планы на будущее, создание которых невозможно без фантазии.

Конструирование своего фантастического Я свойственно не только юношам, но и взрослым людям. При оценке мотивирующего значения этого Я-образа важно знать, не оказалось ли объективное понимание индивидом своего положения и места в жизни подменено его фантастическим Я. Преобладание в структуре личности фантастических представлений о себе, не сопровождающихся поступками, которые способствовали бы осуществлению желаемого, дезорганизует деятельность и самосознание человека и в конце концов может жестоко его травмировать ввиду очевидного несовпадения желаемого и действительного.

Степень адекватности Я-образа выясняется при изучении одного из важнейших его аспектов - самооценки личности.

Самооценка - оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Это наиболее существенная и наиболее изученная в психологии сторона самосознания личности. С помощью самооценки происходит регуляция поведения личности.

Как же личность осуществляет самооценку? Человек, как было показано выше, становится личностью в результате совместной деятельности и общения. Все, что сложилось г. отстоялось в личности, возникло благодаря совместной с другими людьми деятельности и в общении с ними и для этого предназначено. Человек включает в деятельность и общение существенно важные ориентиры

для своего поведения, все время сверяет то, что он делает, с тем, что ожидают от него окружающие, справляется с их мнениями, чувствами и требованиями. В конечном счете, если оставить в стороне удовлетворение естественных потребностей, все, что человек делает для себя (учится ли он, способствует чему-либо или препятствует), он делает это вместе с тем и для других и, может быть в большей степени для других, чем для себя, даже если ему кажется, что все обстоит как раз наоборот.

Лекция 4 Мотивация личности в коммуникации.

Мотивация персонала

Деятельность всегда побуждается определенными мотивами. Мотивы - это то, ради чего выполняется деятельность (например, ради самоутверждения, денег. Понятие «*мотив*» (от лат. *movere* - двигать, толкать) означает побуждение к деятельности, побудительную причину действий и поступков. Мотивы могут быть различные: интерес к содержанию и процессу деятельности, долг перед обществом, самоутверждение и т.п.

Если человек стремится к выполнению определенной деятельности, можно сказать, что у него есть мотивация. Например, если ученик прилежен в учебе - у него мотивация к учебе; у спортсмена, который стремится достичь высоких результатов, высокий уровень мотивации достижения; желание руководителя всех подчинять свидетельствует о наличии высокого уровня мотивации к власти.

Мотивация - это совокупность побуждающих факторов, определяющих активность личности; к ним относятся мотивы, потребности, стимулы, ситуативные факторы, которые детерминируют поведение человека.

Мотивы - это относительно устойчивые проявления, атрибуты личности. Например, утверждая, что определенному человеку присущ познавательный мотив, мы подразумеваем, что во многих ситуациях у него проявляется познавательная мотивация.

Мотивы являются относительно устойчивыми образованиями личности, однако мотивация включает в себя не только мотивы, но и ситуативные факторы (влияние различных людей, специфика деятельности и ситуации). Такие ситуативные факторы, как сложность задания, требования руководства, установки окружающих людей, сильно влияют на мотивацию человека в некоторый промежуток времени. Ситуативные факторы динамичны, легко меняются, поэтому существуют возможности влиять на них и на активность в целом. Интенсивность актуальной (действующей «здесь и теперь») мотивации состоит из силы мотива и интенсивности ситуативных детерминант мотивации (требований и влияния других людей, сложности заданий и т.п.).

В психологии принято выделять следующие виды мотивации человека:
Внешняя мотивация – это мотивация, которая не связана с содержанием какой-то деятельности, а обусловлена внешними для человека обстоятельствами (участие в соревнованиях, чтобы получить награду и т.п.).
Внутренняя мотивация – это мотивация, связанная с содержанием

деятельности, но не с внешними обстоятельствами (занятия спортом, потому что это доставляет положительные эмоции т.п.). Положительная мотивация – это мотивация, основанная на положительных стимулах (если я не буду капризничать, то родители дадут мне поиграть в компьютерную игру и т.п.).

Отрицательная мотивация – это мотивация, основанная на отрицательных стимулах (если я не буду капризничать, то родители не будут меня ругать и т.п.).

Устойчивая мотивация – это мотивация, основанная на естественных потребностях человека (утоление жажды, голода и т.п.).

Неустойчивая мотивация – это мотивация, которая требует постоянной внешней поддержки (бросить курить, сбросить вес и т.п.).

Устойчивая и неустойчивая мотивация различается и по типам. Существует два основных типа мотивации: «к чему-то» или «от чего-то» (ещё это часто называют «методом кнута и пряника»). Но есть и дополнительные виды мотивации:

Индивидуальная мотивация, направленная на поддержание саморегуляции (жажда, голод, избегание боли, поддержка температуры и т.д.);

Групповая мотивация (забота о потомстве, поиск своего места в обществе, поддержание структуры общества и т.п.);

Познавательная мотивация (игровая деятельность, исследовательское поведение).

Все методы мотивации, которые сегодня успешно применяются в жизни человека, можно разделить на три основные категории: Мотивация персонала, Мотивация учащихся, Самомотивация.

Мотивация персонала – это система морального и материального стимулирования трудящихся. Она подразумевает под собой комплекс мер по повышению трудовой активности и эффективности труда. Эти меры могут быть самыми разными и зависят от того, какая система стимулирования предусмотрена в организации, какова общая система управления и каковы особенности деятельности самой организации.

Методы мотивации персонала можно разделить на экономические, организационно-административные и социально-психологические.

Экономические методы подразумевают материальную мотивацию, т.е. выполнение работниками своих обязанностей и достижение определённых результатов за предоставление материальных благ.

Организационно-административные методы основаны на власти, подчинении регламенту, законам, уставу, субординации и т.п. Также они могут опираться на возможность принуждения.

Социально-психологические методы применяются для повышения социальной активности работников. Здесь осуществляется воздействие на сознание людей, их эстетические, религиозные, социальные и другие интересы, а также происходит социальное стимулирование трудовой деятельности.

Учитывая то, что все люди разные, применить какой-либо один метод для мотивации представляется неэффективным, поэтому в управленческой практике, в большинстве случаев, должны присутствовать все три метода и их

комбинации. Например, применение только организационно-административных или экономических методов не позволит активизировать творческий потенциал сотрудников. А только социально-психологический или организационно-административный метод (контроль, указания, инструктаж) не «зацепит» тех людей, которых мотивируют материальные поощрения (повышения зарплаты, премии, бонусы и т.п.). Успешность мер, повышающих мотивацию, зависит от грамотного и комплексного их осуществления, а также от систематического наблюдения за сотрудниками и умелого выявления потребностей каждого сотрудника в отдельности.

Создание ситуаций занимательности это процесс внедрения в учебные занятия интересных и занимательных опытов, жизненных примеров, парадоксальных фактов, необычных аналогий, которые будут привлекать внимание учащихся, и вызывать у них интерес к предмету изучения.

Эмоциональные переживания – это переживания, которые создаются путём приведения необычных фактов и проведения опытов во время занятий, а также вызываются масштабностью и уникальностью излагаемого материала.

Сопоставление научных и житейских толкований природных явлений – это такой приём, в котором приводятся какие-то научные факты и сопоставляются с изменениями в образе жизни людей, что вызывает в учащихся интерес и желание узнать больше, т.к. это отражает действительность.

Создание ситуаций познавательного спора – данный приём основывается на том, что спор всегда вызывает повышенный интерес к теме. Привлечение учащихся к научным спорам способствует углублению их знаний, привлекает их внимание, вызывает волну интереса и желание разобраться в оспариваемом вопросе.

Создание ситуаций успеха в учении этот приём используется, в основном, по отношению к учащимся, которые испытывают определённые затруднения в обучении. Основан приём на том, что радостные переживания способствуют преодолению трудностей в обучении.

Помимо перечисленных методов существуют и другие методы повышения мотивации к обучению. Такими методами считаются приближения содержания учебного материала к важным открытиям и достижениям, создание ситуаций новизны и актуальности.

Самотивация — это психический процесс, предполагающий исполнение контроля над процессами деятельности, смыслом которых становится развитие индивида. Самотивация строится на внутренних стимулах, таких как амбиции, самоощереение, понимание важности выполняемой деятельности и непосредственной значимости происходящего процесса. Для данного психического процесса присуща ответственность, внутренняя надобность в достижении желаемого, преодоление себя и отсутствие нужды во внешнем стимулировании.

Термин «мотивация» в широком значении используется во всех областях психологии, которые исследуют причины и механизмы поведения человека и животных. Побуждающие факторы можно распределить на два относительно самостоятельных класса:

- 1) потребностей и инстинктов как источников активности;
- 2) мотивов как причин, которые определяют направленность поведения или деятельности.

Потребность - это состояние некоторой нехватки в чем-либо, которую организм стремится компенсировать; это внутреннее напряжение, которое динамизирует и направляет активность на получение того, что необходимо для нормального функционирования организма и личности в целом.

Потребность - это необходимое условие любой деятельности, однако потребность сама по себе еще не способна предоставить деятельности четкого направления. Потребность должна «найти» предмет, на котором она определится (который способен ее удовлетворить).

Не только одна и та же потребность может воплощаться в различных объектах, но в одном и том же объекте могут воплощаться (опредмечиваться) разнообразные потребности. Например, оценка как мотив учебы может воплощать в себе и потребность в одобрении учителя, и потребность соответствовать уровню собственной самооценки, и стремление завоевать авторитет друзей.

Достаточно полная схема соотношения различных мотивов в побуждении сложных видов деятельности была предложена Б.Додоновым. Согласно данной схеме, деятельность побуждается следующей группой мотивов:

- 1) удовольствие от самого процесса деятельности;
- 2) прямой результат деятельности (созданный продукт, усвоенные знания и т.п.);
- 3) вознаграждение за деятельность (плата, повышение в должности, слава);
- 4) избежание санкций (наказания), которые угрожали бы в случае уклонения от деятельности или недобросовестного выполнения.

Каждый из этих мотивов может вносить различный вклад в общую мотивацию деятельности, причем как позитивный, так и негативный.

Деятельность, как правило, побуждается не одним, а несколькими мотивами. Чем больше мотивов детерминирует деятельность, тем выше общий уровень мотивации.

Мотив самоутверждения (стремление утвердить себя в социуме) связан с чувством собственного достоинства, честолюбием, самолюбием. Человек пытается доказать окружающим, что он чего-то стоит, стремится получить определенный статус в обществе, хочет, чтобы его уважали и ценили. Иногда стремление к самоутверждению относят к мотивации престижа (стремление получить или поддержать высокий социальный статус).

Идентификация с другим человеком - стремление быть похожим на героя, кумира, авторитетную личность (отца, учителя и т.п.). Этот мотив побуждает работать и развиваться. Он является особенно актуальным для детей и молодежи, которые пытаются наследовать других людей в своих действиях.

Мотив власти - это стремление субъекта влиять на людей. Мотивация власти (потребность во власти) - одна из самых главных движущих сил человеческих действий, это стремление занять руководящую позицию в группе

(коллективе), попытка руководить людьми, определять и регламентировать их деятельность.

Процессуально - содержательные мотивы - это побуждение к активности процессом и содержанием деятельности, а не внешними факторами. Человеку нравится выполнять эту деятельность, проявлять свою интеллектуальную или физическую активность. Его интересует содержание того, чем он занимается.

Экстринсивные мотивы - это такая группа мотивов, когда побуждающие факторы лежат вне деятельности. В случае действия экстринсивных мотивов к деятельности побуждают не содержание, не процесс деятельности, а факторы, которые непосредственно с ней не связаны (например, престиж или материальные факторы).

Стремление к саморазвитию, самоусовершенствованию - это важный мотив, который побуждает нас много работать и развиваться.

Мотив достижения - это стремление достичь высоких результатов и мастерства в деятельности; оно проявляется в выборе сложных заданий и стремлении их выполнить.

Аффилиация - это стремление к установлению или поддержанию отношений с другими людьми, стремление к контакту и общению с ними. Сущность аффилиации состоит в самооценности общения. Аффилиативное общение - это такое общение, которое приносит удовлетворение, захватывает, нравится человеку.

Негативная мотивация - это побуждения, вызванные осознанием возможных неприятностей, неудобств, наказаний, которые могут последовать в случае невыполнения деятельности. Например, школьника к учебе могут побуждать требования и угрозы родителей, боязнь получить неудовлетворительные оценки. Учеба под влиянием такого мотива приобретает характер защитного действия и является принудительной.

В случае действия негативной мотивации человека побуждают к деятельности страх перед возможными неприятностями или наказанием и стремление их избежать. Он рассуждает так: «Если я этого не сделаю, то меня ожидают неприятности». Вот что побуждает к деятельности под влиянием негативной мотивации.

Формы негативных санкций, которые можно применять и которые способны актуализировать негативную мотивацию, разнообразны:

- вербальное (словесное) наказание (осуждение, замечание и т.п.);
- материальные санкции (штраф, лишение привилегий, стипендии);
- социальная изоляция (пренебрежение, игнорирование, неприятие группой, социальный остракизм);
- лишение свободы;
- физическое наказание.

Основным недостатком негативных санкций является кратковременность их влияния: они стимулируют к деятельности (или сдерживают от нежелательных поступков) только в период их действия.

Негативная мотивация тем сильнее влияет на поведение человека, чем больше его уверенность в неизбежности наказания.

Таким образом, негативная мотивация (и наказание в том числе) - достаточно сильный мотивационный фактор, который способен побуждать человека к деятельности, однако он не лишен многих недостатков и нежелательных последствий.

Направленность - важнейшее свойство личности, в котором выражается динамика развития человека как социального и духовного существа, главные тенденции его поведения.

Направленность личности - ведущее психологическое свойство личности, в котором представлены система ее побуждений к жизни и деятельности.

Как бы ни различались трактовки личности в психологии, практически все исследователи считают, что ведущим компонентом структуры личности, ее системообразующей характеристикой является направленность личности. Именно в этом свойстве выражаются цели, во имя которых действует личность, ее мотивы, ее субъективные отношения к различным сторонам действительности.

Направленность оказывает организующее влияние не только на компоненты структуры личности (например, на проявление темперамента или на развитие способностей), но и на психические состояния (например, преодоление стресса) и всю область протекания психических процессов.

Направленность воплощается в различных формах -ценностных ориентациях, симпатиях или антипатиях, вкусах, склонностях, привязанностях и проявляется в различных сферах жизнедеятельности человека: профессиональной, семейной, политической и т.д. Именно в направленности выражаются цели, во имя которых действует личность, ее мотивы, ее субъективные отношения к различным сторонам действительности, т.е. вся система ее характеристик.

В общем плане направленность личности в психологии определяют как систему устойчивых потребностей, интересов, идеалов, т.е. всего того, чего хочет человек. Направленность задает главные тенденции поведения. Человек с ярко выраженной позитивной направленностью обладает трудолюбием, целеустремленностью, высокой социальной активностью.

Формирование направленности личности

Несмотря на различие трактовок личности во всех подходах выделяется ее направленность в качестве ведущей характеристики. В разных концепциях эта характеристика раскрыта по-разному: как «динамическая тенденция» (С. Л. Рубинштейн), «смыслообразующий мотив» (А. Н. Леонтьев), «доминирующее отношение» (В.Н. Мясищев), «основная жизненная направленность» (Б. Г. Ананьев), «динамическая организация сущностных сил человека» (А. С. Прангишвили). Таким образом, направленность выступает как обобщенное свойство личности, которое определяет ее психологический склад.

Совокупность устойчивых мотивов, которые ориентируют деятельность личности и являются относительно независимыми от данных ситуаций, называются направленностью личности человека. Она всегда социально обусловлена и формируется посредством воспитания.

Направленность - это установки, ставшие свойствами личности.

В направленность включаются несколько связанных форм, которые мы кратко опишем:

- влечение - наиболее примитивная биологическая форма направленности;
- желание - осознанная потребность и влечение к чему-либо определенному;
- стремление - возникает при включении в структуру желания волевого компонента;
- интерес - познавательная форма направленности на предметы;
- склонность возникает при включении в интерес волевого компонента;
- идеал - есть конкретизируемая в образе или представлении предметная цель склонности;
- мировоззрение - система этических, эстетических, философских, естественнонаучных и других взглядов на окружающий мир;
- убеждение - высшая форма направленности - это система мотивов личности, побуждающих ее поступать в соответствии со своими взглядами, принципами, мировоззрением.

Основная роль направленности личности принадлежит осознанным мотивам. А функция мотива состоит в том, чтобы придавать направленность производимой деятельности. Недостаточно лишь запустить деятельность и постоянно «подпитывать». Ее необходимо вести, реализовывать. Еще одна функция мотива является смыслообразованием, благодаря которому понятие мотива выходит на личностный уровень. Смысл - это ответ на вопрос: зачем? Для чего нужен личности предмет ее потребности и деятельности? Человек является существом ориентированным на смысл. Если нет убедительного личностного смысла, то мотив как побудитель не сработает. Деятельности не будет и останется нереализованный мотив.

Надо заметить, что потребностно - мотивационная сфера характеризует направленность личности лишь частично, являясь ее основой, базисом. На этом фундаменте формируются жизненные цели личности. В виду этого необходимо различать цель деятельности и жизненную цель. Человек выполняет в течение жизни множество многообразных деятельностей, в каждой из которых реализуется своя цель. Жизненная цель выступает в качестве объединения всех частных целей, связанных с отдельными деятельностями. С жизненными целями связан уровень достижений личности. Осознание не только цели, но и реальности рассматривается человеком как перспектива личности.

Состояние расстройств, подавленности, противоположное переживаниям, свойственным человеку, осознающему перспективу, называется фрустрацией. Она возникает в тех случаях, когда человек на пути к достижению цели сталкивается с реально непреодолимыми препятствиями, барьерами, или когда они воспринимаются таковыми.

Направленность всегда социально обусловлена и формируется в процессе обучения и воспитания, выступает как свойство личности, проявляющееся в мировоззренческой, профессиональной направленности, в деятельности, связанной с личным увлечением, занятием чем-либо в свободное от основной

деятельности время (рыбалка, вязание, фото и изобразительное творчество, спорт и др.).

Во всех видах активности человека направленность проявляется в особенностях интересов личности.

Потребности человека занимают центральное место и играют ведущую роль в системе направленности личности как в сложном ее психическом свойстве, включающем в себя систему побуждений, которая определяет активность личности и избирательность ее отношений к действительности. Система направленности личности включает следующие основные элементы (компоненты): ценностно-смысловые образования и притязания личности, основанные на оценке ею своих возможностей и ситуации, ожиданиях определенных результатов своих действий, поведения, отношения к ней окружающих и т.п. Притязания личности, или потребность в статусе, - интегральная форма выражения ценностей, уровня и характера самооценки личности; это претензии на определенное место в системе профессиональных и других социальных и межличностных отношений, на успех в действиях, поступках, на то или иное место в жизни и т.п. Самооценка - одно из базовых личностных образований.

Потребностные состояния личности зависят от объективных обстоятельств, объектов и предметов потребностей человека, а также от его систем смысловых и ценностных образований, притязаний и других личностных особенностей. Возникновение у человека тех или иных потребностных состояний обуславливает постановку соответствующих целей и возникновение мотивов их реализации.

Потребности человека реализуют две основные функции -целеполагания и побуждения. Первая обуславливается системой смысловых образований, а вторая - системой ценностных образований личности.

В зависимости от сферы проявления различают такие виды направленности личности, как профессиональная, нравственная, политическая, бытовая и др., например, в сфере творчества, спортивной деятельности и т.п.

Направленность личности характеризуется:

- уровнем зрелости - степенью общественной значимости основных устремлений личности, ее нравственным обликом, идеологической позицией и т.п.;

- широтой - диапазоном сфер проявления устремлений личности;

- интенсивностью - силой устремлений личности по реализации поставленных целей;

- иерархией видов направленности конкретной личности (ведущие виды, главные, доминантные и др.).

Еще Ч. Дарвин, признавая, что определенные реакции и поступки человека основаны на врожденных механизмах, вместе с тем отмечал, что многое в поведении человека обусловлено общественными нормами. Например, такие врожденные реакции, как переживание чувства страха, стремление к избеганию опасности или самозащите, способные вызвать физиологический аффект, могут сдерживаться, контролироваться и направляться сознанием человека. Кроме

того, эти эмоции, как показывают медицинские исследования, можно ослабить или усилить посредством медикаментов, следовательно, они не замкнуты фатально на прирожденных механизмах психики. При этом все специфическое для поведения человека не является врожденным, а все врожденное не носит черт, специфических только для человека. Так, переживания и эмоции, порождаемые как внешними, так и внутренними причинами, выражаются у человека обычно в форме, принятой в той культуре, к которой он принадлежит.

Направленность личности всегда социально обусловлена и формируется путем воспитания. Направленность личности - это обусловленная системой побуждений личная целеустремленность человека, совокупность мотивов, определяющие деятельность и поведение человека.

Лекция 4 Потребности как источник активности личности и как информационный фильтр в коммуникации

Активность как центральная составляющая поведения человека не возникает сама по себе спонтанно, а детерминирована определенными состояниями человека как организма, социального индивида и личности, выражающими зависимость его от окружающей среды: материальной, социальной, духовной. Другими словами, потребность - это нужда, необходимость в чем-либо. Именно потребности являются основой для возникновения мотивов - непосредственных побудителей поведения.

Потребности человека очень многообразны. Н. Ф. Реймерс на основе обобщения литературных материалов выделяет следующие группы и виды потребностей:

- по характеру и природе возникновения: естественные, социальные, интеллектуальные;
- по сфере жизнедеятельности: материальные и духовные;
- по экономической количественной определенности: абсолютные, действительные и платежеспособные;
- по степени конкретизации: общие и конкретные;
- по степени удовлетворения: удовлетворенные, неудовлетворенные;
- по степени настоятельности: насущные, менее настоятельные, отдаленные;
- по объектам: в материальных благах, услугах и духовных ценностях;
- по степени активности: активные и пассивные;
- по степени рациональности: рациональные и иррациональные («псевдопотребности»);
- по степени реальности: реально осуществимые и нереальные;
- по степени перспективности: социально перспективные и бесперспективные.

В содержательном плане выделяют:

- биологические: потребность в тепле, воздухе, пище, воде и многие другие;

- эколого-поведенческие (психологические): потребность в доминировании и подчинении, создании своей группы (семьи), стиле и темпе жизни и др.;
- этнические: потребность в принадлежности к определенному роду, клану, нации, этнической целостности и др.;
- социальные (и социально-психологические): потребность в общении, в возможности образования социальных групп;
- трудовые: потребность в труде, достижениях, успехе в деятельности
- познавательные: потребность в познании, образовании;
- экономические: потребность в обеспечении пищей, одеждой, жильем, средствами труда в соответствии с анатомо-физиологическими, этническими, престижными нормами;
- другие (эстетические, конституционные, коммуникативные и т.д.).

А. Маслоу утверждает, что потребности индивида зависят от того, что он уже имеет. Он расположил потребности в виде пирамиды, в основании которой находятся физиологические потребности (вода, пища, сон, дыхание), затем в направлении к вершине он поместил потребности в защите и безопасности, принадлежности (общественной и личной), самоутверждении и независимости, самовыражении. А.Маслоу считает, что индивид сначала стремится удовлетворить низшие (насуточные) потребности, прежде чем перейти к самовыражению.

К.Альдерфер согласен с А.Маслоу, что индивидуальные потребности можно разместить в виде иерархии. Но она у него имеет три ступени:

- 1) существования - факторы, удовлетворяющие потребность существовать (еда, воздух, вода, заработная плата, условия работы);
- 2) родственности - потребности, удовлетворяемые значимыми общественными и межличностными отношениями (дружба, общение, любовь);
- 3) развития - потребности, удовлетворяемые личным творческим или производственным ростом индивида.

Этот перечень можно было бы значительно продолжить. В современных психологии, социологии, экономике существует масса самых различных классификаций, пытающихся сколь-либо полно описать человеческие потребности. Однако пока это никому не удалось. И такая ситуация объяснима. Дело в том, что поведение человека многообразно, практически любой «объект» может стимулировать возникновение той или иной потребности. Например, потребность иметь такую же машину, как у соседа, или потребность в одиночестве и потребность в духовной близости, или одновременная потребность и в том и в другом (потребности, как и эмоции, могут быть амбивалентными).

Лекция 5: Индивидуально-типологические особенности личности

Личностью в психологии обозначается системное (социальное) качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении и характеризующее меру представленности общественных отношений в индивиде.

Личность каждого человека наделена только ей присущим сочетанием психологических черт и особенностей, образующих ее индивидуальность, составляющих своеобразие человека, его отличие от других людей. Индивидуальность проявляется в чертах темперамента, характера, привычках, преобладающих интересах, в качествах познавательных процессов (восприятия, памяти, мышления, воображения), в способностях, индивидуальном стиле деятельности и т.д.

Биологическое и социальное в структуре личности.

Эндопсихика (биологическое) как подструктура личности выражает внутреннюю взаимозависимость психических элементов и функций, как бы внутренний механизм человеческой личности, отождествляемый с нервно-психической организацией человека. Экзопсихика (социальное) определяется отношением человека к внешней среде, т.е. ко всей сфере того, что противостоит личности, к чему личность может, так или иначе, относиться. Эндопсихика включает в себя такие черты, как восприимчивость, особенности памяти, мышления и воображения, способность к волевому усилию, импульсивность т.д., а экзопсихика – систему отношений человека и его опыт, т.е. интересы, склонности, идеалы, преобладающие чувства, сформировавшиеся знания и т.д.

Биологическое, входя в личность человека, становится социальным.

Природные органические стороны и черты существуют в структуре индивидуальности человеческой личности как социально обусловленные ее элементы. Природное (анатомические, физиологические и другие качества) и социальное образуют единство и не могут быть механически противопоставлены друг другу, как самостоятельные подструктуры личности.

Итак, признавая роль и природного, биологического, и социального в структуре индивидуальности, невозможно выделять биологические подструктуры в личности человека, в которой они существуют уже в превращенной форме.

Структуру личности составляют характер, темперамент и способности.

От природы человек получает лишь возможности развития в определенном направлении. Они заключаются в анатомических и физиологических особенностях мозга и эндокринной системы рождающегося ребенка. На этой основе развиваются индивидуальные особенности человека, в частности его темперамент. Темпераментом называются устойчивые индивидуальные особенности личности, которые выражаются в динамике психических процессов и действий.

К чертам темперамента относятся сила или слабость переживания чувств и желаний, их глубина или поверхностность, устойчивость или изменчивость настроения.

Темперамент (от лат. *temperamentum* – соразмерность, надлежащее соотношение частей) – генетически детерминированная совокупность динамических особенностей психики (таких как скорость, темп, интенсивность психических процессов и состояний), которые имеют тенденцию оставаться

постоянными в течение всей жизни и определяют эмоциональный настрой, способы мышления, поведения и деятельности человека.

Темперамент биологически определен и представляет собой конституционную предрасположенность реагировать определенным образом на раздражители. Темперамент, определяющий стилистические аспекты поведения человека, может быть идентифицирован в раннем детстве. Индивидуальные различия в чертах темперамента, таких как тревожность, экстраверсия / интроверсия, реактивность наблюдаются и у животных.

Свойства темперамента:

свойство	Характеристика свойства
сензитивность или чувствительность	способность ощущать, различать и реагировать на внешние раздражители
активность	степень внутренней потребности, тенденция индивида к самовыражению и эффективному освоению внешней действительности
реактивность	степень интенсивности ответной реакции на внешние и внутренние стимулы; проявляется в темпе, силе и форме реакции;
темп психических реакций	скорость (быстрота) протекания психических реакций и психических процессов
пластичность	способность гибко, легко адаптироваться к новым внешним условиям
ригидность	инертность, медлительность в адаптации к новым внешним условиям
эмоциональная возбудимость	время реакции на раздражители, сила воздействия, необходимого для возникновения эмоций и скорость их возникновения
экстраверсия	преимущественная направленность на внешний мир, ориентация на социальные отношения
интроверсия	направленность на внутренний мир, ориентация на рефлексию, переживания, чувства; проявляется в замкнутости, некоммуникабельности, склонности к углубленному самоанализу

Типы темперамента:

Сангвинический темперамент формируется на основе сильных, уравновешенных и подвижных нервных процессов, определяющих сильный тип ВНД и активный образ поведения. Сангвиникам свойственны активность, энергичность, быстрая и продуманная реакция на события, интерес к значимому и неизвестному. В общении они корректны, эмоционально сдержаны. В поведении пластичны, легко приспосабливаются к изменяющейся обстановке и условиям деятельности.

Холерический темперамент формируется на основе сильных, неуравновешенных и подвижных нервных процессов, определяющих

безудержный тип ВНД и экспансивное поведение. Людям этого темперамента (холерикам) присуща высокая активность, быстрота действий и энергичность. В общении они часто меняют настроение, легко проявляют резкость и вспышки эмоций. Разговаривают обычно быстро, решения принимают мгновенно, сопровождая их активной жестикуляцией и резкими движениями.

Флегматический темперамент формируется у людей с сильными, уравновешенными и малоподвижными нервными психическими процессами, определяющими инертный тип ВНД и размеренное поведение. Внешне это спокойные и несколько медлительные люди с невыразительными мимикой и жестами. Они легко переносят монотонные условия деятельности, основательны в выработке и принятии решений, успешно выполняют сложную однообразную работу. Круг их общения ограничен, речь однообразная и медленная.

Меланхолический темперамент формируется в результате слабых, неуравновешенных и подвижных нервных процессов, определяющих слабый тип ВНД и изменчивое поведение. Меланхолики легко ранимы, остро воспринимают несправедливость, отличаются постепенным вызреванием чувств, значительным влиянием настроения на качество их деятельности. В общении предпочитают слушать других, сопереживать, проявляют бережное отношение к чувствам собеседников, в результате чего очень часто пользуются уважением окружающих.

Характер - совокупность наиболее устойчивых психических черт, проявляющихся во всех видах межличностного взаимодействия человека и выражающих ее индивидуальное своеобразие. Считается, что индивидуальные особенности человека, образующие его характер, в первую очередь зависят от личностной направленности, типа нервной системы и обуславливаются его волей, эмоциями и интеллектом (умом).

Становление характера человека как психического свойства личности происходит в условиях его включения в различные социальные группы (семья, друзья, неформальные объединения и др.). В зависимости от того, в каких условиях осуществляется индивидуализация личности и каков уровень развития в них межличностных отношений, у одного и того же субъекта в одном случае могут формироваться открытость, самостоятельность и твердость, а в другом прямо противоположные черты – скрытость, конформизм, слабохарактерность. В то же время следует учитывать, что их формирование и закрепление во многих случаях определяются направленностью личности и своеобразием темперамента человека.

Среди черт характера некоторые могут выступать как основные. В жизни встречаются более цельные характеры и противоречивые. Среди цельных характеров можно, по крайней мере, выделить определенные типы.

Характер человека проявляется:

1. В том, как он относится к другим людям;
2. Показательно для характера отношение человека к себе;
3. Характер обнаруживается в отношении человека к делу;
4. Характер проявляется в отношении человека к вещам.

Акцентуация черт характера.

Когда количественная выраженность той или иной черты характера достигает предельных величин и оказывается у крайней границы нормы, возникает так называемая акцентуация характера.

Акцентуация характера – это крайние варианты нормы как результат усиления его отдельных черт.

Акцентуация характера при крайне неблагоприятных обстоятельствах может привести к патологическим нарушениям и изменениям поведения личности, к психопатологии, но сведение ее к патологии неправомерно.

Выделяются следующие важнейшие типы акцентуации характера: Интровертный тип характера, для которого свойственна замкнутость, затрудненность в общении и налаживании контактов с окружающими, уход в себя; экстрове́ртный тип – эмоциональная взвинченность, жажда общения и деятельности, зачастую безотносительно к ее необходимости и ценности, говорливость, непостоянство увлечений, иногда хвастливость, поверхностность, конформность; неуправляемый тип – импульсивность, конфликтность, нетерпимость к возражениям, иногда и подозрительность.

Основные особенности неврастенического типа акцентуации характера – преобладающее дурное самочувствие, раздражительность, повышенная утомляемость, мнительность. Раздражение против окружающих и жалость к себе самому может привести к кратковременным вспышкам гнева, однако быстрая истощаемость нервной системы скоро гасит гнев и способствует умиротворению, раскаянию, слезам.

Для сензитивного типа свойственны пугливость, замкнутость, застенчивость. Сензитивные подростки избегают включаться в большие и тем более новые компании, не участвуют в шалостях и рискованных предприятиях сверстников, предпочитают играть с маленькими детьми.

Они боятся контрольных работ, зачастую стесняются отвечать перед классом, опасаясь ошибкой вызвать смех или слишком хорошим ответом зависть одноклассников. «Чувство собственной неполноценности делает особенно выраженной реакцию гиперкомпенсации (т.е. сверхкомпенсация – усиленное стремление преодолеть свои недостатки). Они ищут самоутверждения не в стороне от слабого места своей натуры, не в областях, где могут раскрыться их способности, а именно там, где особенно чувствуют свою неполноценность.

Робкие и стеснительные мальчики натягивают на себя личину развязанности, но как только ситуация требует от них смелости и решительности, они тот час же пасуют. Если удастся установить с ними доверительный контакт, то сразу становится видна их чувствительность и непомерные требования к себе. Если начать им сочувствовать, то они могут даже расплакаться.

Способности - соответствие психических особенностей личности требованиям, предъявляемым к ней конкретным видом деятельности. То есть, это психическое свойство личности, отражающее проявление таких ее

особенностей, которые позволяют успешно выполнять различные виды деятельности.

Виды способностей:

Природные (психомоторика, восприятие, память, внимание)

Социальные (общие и специальные)

Специальные - применяемые в конкретной деятельности.

Общие - используемые во всех сферах деятельности человека.

Общие способности или общие качества личности – вполне конкретные психологические проявления, к исследованию которых уже приступили психологи. К числу таких общих качеств личности, которые в условиях конкретной деятельности могут выступать как способности, относятся индивидуально-психологические качества, характеризующие принадлежность к одному из двух доминирующих типов людей.

Уровни способностей:

Задатки - это врожденные особенности психики, позволяющие личности эффективно выполнять конкретную деятельность.

Склонность представляет собой стремление личности к определенной деятельности.

Одаренность - способность личности достичь высоких результатов в конкретной сфере деятельности;

Талант - способность достичь выдающихся результатов в одной из сфер деятельности личности;

Гениальность - способность достичь выдающихся результатов в конкретной области человеческой деятельности.

В результате изучения ряда одаренных детей удалось выявить некоторые существенно важные способности, которые в совокупности образуют структуру умственной одаренности.

Существенно важный фактор развития способностей человека – устойчивые специальные интересы. Специальный интерес – это интерес к содержанию определенной области человеческой деятельности, который перерастает в склонность профессионально заниматься этим родом деятельности.

Лекция 6 Психология познавательной сферы личности

Ощущение – психический процесс отражения отдельных свойств действительности, непосредственно воздействующих на наши органы чувств. На ощущениях основаны более сложные познавательные процессы. В ощущениях отражаются объективные качества явлений (цвет, запах, вкус), и их интенсивность (более высокая или низкая температура) и продолжительность.

Свойства ощущений: качество, интенсивность, длительность

Органы чувств обладают свойством приспособления, или адаптации, к изменившимся условиям, причем эта адаптация происходит в довольно значительных пределах. Поэтому пороги ощущений не являются постоянными, они способны изменяться при переходе от одних условий восприятия к другим.

Например, при переходе от света к темноте и обратно существенно меняется чувствительность глаза, в десятки раз. Это явление носит название зрительной адаптации, и на практике она занимает от нескольких до десятков минут.

При адаптации глаза, связанной с переходом от темноты к свету, все происходит в обратном порядке. Приспособленный к темноте глаз более чувствителен к электромагнитным волнам, находящимся ближе к зелено-голубой части спектра, чем к оранжево-красной. Этот факт иллюстрирует следующий опыт. Если при дневном свете показать человеку красное и синее изображения на черном фоне, то они будут видны одинаково хорошо. При рассматривании того же самого изображения в сумерках будет казаться, что красная его часть исчезла и осталась только синяя. По этой причине, например, в качестве опознавательных знаков, указывающих на контуры взлетной полосы, в аэрофлоте пользуются лампами синего цвета.

Средняя громкость разных звуков, выраженная в децибелах

Характер звука	Его воспринимаемая
Шепот человека, слышимый на расстоянии полутора-двух метров от говорящего	16-18
Шум в учреждении, где работают люди, но нет машин, т.е. шум, производимый всеми звуками, кроме отчетливо слышимой речи	40 60
Человеческая речь средней нормальной громкости, воспринимаемая рядом с говорящим человеком	75
Шум мотора среднего по величине автомобиля	95
Шум электропоезда метро, воспринимаемый на	115

Одни из анализаторов обнаруживают высокую скорость адаптации, другие -низкую. Очень быстро, например, способны адаптироваться рецепторы, расположенные в коже (кроме болевых). Гораздо медленнее происходит зрительная адаптация, следом идут слух, обоняние и вкус.

Изменения чувствительности анализаторов могут происходить в результате не только адаптации, но и ряда других процессов, основными из которых являются уровень активности коры головного мозга, поддерживаемый или подавляемый ретикулярной формацией, одновременное воздействие на органы чувств других раздражителей, в том числе подпороговых. Установлено, что слабые посторонние раздражители обычно повышают, а сильные понижают чувствительность параллельно работающих анализаторов. Важную роль в изменении чувствительности играет упражняемость: при постоянно действующем анализаторе его чувствительность повышается, при длительно неработающем - понижается.

Восприятие. Прием и переработка человеком поступившей через органы чувств информации завершается появлением образов, предметов и явлений. Процесс формирования этих образов называется восприятием (перцепция).

Восприятие – отражение в сознании человека целостных комплексов свойств предметов и явлений объективного мира при их непосредственном воздействии в данный момент на органы чувств.

Виды восприятия:

1. Простой – форма, величина, цвет
2. Сложный - сочетание простых видов
3. Специальный – движение, время, пространство

Примеры чувствительности органов чувств

Органы чувств	Примеры, показывающие насколько тонко могут воспринимать соответствующие органы чувств
Зрение	Способно ясной темной ночью воспринимать пламя свечи на расстоянии до 48 км от глаза.
Слух	Способен различить тиканье ручных часов на расстоянии до 6 м.
Вкус	Способен ощутить присутствие одной чайной ложки сахара в растворе, содержащем 8 литром воды
Обоняние	Способно уловить присутствие одной капли духов в воздухе, заполняющим помещение из шести комнат.
Осязание	В состоянии уловить движение воздуха, производимое падением на поверхность кожи крыла мухи с высоты 1 см.

Свойства восприятия:

Предметность - это способность человека воспринимать мир не в виде набора не связанных друг с другом ощущений, а в форме отделенных друг от друга предметов, обладающих свойствами, вызывающими данные ощущения.

Целостность восприятия выражается в том, что образ воспринимаемых предметов не дан в полностью готовом виде со всеми необходимыми элементами, а как бы мысленно достраивается до некоторой целостной формы на основе небольшого набора элементов. Это происходит и в том случае, если некоторые детали предмета человеком непосредственно в данный момент времени не воспринимаются.

Константность определяется как способность воспринимать предметы относительно постоянными по форме, цвету и величине, ряду других параметров независимо от меняющихся физических условий восприятия.

Осмысленность человеческого восприятия проявляется в том, что оно носит обобщенный характер, и каждый воспринимаемый предмет мы обозначаем словом-понятием, относим к определенному классу. В соответствии с этим классом нами в воспринимаемом предмете ищутся и видятся признаки, свойственные всем предметам данного класса и выраженные в объеме и содержании этого понятия.

Апперцепция- зависимость восприятия от содержания психической жизни человека, от особенностей его психики

Память – форма психического отражения, заключающаяся в закреплении, сохранении и последующем воспроизведении прошлого опыта, делающая возможным его повторное использование в деятельности и возвращение в сферу сознания.

Основные процессы памяти: запоминание, сохранение, воспроизведение, узнавание, забывание.

Свойства памяти: объём, прочность, точность, организованность

Виды памяти

1) По длительности хранения информации:

а) *Мгновенная, или иконическая, память* связана с удержанием точной и полной картины только что воспринятого органами чувств, без какой бы то ни было переработки полученной информации. Эта память -непосредственное отражение информации органами чувств. Ее длительность от 0,1 до 0,5 с. Мгновенная память представляет собой полное остаточное впечатление, которое возникает от непосредственного восприятия стимулов. Это -память-образ.

б) *Кратковременная* память представляет собой способ хранения информации в течение короткого промежутка времени. Длительность удержания мнемических следов здесь не превышает нескольких десятков секунд, в среднем около 20 (без повторения). В кратковременной памяти сохраняется не полный, а лишь обобщенный образ воспринятого, его наиболее существенные элементы. Эта память работает без предварительной сознательной установки на запоминание, но зато с установкой на последующее воспроизведение материала. Кратковременную память характеризует такой показатель, как объем. Он в среднем равен от 5 до 9 единиц информации и определяется по числу единиц информации, которое человек в состоянии точно воспроизвести спустя несколько десятков секунд после однократного предъявления ему этой информации.

Кратковременная память связана с так называемым актуальным сознанием человека. Из мгновенной памяти в нее попадает только та информация, которая сознается, соотносится с актуальными интересами и потребностями человека, привлекает к себе его повышенное внимание.

в) *Оперативной* называют память, рассчитанную на хранение информации в течение определенного, заранее заданного срока, в диапазоне от нескольких секунд до нескольких дней. Срок хранения сведений этой памяти определяется задачей, вставшей перед человеком, и рассчитан только на решение данной задачи. После этого информация может исчезать из оперативной памяти. Этот вид памяти по длительности хранения информации и своим свойствам занимает промежуточное положение между кратковременной и долговременной.

г) *Долговременная* -это память, способная хранить информацию в течение практически неограниченного срока. Информация, попавшая в хранилища долговременной памяти, может воспроизводиться человеком сколько угодно раз без утраты. Более того, многократное и систематическое воспроизведение данной информации только упрочивает ее следы в долговременной памяти. Последняя предполагает способность человека в любой нужный момент припомнить то, что когда-то было им запомнено.

д) *Генетическую* память можно определить как такую, в которой информация хранится в генотипе, передается и воспроизводится по наследству. Основным биологическим механизмом запоминания информации в такой памяти являются, по-видимому, мутации и связанные с ними изменения генных

структур. Генетическая память у человека -единственная, на которую мы не можем оказывать влияние через обучение и воспитание.

3) По виду анализатора, через который поступает информация:

Зрительная память связана с сохранением и воспроизведением зрительных образов. Она чрезвычайно важна для людей любых профессий, особенно для инженеров и художников. Хорошей зрительной памятью нередко обладают люди с эйдетическим восприятием, способные в течение достаточно продолжительного времени «видеть» воспринятую картину в своем воображении после того, как она перестала воздействовать на органы чувств. В связи с этим данный вид памяти предполагает развитую у человека способность к воображению. На ней основан, в частности, процесс запоминания и воспроизведения материала: то, что человек зрительно может себе представить, он, как правило, легче запоминает и воспроизводит.

Слуховая память -это хорошее запоминание и точное воспроизведение разнообразных звуков, например музыкальных, речевых. Она необходима филологам, людям, изучающим иностранные языки, акустикам, музыкантам. Особую разновидность речевой памяти составляет словесно-логическая, которая тесным образом связана со словом, мыслью и логикой. Данный вид памяти характеризуется тем, что человек, обладающий ею, быстро и точно может запомнить смысл событий, логику рассуждений или какого-либо доказательства, смысл читаемого текста и т.п. Этот смысл он может передать собственными словами, причем достаточно точно. Этим типом памяти обладают ученые, опытные лекторы, преподаватели вузов и учителя школ.

Двигательная память представляет собой запоминание и сохранение, а при необходимости и воспроизведение с достаточной точностью многообразных сложных движений. Она участвует в формировании двигательных, в частности трудовых и спортивных, умений и навыков. Совершенствование ручных движений человека напрямую связано с этим видом памяти.

Эмоциональная память -это память на переживания. Она участвует в работе всех видов памяти, но особенно проявляется в человеческих отношениях. На эмоциональной памяти непосредственно основана прочность запоминания материала: то, что у человека вызывает эмоциональные переживания, запоминается им без особого труда и на более длительный срок.

Осязательная, обонятельная, вкусовая и другие виды памяти особой роли в жизни человека не играют, и их возможности по сравнению со зрительной, слуховой, двигательной и эмоциональной памятью ограничены. Их роль в основном сводится к удовлетворению биологических потребностей или потребностей, связанных с безопасностью и самосохранением организма.

3) По характеру участия воли в процессах запоминания и воспроизведения материала память делят на *непроизвольную* и *произвольную*. В первом случае имеют в виду такое запоминание и воспроизведение, которое происходит автоматически и без особых усилий со стороны человека, без постановки им перед собой специальной мнемической задачи (на запоминание, узнавание, сохранение или воспроизведение). Во втором случае такая задача

обязательно присутствует, а сам процесс запоминания или воспроизведения требует волевых усилий.

Мышление – социально обусловленный, неразрывно связанный с речью психический процесс поисков и открытия существенно нового, процесс обобщённого отражения действительности в ходе её анализа и синтеза. Мышление возникает на основе практической деятельности, из чувственного познания и далеко выходит за его пределы.

Прежде всего мышление является высшим познавательным процессом. Оно представляет собой порождение нового знания, активную форму творческого отражения и преобразования человеком действительности. Мышление порождает такой результат, какого нив самой действительности, ни у субъекта на данный момент времени не существует. Мышление (в элементарных формах оно имеется и у животных) также можно понимать как получение новых знаний, творческое преобразование имеющихся представлений.

Отличие мышления от других психологических процессов состоит также в том, что оно почти всегда связано с наличием проблемной ситуации, задачи, которую нужно решить, и активным изменением условий, в которых эта задача задана. Мышление в отличие от восприятия выходит за пределы чувственно данного, расширяет границы познания. В мышлении на основе сенсорной информации делаются определенные теоретические и практические выводы. Оно отражает бытие не только в виде отдельных вещей, явлений и их свойств, но и определяет связи, существующие между ними, которые чаще всего непосредственно, в самом восприятии человеку не даны. Свойства вещей и явлений, связи между ними отражаются в мышлении в обобщенной форме, в виде законов, сущностей.

На практике мышление как отдельный психический процесс не существует, оно незримо присутствует во всех других познавательных процессах: в восприятии, внимании, воображении, памяти, речи. Высшие формы этих процессов обязательно связаны с мышлением, и степень его участия в этих познавательных процессах определяет их уровень развития.

Формы и виды мышления.

1. *Определение* (понятие) рассматривается как система суждений о некотором классе предметов (явлений), выделяющая наиболее общие их признаки.

2. *Суждение* -это высказывание, содержащее определенную мысль.

3. *Умозаключение* представляет собой серию логически связанных высказываний, из которых выводится новое знание.

Индукция и *дедукция* -это способы производства умозаключений, отражающие направленность мысли от частного к общему или наоборот. Индукция предполагает вывод частного суждения из общего, а дедукция - вывод общего суждения из частных.

Теоретическое понятийное мышление -это такое мышление, пользуясь которым человек в процессе решения задачи обращается к понятиям, выполняет действия в уме, непосредственно не имея дела с опытом, получаемым при помощи органов чувств. Он обсуждает и ищет решение задачи

с начала и до конца в уме, пользуясь готовыми знаниями, полученными другими людьми, выраженными в понятийной форме, суждениях, умозаклчениях. Теоретическое понятийное мышление характерно для научных теоретических исследований.

Теоретическое образное мышление отличается от понятийного тем, что материалом, который здесь использует человек для решения задачи, являются не понятия, суждения или умозаклчения, а образы. Они или непосредственно извлекаются из памяти, или творчески воссоздаются воображением. Таким мышлением пользуются работники литературы, искусства, вообще люди творческого труда, имеющие дело с образами. В ходе решения мыслительных задач соответствующие образы мысленно преобразуются так, чтобы человек в результате манипулирования ими смог непосредственно усмотреть решение интересующей его задачи.

Оба рассмотренных вида мышления -теоретическое понятийное и теоретическое образное -в действительности, как правило, сосуществуют. Они неплохо дополняют друг друга, раскрывают человеку разные, но взаимосвязанные стороны бытия. Теоретическое понятийное мышление дает хотя и абстрактное, но вместе с тем наиболее точное, обобщенное отражение действительности. Теоретическое образное мышление позволяет получить конкретное субъективное ее восприятие, которое не менее реально, чем объективно-понятийное. Без того или другого вида мышления наше восприятие действительности не было бы столь глубоким и разносторонним, точным и богатым разнообразными оттенками, каким оно является на деле.

Отличительная особенность *наглядно-образного* мышления -состоит в том, что мыслительный процесс в нем непосредственно связан с восприятием мыслящим человеком окружающей действительности и без него совершаться не может. Мысля наглядно-образно, человек привязан к действительности, а сами необходимые для мышления образы представлены в его кратковременной и оперативной памяти (в отличие от этого образы для теоретического образного мышления извлекаются из долговременной памяти и затем преобразуются).

Данная форма мышления наиболее полно и развернуто представлена у детей дошкольного и младшего школьного возраста, а у взрослых -среди людей, занятых практической работой. Этот вид мышления достаточно развит у всех людей, кому часто приходится принимать решение о предметах своей деятельности, только наблюдая за ними, но непосредственно их не касаясь.

Последний из обозначенных на схеме видов мышления -это *наглядно-действенное*. Его особенность заключается в том, что сам процесс мышления представляет собой практическую преобразовательную деятельность, осуществляемую человеком с реальными предметами. Основным условием решения задачи в данном случае являются правильные действия с соответствующими предметами. Этот вид мышления широко представлен у людей, занятых реальным производственным трудом, результатом которого является создание какого-либо конкретного материального продукта.

Заметим, что перечисленные виды мышления выступают одновременно и как уровни его развития. Теоретическое мышление считается более

совершенным, чем практическое, а понятийное представляет собой более высокий уровень развития, чем образное. С одной стороны, за такими рассуждениями лежит реальный смысл, так как понятийное и теоретическое мышление в фило- и онтогенезе действительно появляются позднее, чем, скажем, практическое и образное. Но, с другой стороны, каждый из четырех названных видов мышления сам по себе может развиваться относительно независимо от остальных и достигать такой высоты, что заведомо превзойдет филогенетически более позднюю, но онтогенетически менее развитую форму. Например, у высококвалифицированных рабочих наглядно-действенное мышление может быть гораздо более развитым, чем понятийное у размышляющего на теоретические темы студента. Наглядно-образное мышление художника может быть более совершенным, чем словесно-логическое у посредственного ученого. Эту мысль хорошо подметил Б.М.Теплов.

Разница между теоретическим и практическим видами мышления, по мнению Б.М.Теплова, состоит лишь в том, что «они по-разному связаны с практикой... Работа практического мышления в основном направлена на разрешение частных конкретных задач..., тогда как работа теоретического мышления направлена в основном на нахождение общих закономерностей»¹. И теоретическое, и практическое мышление в конечном счете связаны с практикой, но в случае практического мышления эта связь имеет более прямой, непосредственный характер. Практический ум, как правило, на каждом шагу нацелен на решение практической задачи, и его выводы непосредственно проверяются практикой здесь и теперь. Теоретический же ум выступает как опосредствованный: он проверяется на практике лишь в конечных результатах его работы.

Все перечисленные виды мышления у человека сосуществуют, могут быть представлены в одной и той же деятельности. Однако в зависимости от ее характера и конечных целей доминирует тот или иной вид мышления. По этому основанию они все и различаются. По степени своей сложности, по требованиям, которые они предъявляют к интеллектуальным и другим способностям человека, все названные виды мышления не уступают друг другу.

Мыслительные операции:

1. *Сравнение* вскрывает тождество и различие вещей. Результатом сравнения, кроме того, может стать классификация. Нередко она выступает как первичная форма теоретического и практического познания.

Более глубокое проникновение в суть вещей требует раскрытия их внутренних связей, закономерностей и существенных свойств. Оно выполняется при помощи анализа и синтеза.

2. *Анализ* -это расчленение предмета, мысленное или практическое, на составляющие его элементы с последующим их сравнением.

3. *Синтез* есть построение целого из аналитически заданных частей. Анализ и синтез обычно осуществляются вместе, способствуют более глубокому познанию действительности. «Анализ и синтез, -писал С.Л.Рубинштейн, -«общие знаменатели» всего познавательного процесса. Они

относятся не только к отвлеченному мышлению, но и к чувственному познанию и восприятию. В плане чувственного познания анализ выражается в выделении какого-нибудь чувственного свойства объекта, до того должным образом не выделявшегося. Познавательное значение анализа связано с тем, что он вычленяет и «подчеркивает», выделяет существенное». Теоретический, практический, образный и абстрактный интеллект в своем формировании связан с совершенствованием операций мышления, прежде всего анализа, синтеза и обобщения.

4. *Абстракция* -это выделение какой-либо стороны или аспекта явления, которые в действительности как самостоятельные не существуют. Абстрагирование выполняется для более тщательного их изучения и, как правило, на основе предварительно произведенного анализа и синтеза. Результатом всех этих операций нередко выступает формирование понятий.

Абстрагированными могут стать не только свойства, но и действия, в частности способы решения задач. Их использование и перенос в другие условия возможны лишь тогда, когда выделенный способ решения осознан и осмыслен безотносительно к конкретной задаче.

5. *Обобщение* выступает как соединение существенного (абстрагирование) и связывание его с классом предметов и явлений. Понятие становится одной из форм мысленного обобщения.

6. *Конкретизация* выступает как операция, обратная обобщению. Она проявляется, например, в том, что из общего определения -понятия -выводится суждение о принадлежности единичных вещей и явлений определенному классу.

Мышление в отличие от других процессов совершается в соответствии с определенной логикой.

Речь - исторически сложившаяся форма общения людей посредством языка. Речевое общение осуществляется по законам данного языка, который представляет собой систему фонетических, лексических, грамматических и стилистических средств и правил общения. Речь и язык составляют сложное диалектическое единство. Речь осуществляется по правилам языка, и вместе с тем под действием ряда факторов (требований общественной практики, развития науки, взаимных влияний языков и др.) она изменяет и совершенствует язык.

Речь и язык современного человека - результат длительного исторического развития. Ребенок усваивает язык в процессе общения со взрослыми и учится пользоваться им в речи. Благодаря речи (особенно в ее письменном виде) осуществляется историческая преемственность опыта людей. Вне речи немислимо овладение человеком знаниями и формирование сознания. Будучи средством выражения мыслей людей в процессе их общения, речь становится основным механизмом их мышления.

Высшее абстрактно-понятийное мышление невозможно без речи. Речевая деятельность имеет существенное значение для развития и др. форм мышления (наглядно-действенного и наглядно-образного). Речь тесно связана и со всеми другими психическими функциями-процессами. Включаясь в процесс

восприятия, она делает его более обобщенным и дифференцированным; вербализация запоминаемого материала способствует осмысленности запоминания и воспроизведения; существенная роль речи в воображении, при осознании своих эмоций, при регулировании своего поведения и т.д.

Рассматривая речь как процесс общения людей и как механизм мыслительной деятельности, психологи выделяют 2 неразрывно связанные функции - общения и мышления

Лексическая единица языка - слово. В слове различают его содержание (несколько типов значений) и внешнюю форму: определенную совокупность звуков (в устной слышимой речи), систему зрительно воспринимаемых знаков (в письменной речи) и артикуляционных образов (в произносимой речи).

Принята дифференциация речи на несколько видов: устную, письменную, внутреннюю

Воображение – психический процесс, заключающийся в создании новых образов (представлений) путём переработки материала восприятия и представлений полученных в предшествующем опыте.

В жизни человека воображение выполняет ряд специфических функций. Первая из них состоит в том, чтобы *представлять действительность в образах* и иметь возможность пользоваться ими, решая задачи. Эта функция воображения связана с мышлением и органически в него включена. Вторая функция воображения состоит в *регулировании эмоциональных состояний*. При помощи своего воображения человек способен хотя бы отчасти удовлетворять многие потребности, снимать порождаемую ими напряженность. Данная жизненно важная функция особенно подчеркивается и разрабатывается в психоанализе. Третья функция воображения связана с его участием в *произвольной регуляции познавательных процессов и состояний человека*, в частности восприятия, внимания, памяти, речи, эмоций. С помощью искусно вызываемых образов человек может обращать внимание на нужные события. Посредством образов он получает возможность управлять восприятием, воспоминаниями, высказываниями. Четвертая функция воображения состоит в *формировании внутреннего плана действий* - способности выполнять их в уме, манипулируя образами. Наконец, пятая функция - это *планирование и программирование деятельности*, составление таких программ, оценка их правильности, процесса реализации.

От восприятия воображение отличается тем, что его образы не всегда соответствуют реальности, в них есть элементы фантазии, вымысла. Если воображение рисует сознанию такие картины, которым ничего или мало что соответствует в действительности, то оно носит название *фантазии*. Если, кроме того, воображение нацелено на будущее, его именуют мечтой.

Виды воображения. Воображение может быть четырех основных видов: активное, пассивное, продуктивное и репродуктивное. *Активное воображение* характеризуется тем, что, пользуясь им, человек по собственному желанию, усилием воли вызывает у себя соответствующие образы. Образы пассивного воображения возникают спонтанно, помимо воли и желания человека. *Продуктивное воображение* отличается тем, что в нем действительность

сознательно конструируется человеком, а не просто механически копируется или воссоздается. Но при этом в образе она все же творчески преобразуется. В *репродуктивном воображении* ставится задача воспроизвести реальность в том виде, какова она есть, и хотя здесь также присутствует элемент фантазии, такое воображение больше напоминает восприятие или память, чем творчество.

Воображение и личность. Благодаря воображению человек творит, разумно планирует свою деятельность и управляет ею. Почти вся человеческая материальная и духовная культура является продуктом воображения и творчества людей, а какое значение эта культура имеет для психического развития и совершенствования вида «гомосапиенс», мы уже достаточно хорошо знаем. Воображение выводит человека за пределы его сиюминутного существования, напоминает ему о прошлом, открывает будущее. Обладая богатым воображением, человек может «жить» в разном времени, что не может себе позволить никакое другое живое существо в мире. Прошлое зафиксировано в образах памяти, произвольно воскрешаемых усилием воли, будущее представлено в мечтах и фантазиях.

Воображение является основой наглядно-образного мышления, позволяющего человеку ориентироваться в ситуации и решать задачи без непосредственного вмешательства практических действий. Оно во многом помогает ему в тех случаях жизни, когда практические действия или невозможны, или затруднены, или просто нецелесообразны (нежелательны).

Внимание – направленность и сосредоточенность сознания человека на определённых объектах при одновременном отвлечении от других.

Согласно А.А. Ухтомскому физиологической основой внимания является доминанта – временного господствующий в коре головного мозга очаг возбуждения. Для доминирующего нервного центра характерна способность накапливать в себе возбуждения и тормозить работу других нервных центров.

Свойства внимания:

Свойство внимания	Характеристика свойства внимания
Устойчивость	длительность привлечения внимания к одному и тому же объекту или к одной и той же задаче
Концентрация	повышение интенсивности сигнала при ограниченности поля восприятия. Концентрация предлагает не только длительное удержание внимания на объекте, но и отвлечение от всех других воздействий, не имеющих значения для субъекта в данный момент
Сосредоточенность	результат концентрации сознания на объекте с целью получения наиболее полной информации о нем
Распределение	субъективно переживаемая способность человека удерживать в центре внимания определенное число разнородных объектов одновременно.
Переключаемость	скорость перехода от одного вида деятельности к другому (рассеянность – плохая переключаемость).
Предметность	способность выделять определенные комплексы сигналов в соответствии с поставленной задачей, личной значимостью, актуальностью сигналов
Объем	количество объектов, на которые может направить и сосредоточить внимание субъект в доли секунды. В одно мгновение человек может

Виды внимания:

Проявление внимания связано как с сенсорными, так и с интеллектуальными процессами, а также с практическими действиями и с целями и задачами деятельности. В связи с этим выделяют следующие виды внимания: сенсорное, интеллектуальное, моторное, преднамеренное и непреднамеренное внимание.

Сенсорное внимание возникает при действии объектов на органы чувств. Оно обеспечивает четкое отражение предметов и их свойств в ощущениях и в восприятиях человека. Благодаря сенсорному вниманию возникающие в сознании образы предметов являются ясными и отчетливыми. Сенсорное внимание может быть зрительным, слуховым, обонятельным и т.д. В основном у человека проявляется зрительное и слуховое внимание. Лучше всего в психологии изучено зрительное внимание, так как его легко обнаружить и зафиксировать.

Интеллектуальное внимание направлено на более эффективное функционирование таких познавательных процессов как: память, воображение и мышление. Благодаря этому вниманию человек лучше запоминает и воспроизводит информацию, создает более четкие образы воображения, ясно и продуктивно мыслит. Поскольку это внимание имеет внутренний характер и мало доступно для исследования, то оно менее всего изучено в психологии.

Преднамеренное (произвольное) внимание возникает при наличии у субъекта цели или задачи быть внимательным к какому-либо внешнему предмету или к внутреннему умственному действию. Оно в основном направлено на регулирование внешних сенсорных и моторных действий и внутренних познавательных процессов. Преднамеренное внимание может стать произвольным, когда субъекту необходимо проявить волевое усилие для того, чтобы направить и сосредоточить внимание на объекте, который необходимо познавать или с которым надо действовать

Если направленность и сосредоточенность внимания связаны с сознательной целью, речь идет о произвольном внимании. Н. Ф. Добрынин выделил еще один вид внимания – послепроизвольное внимание (это внимание, естественно сопровождающее деятельность личности; возникает оно, если личность поглощена деятельностью; связано с наличной системой ассоциаций). Это может иметь место в том случае, когда цель проявлять внимание остается, но исчезают волевые усилия. Такое внимание начинает проявляться, когда деятельность, требующая волевых усилий, становится увлекательной и осуществляется без особых затруднений.

Если направленность и сосредоточенность носят непроизвольный характер, речь идет о непроизвольном внимании. По мнению К.К. Платонова, одной из форм непроизвольного внимания является установка (состояние готовности или предрасположенности личности к действию определенным образом). Непреднамеренное (непроизвольное) внимание возникает само собой без всякой цели со стороны человека. Его вызывают значимые для человека

свойства и качества предметов и явлений внешнего мира. Одним из таких свойств является новизна объекта. Непроизвольное внимание привлекают также все сильные раздражители: яркий свет, громкий звук, резкий запах и т.д. Иногда внимание могут привлечь и не очень заметные раздражители, если они соответствуют потребностям, интересам и установкам личности.

Лекция 7 Эмоционально-волевая характеристика личности

Под эмоциями понимают, с одной стороны, своеобразное выражение субъективного отношения человека к предметам и явлениям окружающей действительности в форме непосредственных переживаний приятного и неприятного (эмоции в широком смысле слова), а с другой – реакцию человека и животных на воздействия внутренних и внешних раздражителей, связанную с удовлетворением или неудовлетворением биологически значимых потребностей (эмоции в узком смысле слова).

Через эмоции как систему сигналов человек узнает о потребностной значимости происходящего. Эмоции могут быть положительными и отрицательными, стеническими – повышающими активность личности, и астеническими – снижающими активность личности.

Виды эмоции

А) аффект – сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, возникшее в связи с резким и неожиданным изменением актуальных для субъекта жизненных обстоятельств и сопровождающиеся явно выраженными двигательными и висцеральными (органическими) проявлениями.

В) амбивалентность – несогласованность, противоречивость переживаемых эмоций к определенному объекту.

С) апатия – вызванное утомлением, тяжелым переживанием или болезнью эмоциональное состояние безразличия, упрощения чувств, равнодушия к событиям окружающей жизни, ослабления побуждений.

Д) депрессия – подавленное аффективное состояние, характеризующееся отрицательным эмоциональным фоном, заторможенностью интеллектуальной деятельности и двигательных реакций.

Е) настроение

Ф) стресс – эмоциональное состояние, возникшее в ответ на разнообразные экстремальные действия.

д) фрустрация – крах надежд

Чувство – особая форма отношения человека к явлениям действительности, обусловленная их соответствием или несоответствием потребностям человека, отличающаяся относительной устойчивостью. Благодаря чувству можно выяснить эмоциональное отношение человека к тем или иным вещам, определить его моральные убеждения и особенности внутреннего мира человека.

Всё новое происходящее в жизни и деятельности человека воспринимается и выражается в новых чувствах и переживаниях. Формирование чувств

является необходимым условием развития человека как личности. Они формируются по мере развития индивидуального сознания под влиянием воспитательных воздействий семьи, образования, культуры и других факторов.

Функции чувств:

- мотивационная – чувства мотивируют поведение;
- сигнальная – чувства сигнализируют человеку о потребностной значимости объектов и побуждают направлять на них деятельность;
- оценочная – чувства помогают определить значимость всего, что происходит;
- функция синтезирующая основы образа - отражает разнообразие раздражителей в виде целых и структурных образований;
- экспрессивная функция – обеспечивает невербальную коммуникацию.

Классификация чувств: чувства различают по модальности, по интенсивности, по продолжительности, глубине, осознанности, генетическому происхождению, сложности, условиям возникновения, выполняемым функциям, воздействию на организм, по формам и условиям своего развития, по психическим процессам, с которыми они связаны, по потребностям, по предметному содержанию. Существующие классификации различаются по своей теоретической и эмпирической обоснованности.

Принято выделять низшие и высшие чувства:

Низшие чувства связаны с удовлетворением или неудовлетворением физических или физиологических потребностей человека.

Особую группу чувств составляют **высшие чувства**: нравственные, эстетические, интеллектуальные. Высшие чувства отражают духовный мир человека и связаны с анализом, осмыслением и оценкой происходящего и определяющего его личность.

Нравственные или моральные чувства – это форма переживания ценности или наоборот, недопустимости иных действий, поступков, мыслей, намерений человека с точки зрения требуемого от него отношения к обществу, к интересам общества, к нормам поведения, выработанным обществом. Эти переживания могут возникнуть лишь на основе соотнесения действий, поступков людей с нормами, выражающими общественные требования к поведению человека. Они зависят от знания норм поведения, требований морали, принятой в данном обществе, выражают отношение человека к другим людям. К таким чувствам относятся чувства товарищества, дружбы, любви, отражающие различную степень привязанности к определённым людям, потребность в общении с ними. Отношение к своим обязанностям, принятым на себя человеком по отношению к другим людям, к обществу называется долгом. Несоблюдение этих обязанностей приводит к возникновению отрицательного отношения к себе, выражающегося в чувство вины, стыда и в угрызениях совести. Также к ним относятся чувство жалости, зависти, ревности и другие проявления отношения к человеку.

Эстетические чувства представляют собой переживание чего-либо как прекрасного. В наиболее типичной и яркой форме они возникают при восприятии произведений искусства (явления природы, действия людей, вещи).

Развиваются они в связи с развитием искусства. Именно музыка и пробуждает у нас музыкальное чувство. Эти чувства – это отношение человека к прекрасному и уродливому, связанное с пониманием красоты, гармонии, возвышенного и трагического. К ним относятся чувство юмора, ирония, злоба, издёвка, сарказм, чувство трагического, драматического.

Интеллектуальные чувства связаны с познавательной деятельностью людей, с удовлетворением любознательности, познавательных интересов, с поисками истины, с решением мыслительной задачи.

Воля. Еще Аристотель ввел понятие воли в систему категорий науки о душе для того, чтобы объяснить, каким образом поведение человека реализуется в соответствии со знанием, которое само по себе лишено побудительной силы. Воля у Аристотеля выступала как фактор, наряду со стремлением способный изменять ход поведения: инициировать его, останавливать, менять направление и темп.

Один из существенных признаков волевого акта заключается в том, что он всегда связан с *приложением усилий, принятием решений и их реализацией*. Воля предполагает борьбу мотивов. По этому существенному признаку волевое действие всегда можно отделить от остальных. Волевое решение обычно принимается в условиях конкурирующих, разнонаправленных влечений, ни одно из которых не в состоянии окончательно победить без принятия волевого решения.

Воля предполагает самоограничение, сдерживание некоторых достаточно сильных влечений, сознательное подчинение их другим, более значимым и важным целям, умение подавлять непосредственно возникающие в данной ситуации желания и Импульсы. На высших уровнях своего проявления воля предполагает опору на духовные цели и нравственные ценности, на убеждения и идеалы.

Еще один признак волевого характера действия или деятельности, регулируемой волей, – это *наличие продуманного плана их осуществления*. Действие, не имеющее плана или не выполняемое по заранее намеченному плану, нельзя считать волевым. «Волевое действие – это... сознательное, целенаправленное действие, посредством которого человек осуществляет стоящую перед ним цель, подчиняя свои импульсы сознательному контролю и изменяя окружающую действительность в соответствии со своим замыслом».

Существенными признаками волевого действия являются *усиленное внимание к такому действию и отсутствие непосредственного удовольствия, получаемого в процессе и в результате его выполнения*. Имеется в виду, что волевое действие обычно сопровождается отсутствием эмоционального, а не морального удовлетворения. Напротив, с успешным совершением волевого акта обычно связано как раз моральное удовлетворение от того, что его удалось выполнить.

Нередко усилия воли направляются человеком не столько на то, чтобы победить и овладеть обстоятельствами, сколько на то, чтобы *преодолеть самого себя*. Это особенно характерно для людей импульсивного типа,

неуравновешенных и эмоционально возбудимых, когда им приходится действовать вопреки своим природным или характерологическим данным.

По мнению В.А.Иванникова, главной психологической функцией воли является усиление мотивации и совершенствование на этой основе сознательной регуляции действий. Реальным механизмом порождения дополнительного побуждения к действию является сознательное изменение смысла действия выполняющим его человеком. Смысл действия обычно связан с борьбой мотивов и меняется при определенных, преднамеренных умственных усилиях.

Волевое действие, необходимость в нем возникает тогда, когда на пути осуществления мотивированной деятельности появилось препятствие. Волевой акт связан с его преодолением. Предварительно, однако, необходимо осознать, осмыслить суть возникшей проблемы.

Волевая регуляция необходима для того, чтобы в течение длительного времени удерживать в поле сознания объект, над которым размышляет человек, поддерживать сконцентрированное на нем внимание. Воля участвует в регуляции практически всех основных психических функций: ощущений, восприятия, воображения, памяти, мышления и речи. Развитие указанных познавательных процессов от низших к высшим означает приобретение человеком волевого контроля над ними.

Волевое действие всегда связано с сознанием цели деятельности, ее значимости, с подчинением этой цели выполняемых действий. Иногда возникает необходимость придать какой-либо цели особый смысл, и в этом случае участие воли в регуляции деятельности сводится к тому, чтобы отыскать соответствующий смысл, повышенную ценность данной деятельности. В ином случае необходимо бывает найти дополнительные стимулы для выполнения, доведения до конца уже начатой деятельности, и тогда волевая смыслообразующая функция связывается с процессом выполнения деятельности. В третьем случае целью может явиться научение чему-либо и волевой характер приобретают действия, связанные с обучением.

Волевой акт. Развитие волевой регуляции поведения у человека осуществляется в нескольких направлениях. С одной стороны - это *преобразование произвольных психических процессов в произвольные, с другой -обретение человеком контроля над своим поведением, с третьей -выработка волевых качеств личности.* Все эти процессы онтогенетически начинаются с того момента жизни, когда ребенок овладевает речью и научается пользоваться ею как эффективным средством психической и поведенческой саморегуляции.

Внутри каждого из этих направлений развития воли по мере ее укрепления происходят свои, специфические преобразования, постепенно поднимающие процесс и механизмы волевой регуляции на более высокие уровни. К примеру, внутри познавательных процессов воля вначале выступает в форме внешне-речевой регуляции и только затем -в плане внутриречевого процесса. В поведенческом аспекте волевое управление вначале касается произвольных движений отдельных частей тела, а впоследствии -планирования и управления сложными комплексами движений, включая торможение одних и активизацию

других комплексов мышц. В области формирования волевых качеств личности развитие воли можно представить как движение от первичных к вторичным и далее - к третичным волевым качествам.

Еще одно направление в развитии воли проявляется в том, что человек *сознательно ставит перед собой все более трудные задачи и преследует все более отдаленные цели, требующие приложения значительных волевых усилий в течение достаточно длительного времени.* Например, школьник еще в подростковом возрасте может поставить перед собой задачу развить у себя такие способности, к формированию которых у него нет выраженных природных задатков. Одновременно он может поставить перед собой цель заняться в будущем сложным и престижным видом деятельности, для успешного выполнения которого необходимы такого рода способности. Есть немало жизненных примеров того, как люди, ставшие известными учеными, художниками, писателями, добивались поставленных целей, не обладая хорошими задатками, в основном за счет повышенной работоспособности и воли.

Лекция 8 Общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста технической сферы

Общение есть потребность человека как социального, разумного существа, как носителя сознания. Рассматривая образ жизни различных высших животных и человека, мы замечаем, что в нем выделяются две стороны: контакты с природой и контакты с живыми существами. Первый тип контактов назвали деятельностью и его можно определить как специфический вид активности человека, направленный на познание и преобразование окружающего мира, включая самого себя и условия своего существования. В деятельности человек создает предметы материальной и духовной культуры, преобразует свои способности, сохраняет и совершенствует природу, строит общество, создает то, что без его активности не существовало в природе. Второй тип контактов характеризуется тем, что взаимодействующими друг с другом сторонами являются живые существа (организм с организмом), обменивающиеся информацией. Этот тип внутривидовых и межвидовых контактов называют общением. Общение свойственно всем живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредованным речью.

В общении выделяются следующие аспекты; содержание, цель и средства.

Содержание общения - информация, которая в межличностных контактах передается от одного живого существа другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Один человек может передавать другому информацию о наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. Через общение от одного живого существа к другому могут передаваться данные об их эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т. д.), ориентированные на то, чтобы

определенным образом настроить живое существо на контакты. Такая же информация передается от человека к человеку и служит средством межличностной настройки. По отношению к разгневанному или страдающему человеку мы, например, ведем себя иначе, чем по отношению к тому, кто настроен благожелательно и испытывает радость. Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного существа к другому, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, скажем, пищи. У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, приобретенный опыт, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. Мать, например, голосом или движением предупреждает детеныша об опасности; одни животные в стаде могут предупреждать других о том, что ими восприняты жизненно важные сигналы.

У человека количество целей общения увеличивается. В них, помимо перечисленных выше, включается передача и получение знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, многое другое. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

Полезно иметь в виду восемь функций (целей) общения:

1) контактная, цель которой - установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;

2) информационный обмен сообщениями, т. е. прием-передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями;

3) побудительная стимуляция активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий;

4) координационная- взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

5) понимание - не только адекватное восприятие смысла сообщения, но понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т. д.);

6) эмотивное возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний;

7) **установление отношений** - осознание и форсирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду;

8) **оказание влияния** - изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности.

По целям общение делится на *биологическое* и *социальное*.

Биологическое – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Существует столько частных видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Назовем основные из них.

Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир,

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

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

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

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая не может ни возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения.

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому. Кодирование информации - это способ передачи её от одного к другому. Информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, руками и т. п. Информация может передаваться и восприниматься людьми на расстоянии, через органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движением другого или восприятие производимых им звуковых сигналов). У человека, кроме всех этих данных от природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это - язык и другие знаковые системы, письменность в её разнообразных видах и формах (тексты,

схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио – и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей). По своей изобретательности в выборе средств и способов общения человек намного опередил все известные нам живые существа, обитающие на планете Земля.

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения. Сочетаясь, они придают процессам общения конкретную специфику в конкретных формах.

Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

Функция **самовыражения** определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Разумеется, этими четырьмя функциями вовсе не исчерпываются значение и характеристики общения. Среди других функций общения можно назвать: **экспрессивную** (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), **социального контроля** (регламентации поведения и деятельности), **социализации** (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Общение чрезвычайно разнообразно по своим **формам**. Можно говорить о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредствованном, массовом и межличностном.

При этом под **прямым** общением понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.

Косвенное общение характеризуется включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Непосредственное общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п. Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом, на его основе на более поздних этапах развития цивилизации возникают различные виды опосредствованного общения.

Опосредствованное (то есть посредством чего-либо) общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Опосредствованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные

предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. д.).

Далее различают межличностное и массовое общение.

Массовое общение - это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

Межличностное связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Оно подразумевает известную психологическую близость партнёров: знание индивидуальных особенностей друг друга, наличие сопереживания, понимания, совместного опыта деятельности.

Современному специалисту сферы торговли и обслуживания приходится в своей повседневной деятельности наибольшее внимание уделять межличностному общению, а потому сталкиваться с определёнными проблемами как вербального, так и невербального характера. Давайте же уделим этим проблемам достойное внимание.

В соответствии с установившейся традицией, в отечественной социальной психологии выделяют три различных по своей ориентации типа межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

Императивное общение - это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям. В данном случае партнёр по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения - принуждение партнёра - не завуалирована. В качестве средств описания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

Манипуляция - это распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает объектное восприятие партнёра по общению, который используется манипулятором для достижения своих целей. Роднит их и то, что при манипулятивном общении также ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Коренное отличие состоит в том, что партнёр не информируется об истинных целях общения; они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

В манипулятивном процессе партнёр по общению воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определённых, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Так, неважно, насколько добр этот человек, важно, что его доброту можно использовать, и так далее. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения к другим, в результате сам часто становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходит на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и

целями, теряя нить собственной жизни. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению близких, доверительных связей между людьми.

Сравнение императивной и манипулятивной форм общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив их вместе, мы можем охарактеризовать их как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его. Как сказал по этому поводу А. А. Ухтомский, человек видит вокруг себя не людей, а своих «двойников».

В качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено **диалогическое** общение, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнёра по общению. Диалог возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимоотношений:

1. Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние. В данном случае речь идёт об общении по принципу «здесь и сейчас» с учётом тех чувств, желаний и физического состояния, которые партнёры испытывают в данный момент.

2. Безоценочное восприятие личности партнёра, априорное доверие к его намерениям.

3. Восприятие партнёра как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

4. Содержанием общения должны являться не прописные истины и догмы, а проблемы и нерешённые вопросы (проблематизация содержания общения).

5. Персонафикация общения - разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Способность к такому общению - величайшее благо для человека так как оно, по мнению известного психотерапевта К. Роджерса, обладает психотерапевтическими свойствами, приближает человека к большему психическому здоровью, уравновешенности и целостности.

Общаясь, мы стремимся понять друг друга; чем глубже отношения, тем сильнее желание понять не только значение, но и смысл слова. Мы говорим ради того, чтобы поняли нашу индивидуальную мысль, но именно в этом-то часто остаёмся непонятыми.

П. А. Флоренский писал: «Мы верим и признаём, что не от разговора мы понимаем друг друга, а силою внутреннего общения, и что слова способствуют обострению сознания, сознанию уже происшедшего духовного обмена, но не сами по себе производят этот обмен. Мы признаём взаимное понимание и тончайших, часто вполне неожиданных отрогов смысла: но это понимание устанавливается на общем фоне уже происходящего духовного соприкосновения».

Общение богаче, чем коммуникативный процесс. Оно связывает людей не только передачей информации, но и практическими действиями, элементом взаимопонимания.

Структура общения. Структуру общения мы можем охарактеризовать

путём выделения в ней трёх взаимосвязанных **сторон**: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. При этом надо помнить, что в реальности мы имеем дело с процессом общения как единым целым.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле этого слова) состоит во взаимном обмене информацией между партнёрами по общению, передаче и приёме знаний, идей, мнений, чувств. Универсальным средством коммуникации и общения является речь, с помощью которой не только передаётся информация, но и осуществляется воздействие друг на друга участников совместной деятельности. Выделяют два типа информации – побудительную и констатирующую.

Интерактивная сторона общения (от слова «интеракция» - взаимодействие) заключается в обмене действиями, то есть организации межличностного взаимодействия, позволяющего общающимся реализовать для них некоторую общую деятельность.

Перцептивная (социально-перцептивная) сторона общения есть процесс воспитания, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определённых межличностных отношений и означает, таким образом, процесс восприятия «социальных объектов». В реальном общении люди могут познавать друг друга с целью дальнейшего совместного действия, а может быть, напротив, люди, включенные в совместную деятельность, познают друг друга.

Специфика межличностной коммуникации раскрывается прежде всего в следующих процессах и феноменах: процессе обратной связи, наличии коммуникативных барьеров, феномене коммуникативного влияния и существования различных уровней передачи информации (вербального и невербального). Проанализируем подробнее эти особенности.

Прежде всего, необходимо отметить, что информация в общении не просто передаётся от одного партнёра к другому (лицо, передающее информацию, принято называть *коммуникатором*, а получающего эту информацию - *реципиентом*), а именно обменивается.

Обратная связь - это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель обратной связи - помочь партнёру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

Остановимся на анализе ещё одного важного специфического свойства межличностной коммуникации – его двухуровневой организации. В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как на вербальном, так и невербальном (неречевом) уровне.

На основном, **вербальном**, уровне в качестве средства передачи информации используется человеческая речь. Именно речь, как проявление активности воли и сознания говорящего, является условием духовного преобразования личности. Процесс выговаривания своих трудностей переводит их из плана индивидуального и эгоцентрического в план общечеловеческий.

К невербальной коммуникации относятся воспринимаемый внешний вид и выразительные движения человека - жесты, мимика, позы, походка и т. д. Они

во многом являются зеркалом, проецирующим эмоциональные реакции человека, которые мы как бы «считываем» в процессе общения, пытаюсь понять, как другой воспринимает происходящее. Сюда же можно отнести такую специфическую форму человеческого невербального общения, как контакт глаз. Роль всех этих невербальных знаков в общении чрезвычайно велика. Можно сказать, что значительная часть человеческого общения разворачивается в подводной части «коммуникативного айсберга» - в области невербального общения. В частности, именно к этим средствам чаще всего прибегает человек при передаче обратной связи партнёру по общению. Через систему невербальных средств транслируется и информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения. К анализу «невербалики» мы прибегаем в тех случаях, когда не доверяем словам партнёров. Тогда жесты, мимика и контакт глазами помогают определить искренность другого.

Невербальные средства являются важным дополнением речевой коммуникации, естественно вплетаются в ткань межличностного общения. Их роль определяется не только тем, что они в состоянии усилить или ослабить речевое влияние коммуникатора, но и в том, что они помогают участникам общения выявить намерения друг друга, делая тем самым процесс коммуникации более открытым.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Существует несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе, соответственно им можно построить классификацию коммуникативных процессов. При грубом делении различают вербальную и невербальную коммуникации. Однако этот второй вид сам требует более детального деления на различные формы. Сегодня описаны и исследованы многочисленные формы невербальных знаковых систем. Из них главные: кинесика, паралингвистика и экстралингвистика, проксемика, визуальное общение. Соответственно возникает и многообразие видов коммуникативного процесса.

Вербальная коммуникация, как уже было сказано, использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса.

Невербальная коммуникация – вся совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнёров по коммуникативному процессу.

Первым среди них нужно назвать **оптико-кинетическую** систему знаков, что включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система предстаёт как более или менее отчётливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук, и тогда

мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику). Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований - кинесика, которая специально имеет дело с этими проблемами. Например, в исследованиях М. Аргайла изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах (в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, итальянцы - 80, французы - 120, мексиканцы - 180).

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации. **Паралингвистическая система** – это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком. **Экстралингвистическая система** - включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения выполняют функцию фасцинации: увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а «околоречевыми» приёмами.

Пространство и время организации коммуникативного процесса выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину может иметь определённое значение отрицательного порядка. **Проксемика** как специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом. Основатель проксемики Э. Холл назвал её «пространственной психологией». Холл зафиксировал нормы приближения к партнеру по общению, свойственные американской культуре: интимное расстояние (0-45 см); персональное расстояние (45-120 см); социальное расстояние (120-400 см); публичное расстояние (400-750 см). Каждое из них свойственно особым ситуациям общения.

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, - это «**контакт глаз**», имеющий место в визуальном общении. Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими разработками в области зрительного восприятия - движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, «длительность» их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и т. д. Как и все невербальные средства, контакт глазами имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, то есть сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить её, поощряет партнёра к продолжению диалога, наконец, способствует тому, чтобы обнаружить полнее своё «Я», или, напротив, скрыть его.

Для всех четырёх систем невербальной коммуникации встаёт один общий вопрос методологического характера. Каждая из них использует свою собственную знаковую систему, которую можно рассмотреть как определённый

код. Как уже было отмечено выше, всякая информация должна кодироваться, причём так, чтобы система кодификации и декодификации была известна всем участникам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что же можно здесь считать кодом и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнёр по общению владел этим же самым кодом. В противном случае никакой смысловой прибавки к вербальной коммуникации описанные выше системы не дадут.

Лекция 9 Понятие коммуникативной компетентности и коммуникативных барьеров

«Коммуникативная компетентность» – это развитие адекватной ориентации человека в самом себе – собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задача – и выражается в успешности решения коммуникативных задач в процессе совместной деятельности. В общем виде коммуникативная компетентность складывается из способностей:

1) давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;

2) социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

3) осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации

Понятие коммуникативной компетентности является ключевым при определении деловых качеств специалистов в разных сферах деятельности. Основными составляющими являются собственно психологические способности и умения и коммуникативно-речевые (или языковые). Т.И. Власова, определяя коммуникативные качества работника сферы туризма, делает акцент на психологической составляющей, а М.В. Колтунова, выделяя коммуникативные умения менеджера, – на коммуникативно-речевых умениях. Синтезируя их критерии, отнесем к коммуникативной компетенции работника нефтегазовой сферы психологические знания, умения, навыки, коммуникативно-речевые умения, профессиональные знания и личностные качества. Как отмечает Буре Н.А., данные критерии подразумевают: уверенность в себе, наличие личной цели и ценностей, владение предметом коммуникации, знание о репрезентативных системах человека и ключах доступа к ним, умение определять психологический тип собеседника и подстраиваться к нему, владение некоторыми техниками и приемами ведения спора, дискуссии, умение считывать невербальные сигналы, знания об организации пространственной среды, умение управлять своими эмоциями и эмоциями партнера и др.

Перечислим базовые коммуникативно-речевые умения, которыми должен обладать специалист технической сферы:

1. Владение нормами русского литературного языка предполагает грамматически правильное построение высказывания, неиспользование

жаргонных, диалектных и сниженных выражений без специальной коммуникативной цели, фонетически правильное произношение, внимание к ударению в словах, выбор формы речи, жанра, стиля адекватно ситуации, т. е. обстоятельствам и целям общения.

2. Знание риторических возможностей и умение ими пользоваться говорит о высоком уровне речевых умений. В настоящее время наблюдается активный интерес к риторике, так как она, по мнению Е.В. Клюева, справедливо рассматривается уже не столько как наука о красноречии, сколько как наука «о речевой целесообразности», об «осознанном говорении и корректном речепроизводстве»

3. Владение правилами построения текста разной целевой направленности означает знание правил инвенции, обеспечивающих доброкачественность предметного содержания сообщения. Правила инвенции как искусства добывания и предварительной систематизации материала определяют точный выбор предмета разговора, помогают отсеять побочные предметы, систематизировать имеющиеся знания и сопоставить их с наличными знаниями других, определив, какие из них должны быть представлены в будущем обсуждении. Выбор предмета разговора должен основываться на совместном интересе к данному предмету говорящего и слушающего. Если интерес отсутствует у одного из коммуникантов, то необходимо искать способы трансформации индивидуального интереса говорящего в интерес общественный или общий.

Установлению границ предмета обсуждения может способствовать знание правил топики (подраздела инвенции). В соответствии с этими правилами говорящий должен:

- 1) не выходить за пределы текущей речевой ситуации;
- 2) сообщать релевантные сведения о соответствующем фрагменте действительности;
- 3) точно располагать соответствующий фрагмент действительности по отношению к прочим фрагментам действительности;
- 4) отделять главное от второстепенного;
- 5) структурировать сообщение естественным образом;
- 6) не обременять сообщение лишними сведениями;
- 7) исключать пропуск необходимых для понимания сообщения моментов;
- 8) предвосхищать появление само собой разумеющихся вопросов.

Самая простая классическая схема, на которую можно ориентироваться при разработке темы, включает в себя пять вопросов:

- 1) что представляет собой предмет, явление;
- 2) где встречается;
- 3) когда появился (появилось);
- 4) каким образом используется, применяется, существует;
- 5) почему появился (появилось) и почему имеет значение.

Данная схема позволяет охватить самый общий круг существенных моментов и сохранить целостность темы.

4. Умение слушать и осуществлять обратную связь. Самым главным в общении является не только умение говорить, но и умение услышать собеседника. Для многих людей это очень сложная задача. В современном мире из-за большой скорости получения информации люди теряют умение долго концентрировать внимание на одном объекте разговора, постоянно отвлекаются, при этом теряя смысловую нить, обращают внимание на неважную информацию.

Умение слушать – это искусство, которому нужно учиться. Выделяют четыре вида слушания: направленное критическое, эмпатическое, нереплексивное и активное рефлексивное

М. Беркли-Аллен в специально проведенных исследованиях определила главные черты идеального слушателя:

- 1) пытливый ум и «открытое сердце»;
- 2) умение улавливать новые мысли и идеи, соотнося услышанное с уже известным;
- 3) способность сосредоточиваться и слушать «всем своим существом»;
- 4) умение «слушать сердцем», без предубеждений, не осуждая говорящего;
- 5) осознание процесса, сознательный отказ слепо «следовать за толпой»;
- 6) умение осознанно воспринимать происходящее и оценивать возможности развития ситуации, способность не упускать важные детали;
- 7) направленность на восприятие новых идей, методов и способов, улавливание «сути»;
- 8) способность быть начеку, подчеркивая, проясняя, соглашаясь или дополняя;
- 9) склонность к интроспекции, способность и стремление к критической проверке, пониманию и трансформации своих собственных ценностей;
- 10) наличие психологических установок и отношения к самому себе и другим людям;
- 11) сосредоточенность на идеях и замыслах говорящего с помощью своих ощущений, чувств и интуиции.



Умение осуществлять обратную связь относится к необходимым признакам высокой коммуникативной компетентности. Обычно выделяется

четыре приема установления обратной связи: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Расспрашивание осуществляется с целью уточнения, получения новой, дополнительной информации, выяснения отношения к кому-либо или чему-либо. Наиболее часто используются выражения типа: Уточните, пожалуйста..., Правильно ли я вас услышал..., Повторите, пожалуйста..., Не могли бы вы сообщить, прокомментировать, пояснить..., Как вы относитесь к..., Что вы думаете о..., Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это... и т. д.

Перефразирование, соответственно, представляет повторение высказывания собеседника другими словами с целью уточнения, проверки правильности своего понимания. Обычно к перефразированию прибегают для акцентирования наиболее существенной, ключевой информации. Стандартными фразами начала могут быть выражения: Насколько я мог вас понять..., Итак, вы полагаете..., Иными словами, вы считаете..., Значит, с вашей точки зрения, если я вас правильно понял...

Отражение чувств предполагает реакцию на эмоциональное состояние говорящего, причем даже если слушающий не разделяет чувства партнера, целесообразно проявить сочувствие, например: Я вам искренне сочувствую, но..

Резюмирование предполагает обобщение всего сообщения и направлено на подведение итогов, на выделение сути сказанного: Если подвести итог..., то..., Обобщая то, что вы сказали..., Итак, вы считаете..., Резюмируя сказанное вами...

В пособиях по деловому общению даются советы по осуществлению эффективной связи:

1) отвечать партнеру на языке «Я-сообщений»: Я думаю..., Мне кажется... и т.д.;

2) осуществлять обратную связь непосредственно в процессе диалога, не откладывая выяснение на какой-то срок;

3) соблюдать точность и конкретность;

4) быть корректным и доброжелательным;

5) осознавать уместность и целесообразность осуществления обратной связи

5. Умение правильно задавать вопросы. Нельзя не согласиться с утверждением А.П. Панфиловой: «Умение ставить вопросы есть уже важный и необходимый признак ума или проницательности. Если вопрос сам по себе бессмыслен и требует бесполезных ответов, то кроме стыда для вопрошающего он имеет еще иногда тот недостаток, что побуждает неосмотрительного слушателя к нелепым ответам и создает смешное зрелище: один (по выражению древних) доит козла, а другой держит под ним решето».

Для получения необходимой информации используются информационные вопросы, для уточнения предмета, сужения темы – встречные, для подведения делового партнера к теме разговора при условии его отступления – направляющие, для понимания действительных целей собеседника – провокационные, для проверки понимания – контрольные и т. п.

К неудачному вопросу специалисты деловой коммуникации относят вопрос «Почему?». Его употребление подразумевает перечисление причин в ответ, а это у большинства людей вызывает раздражение. Вместо этого вопроса следует задавать зеркальный вопрос, например: *Я сомневаюсь, что смогу это выполнить. – Сомневаешься?*

Ответы на вопросы также требуют определенных умений и мастерства. К наиболее общим правилам ответа на вопросы, которым рекомендуют следовать, относятся:

- 1) сделать паузу, прежде чем ответить;
- 2) разделить сложный вопрос на составные части и предложить партнеру определить порядок ответа;
- 3) попросить повторить вопрос или уточнить вопрос самостоятельно, перефразируя его;
- 4) попросить время на обдумывание в случае необходимости;
- 5) если вопрос кажется некорректным, постарайтесь перевести разговор на другую тему

Владение приемами убеждения и внушения. Е.В. Клюев справедливо замечает, убеждение кого-либо предполагает корректное ведение дискуссии с целью приобрести союзника, а убеждение в чем-либо предполагает корректное обращение с предметом, что не всегда может соответствовать взглядам собеседника. Необходимо стремиться к гармоничному сочетанию данных стратегий. Безусловно, что корректная и эффективная аргументация должна основываться на законах логики: говорящий должен сохранять верность избранной теме, оперируя релевантными для данной темы аспектами (соблюдение «закона тождества»), не впадать в противоречия, одновременно утверждая и отрицая один и тот же тезис (соблюдение «закона противоречия» и «закона исключенного третьего»); высказывания говорящего должны основываться на достаточно надежных данных (соблюдение «закона достаточного основания»).

А.П. Панфилова в своем пособии приводит девять правил Гисберта Бройнинга, которые необходимы для успешной вербальной коммуникации.

1. Понимание вашего высказывания связано с конструкцией предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, так как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны большие сосредоточенность и внимание. Кроме того, они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.

2. Короткие предложения (8-15 слов) состоят из законченных мыслей. Это точные и действенные высказывания. Запятые и союзы, такие, как «и», «так как», «что», «но», «потому что» и др., не используются. Короткие предложения всегда наглядны.

3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством. Ваш голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой коммуникации.

4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

5. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые может использовать память) состоит в зависимости от уровня образования из 30 000 – 50 000 слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3000 – 12 000 слов.

6. Рекомендуется чаще использовать в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, а существительные большей частью – смысловое значение, к тому же оно обычно бывает абстрактным. Использование же глаголов помогает формировать из неясного представления конкретную картину. Обходитесь по возможности без прилагательных – они слишком личные.

7. Глагол становится более живым, если вы в своем высказывании используете его активную форму, а не пассивную. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною приглашен». Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет минимальную эмоциональную нагрузку.

8. Дистанционно и безлично действуют формулировки типа «Согласно этому можно понять, что...», а также высказывания, содержащие большие числа. Сослагательное наклонение – «Я бы сказал...», «Я бы полагал...», «Я имел бы (был бы)...», «Я должен бы...» – не выражает решительного поступка, а скорее создает дистанцию между собеседниками.

9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова **или высказывания**, который вы в них вкладываете. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее его можно интерпретировать. Часто нужно уже в самом начале разговора разъяснить понятие, сообщив партнеру, что вы конкретно понимаете под ним [24].

Личность, сумевшая овладеть этими качествами, на наш взгляд, будет обладать высокой коммуникативной компетенцией, которая является необходимым компонентом успешного профессионального общения и представляет собой совокупность психологических качеств и речевых навыков и умений.

Человек с высокой профессиональной коммуникативной компетенцией в процессе общения легко избегает коммуникативных барьеров.

Коммуникативный барьер – это те обстоятельства, факторы, которые затрудняют общение или заметно снижают его эффективность. Выделяются коммуникативные барьеры разного вида:

- **интерпретационный**, обусловленный невозможностью адекватно воспринимать сообщение;
- **селективный**, связанный с информационной перегрузкой и ведущий к неполному, избирательному восприятию сообщения;
- **эмоциональный**, вызванный пристрастиями, оценками, предубеждениями;

• **барьер компетенции**, возникающий из-за **недостатка знаний**, и др.

Особую группу образуют барьеры, относящиеся к условиям осуществления коммуникации, например, географический, ведомственный, государственный, экономический.

Н.М. Тимченко к основным причинам, затрудняющим передачу информации, относит следующие: «неточность высказывания; несовершенство перекодирования мысли в слова; неуместное использование профессиональных терминов; чрезмерное использование иностранных слов; наличие смысловых разрывов и скачков мысли; витиеватость мысли; наличие логических противоречий. Кроме того, отрицательно сказываются на диалогическом общении быстрый темп изложения, неадекватные интонации, жесты, мимика, неумение использовать различные каналы восприятия».

А.П. Панфилова выделяет логический, семантический, стилистический, фонетический коммуникативные барьеры, объясняя каждый, исходя из наличия или отсутствия коммуникативных умений личности.

Конструктивная критика –это положительная критика, которая позволяет обратить внимание человека на недостатки в профессиональной деятельности, не выходя за этические нормы.Самое главное – правильно реагировать на критику. На нее необходимо обращать внимание, осмысливать, извлекать пользу, исправлять недостатки, исключать последующую критику. Только умный, ответственный человек в состоянии извлечь из конструктивной критики пользу. Иногда даже бывает необходимо критику спровоцировать, чтобы найти выход из неблагоприятно складывающейся ситуации.

Не существует практически коллективов, которые бы не нуждались в критических замечаниях. Выполнять функцию критического разбора и анализа должен непосредственно руководитель, иначе может произойти падение его авторитета.

Отрицательной стороной любой критики является то, что она воспринимается психологически тяжело. Некоторые работники начинают сильно переживать, у них возникает обида, чувство ущемления собственного достоинства, и они могут даже войти в депрессию. Поэтому руководителю необходимо всегда объективно подходить к этому вопросу. Соблюдение этических норм позволит притупить остроту проблемы, сберечь хорошие взаимоотношения между сотрудниками

Критика должна относиться только к недочетам в профессиональной деятельности, к несоблюдению устава организации, но ни в коем случае нельзя критиковать личностные особенности работника. Любые критические замечания должны быть корректными.

Нарушение такой последовательности может привести к снижению эффективности восприятия критики.

Приведенные правила могут предусматривать некоторые исключения. Так, например, в ряде случаев бывает оправдана критика при свидетелях с привлечением силы общественного мнения, авторитета коллектива для воздействия на того или иного сотрудника.

В любом случае критика не должна становиться самоцелью, иначе она приведет к конфликту. Конфликт в деловой сфере – это взаимодействие двух или более людей, имеющих взаимоисключающие цели. При этом реализуются они либо в ущерб другому, либо за счет другого.

Все конфликты по составу сторон можно подразделить на три группы:

- личность – личность;
- группа – группа;
- личность – группа.

Критика имеет разные имена. Развернутое указание на недостатки - это собственно критика. Замечание - короткая критика. Обвинение - тоже форма критики, когда в большей степени звучит возложение вины за обнаруженные недостатки. Недовольство - эмоциональное выражение критики ситуации, выражение негативных чувств в связи с обнаруженными недостатками. Претензия- это критика с требованием. Возражения тоже можно считать критикой: критикой высказываний.

Критика по своей сути бывает справедливая и нет, по форме грамотная и обычная (к сожалению - неграмотная). Также, критика отличается по тому, на что она направлена: на ситуацию, на личность, на высказывания человека или на его действия. Критика может быть открытая и скрытая, в глаза и за спиной, справедливая и нет, деструктивная и конструктивная. Критика бывает поддерживающая и разгромная, общего плана и конкретная, мотивирующая и останавливающая

Прямая и косвенная. Прямая - о недостатках говорится прямо. Косвенная - описывается похожий случай или чужие аналогичные недочеты, из чего критикуемый легко догадывается о недочетах своих. Но прямо вы ему ничего не говорили.

Развернутая и короткая. Развернутое указание на недостатки - собственно критика. Короткая критика - замечание.

Общего плана и конкретная. Критика общего плана говорит в общем. Конкретная - детально, конкретно. Не просто что не работает, а когда и в какой степени. Из-за каких причин. И не просто как сделать лучше, а как это сделать конкретно: куда пойти, к кому обратиться.

Направленная на личность или на действия человека. Согласитесь, это очень разные формулировки: "ты плохой" или "это был неудачный поступок", "твое высказывание некорректно" или "ты сволочь". Критика, направленная на личность, звучит как обвинения.

Открытая и скрытая. Открытая - автор критики известен. Скрытая - неизвестен. *Например, организуем ситуацию, чтобы не мы покритиковали, а типа жизнь покажет...*

Поддерживающая и разгромная. Эти формы критики касаются личности, но поддерживающая самооценку укрепляет, репутацию поднимает, а разгромная - наоборот.

Разгромная использует переход на личности, использует обвинения, тяготеет к публичности.

Поддерживающая критика - с пряничками, с ресурсной смазкой. Ты талантливый. У тебя получается. Мне вообще в тебе нравится. Ты очень надежный человек. (Ты ОК)

Деструктивная и конструктивная

Деструктивная критика говорит, что плохо, конструктивная - как сделать лучше. Куда прете? - деструктив. Проойдите левее, пожалуйста! - конструктив.

Мотивирующая и останавливающая

Мотивирующая - создающая желание делать. Останавливающая - ставящая запреты делать недопустимое. Поддерживающая критика касается личности, мотивирующая направлена на действия. Ты молодец - поддерживающий момент критики. «Вперед! У тебя получится!» - момент мотивирующий.

Принципы конструктивной критики

Объективность. Высказывайте свое мнение, но не претендуйте на то, что оно единственно верное.

Конкретность. Акцентируйте внимание на конкретных моментах, а не на всей работе в целом.

Аргументированность. Покажите, на чем основана ваша оценка, обосновывайте свое мнение.

Опыт и практика. Примеры из личной жизни очень показательны. Расскажите, как вы избежали ошибок или исправили их.

Профессионализм. Если вы хорошо разбираетесь в том вопросе, который критикуете, то к вам будут прислушиваться. В противном случае рискуете прослыть дилетантом.

Отсутствие перехода на личности. Критикуйте работу, а не человека, проявляйте уважение к оппоненту.

Акцент на плюсах. Указывая на недостатки работы, не забудьте сказать о ее достоинствах

В современном деловом общении подчеркивается важность конструктивной критики, так как она помогает обсуждению и решению насущных проблем. Критика может быть полезна, если человек готов правильно её воспринимать. Если критикующий объективно прав, то необходимо выполнить некоторые условия для исправления ситуации.

Таким образом, личность, обладающая высокой коммуникативной компетентностью, то есть знаниями, умениями адекватного поведения в различных ситуациях, сможет максимально успешно осуществлять свою профессиональную коммуникацию и избегать коммуникативных барьеров.

Лекция 10 Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста технической сферы

Кто владеет информацией, тот, как говорится, владеет миром. А тот, кто умеет грамотно передавать информацию, владеет тем, кто владеет миром. Грамотная речь во все времена ценилась в человеческом обществе и значительно превышала статус того, кто ей обладал. Информация всегда

передается двумя путями: вербально и невербально. И если ваши жесты и мимику прочесть сможет далеко не каждый, то ошибки в том, как вы пишете, и в том, что вы говорите, заметит практически каждый. Поэтому рассмотрим подробнее, что представляют собой вербальные средства общения.

Вербальное общение и его виды. Основным средством вербального общения является речь. Она делится на письменную и устную, слушание и чтение, а также на внутреннюю речь и внешнюю. Простыми словами, к вербальным средствам общения относится наше умение говорить и писать, умение слушать и воспринимать информацию, а также наши внутренние диалоги с самими собой и внешние - с окружающими.

Вербальная сторона общения заключается в том языке, на котором осуществляется коммуникация. Например, не каждый иностранец способен понять русский язык со всеми нашими междометиями и уменьшительно-ласкательными суффиксами. Именно поэтому, чтобы собеседники всегда могли понять друг друга, существуют общие правила вербального общения, виды вербальной коммуникации и общепринятые формы общения. И поскольку вербальная форма общения происходит на русском языке, не стоит забывать о стилях, с помощью которых мы передаем информацию. Всего их пять:

- научный – этот вербальный способ общения основан на научной терминологии. Речь в научном стиле отличается своей логичностью, связанностью различных понятий и обобщенностью;

- официально-деловой – многим известен как язык законов. Этот стиль речи несет информативную и повелевающую функции. Тексты, написанные в официально-деловом стиле, как правило, стандартные и обезличенные, обладают сухостью выражений и точностью высказываний;

- публицистический – главная функция этого стиля – воздействие на аудиторию. Отличается эмоциональной окраской, экспрессией и не обладает конкретным стандартом;

- разговорная речь. Не совсем является разговорным стилем, однако в литературе её часто можно встретить в виде диалогов и монологов на повседневные темы;

- художественный литературный язык. Стиль, обладающий самыми яркими средствами выразительности. Кроме стандартных форм, используемых в остальных стилях, эта разновидность невербального общения может включать в себя диалекты, жаргонизмы и просторечие.

Коммуникативные барьеры

Вербальная форма общения является основной в деловых отношениях. Знание правил родного языка как никогда важно при ведении деловых встреч и переговоров. Однако здесь собеседников может поджидать проблема в виде коммуникативных барьеров:

1. Фонетический барьер. Может возникнуть из-за особенностей речи говорящего. Сюда относятся интонация, дикция, акцент. Чтобы избежать этого барьера, нужно говорить с собеседником громко и четко.

2. Логический барьер. Может возникнуть в том случае, если у собеседников разные типы мышления. Уровни интеллекта, например, могут привести к непониманию и возникновению этого барьера.

3. Смысловой барьер. Возникает между представителями разных стран и культур. Проблемой здесь является разная смысловая нагрузка одних и тех же слов.

4. Стилистический барьер. Возникает при нарушении построения сообщения. Чтобы избежать этого барьера, необходимо сначала привлечь внимание к своему сообщению, затем вызвать к нему интерес, перейти к основным положениям, обсудить вопросы и возражения, а затем дать собеседнику сделать выводы. Любое нарушение этой цепочки вызовет непонимание.

Особенности вербального общения

Особенности вербального общения заключаются не только в общепринятых правилах написания и речи. Осуществляя коммуникацию, стоит помнить о дистанции, на которой вы находитесь от собеседника. Психология вербального общения заключается в четырех уровнях коммуникации:

- интуитивный - возникает, когда услышав издали информацию, либо читая ее, человек вдруг осознает истинную причину новости или сказанного, это же касается и тонких намеков в процессе разговора;

- этический - сюда относятся: интонации в голосе, мимика, взгляд и жесты. Люди с хорошей интуицией без труда смогут прочесть такие сигналы;

- логический уровень - в котором происходит четкий обмен информацией, в текстовом или речевом виде;

- физический - сюда относятся разного рода прикосновения. Такой уровень возникает только при близкой дистанции между собеседниками, и люди умеющие читать эмоции, дыхание и сердцебиение, находят в этом уровне массу дополнительной информации.

Вербальная сторона общения позволяет нам определить социальный статус собеседника и уровень его интеллекта. Наша речь способна оказывать влияние на других людей и способствует карьерному росту.

Лекция 11 Невербальные средства коммуникации в технической сфере

Социальный образ жизни невозможно представить вне общества. Для каждого члена общества важно наладить контакт с собеседником, ведь назначение любого акта коммуникации состоит в достижении какой-либо цели (получение информации, удовлетворение психической потребности в общении, побуждение собеседника к действию и т. д.).

Коммуникация, в широком смысле,- процесс обмена информацией между людьми — осуществляется через посредство общей системы символов, знание законов эффективного общения облегчает взаимодействие между людьми. Но не следует забывать, что на долю общения посредством речи приходится примерно 30-35% передаваемой информации. Остальные информационные

потоки доносятся вне речи и составляют так называемые невербальные сообщения, т.е. происходящие без использования звуковых знаков.

Невербальная коммуникация (от лат. Verbalis-устный и лат. Communicatio-общаться) -поведение, сигнализирующее о характере взаимодействия и эмоциональных состояниях общающихся людей. Прочтение подобного рода элементов поведения способствует достижению высокой степени взаимопонимания. Отслеживание такой информации дает собеседникам сведения о морально-личностных качествах друг друга, о настроении, чувствах, переживаниях, намерениях, ожиданиях и т. д.

Специалистами по общению подсчитано, что современный человек произносит за день около 30 тыс. слов или примерно 3 тыс. слов/час. Речевое общение, как правило, сопровождается несловесными действиями, помогающими понять и осмыслить речевой текст. Эффективность любых коммуникационных контактов определяется не только тем, насколько понятны собеседнику слова и другие элементы вербальной коммуникации, но и умением правильно интерпретировать визуальную информацию, т. е. взгляд партнера, его мимику и жесты, телодвижения, позу, дистанцию, темп и тембр речи. Ведь даже если язык является самым эффективным и продуктивным инструментом человеческого общения, все же он не единственный его инструмент. Наряду с языком существует довольно большое число способов и видов коммуникации, которые также служат средством сообщения информации, и эти формы коммуникации специалисты объединили понятием «невербальная коммуникация»

Жесты, мимика, позы, одежда, прически, окружающие нас предметы, привычные для нас действия — все они представляют собой определенный вид сообщений, получивших название невербальных сообщений, т. е. происходящих без использования речи. На их долю приходится значительная часть информации, передающейся в процессе коммуникации. Прочтение подобного рода элементов поведения собеседника способствует достижению высокой степени взаимопонимания. Отслеживание такой информации в ходе любого коммуникационного акта дает нам сведения о морально-личностном потенциале партнера, о его внутреннем мире, настроении, чувствах и переживаниях, намерениях и ожиданиях, степени решительности или отсутствии таковой. Невербальная коммуникация представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию. Она возможна потому, что за всеми этими знаками и символами в каждой культуре закреплено определенное значение, понятное окружающим. Правда, в случае необходимости им легко придать смысл, понятный лишь нескольким посвященным (обычный кашель может легко стать сигналом, предупреждающим об опасности)

Невербальные сообщения способны передавать обширную информацию и, прежде всего, о личности коммуникатора. Мы можем узнать о его темпераменте, эмоциональном состоянии в момент коммуникации, выяснить его личностные свойства и качества, коммуникативную компетентность, социальный статус, получить представление о его намерениях и самооценке.

Также через невербальные средства мы узнаем об отношении коммуникантов друг к другу, их близости или отдаленности, типе отношений (доминирование — зависимость, расположенность — нерасположенность), а также динамике их взаимоотношений. И, наконец, это информация об отношениях участников коммуникации к самой ситуации: насколько они комфортно чувствуют себя в ней, интересно ли им общение или хочется поскорее выйти из него. В процессе межкультурной коммуникации невербальное общение является ее составной частью и взаимосвязано с вербальным общением. Элементы вербальной и невербальной коммуникации могут дополнять, опровергать и замещать друг друга. На практике эта взаимосвязь может проявляться в нескольких вариантах:

1) Невербальные коммуникации могут дополнять вербальное сообщение.

Если вы улыбаетесь и говорите: «Привет, как дела?», то эти два действия дополняют друг друга. Дополнение означает, что не-вербальные элементы делают речь более выразительной, уточняют и разъясняют ее. Ваша улыбка при встрече с другом, когда вы говорите ему, что очень рады увидеться с ним, дополняет речевое сообщение. Речь лучше понимается, если она сопровождается жестами. Так, для привлечения внимания к какому-то сообщению можно поднять вверх указательный палец

2) Невербальное поведение может противоречить вербальным сообщениям. Если вы не смотрите в глаза своему собеседнику и говорите: «С вами очень приятно беседовать», то такое невербальное действие опровергает ваше позитивное вербальное сообщение.

Опровержение означает, что невербальная информация противоречит словам человека. Если вы говорите, что рады кого-то видеть, но при этом хмуритесь, говорите сухо и холодно, ваш собеседник наверняка усомнится в вашей искренности. Из-за неосознанности и спонтанности невербального поведения, которое плохо контролируется сознанием, оно может опровергать сказанное. Даже если человек контролирует свою первую реакцию, спустя некоторое время обнаруживается его подлинное состояние.

3) Невербальные поступки могут заменять вербальные сообщения. Ребенок может указать на игрушку вместо того, чтобы сказать: «хочу эту игрушку». Замещение означает использование невербального сообщения вместо вербального. Вы вполне можете, находясь в шумной аудитории, жестами показать своему приятелю, что вы приглашаете его выйти и поговорить. В магазине вы также можете жестом указать продавцу на интересующий вас товар.

4) Невербальные действия могут служить регуляторами вербальных коммуникаций. Регулирование представляет собой использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. Для поддержания беседы часто используют знаки, замещающие слова. Это могут быть жесты, изменение позы, прикосновение к кому-то и др. Например, по кивку головы, взгляду, по интонации или наклону туловища мы можем понять, что пришла наша очередь вступить в разговор.

5) Невербальное действие может повторять вербальное сообщение: просьба говорить тише, сопровождаемая приложением указательного пальца к

губам. Люди используют невербальное общение для того, чтобы полнее, точнее и понятнее выразить свои мысли, чувства, эмоции. Это является общим для всех культур, хотя тем или иным знакам в различных культурах придается разное значение. Следовательно, для общения с представителями других культур необходимо знать и понимать невербальные формы общения, присущие данной культуре

Специфика невербальной коммуникации

Не вызывает сомнений, что с помощью слов мы получаем самую разнообразную информацию, в т. ч. и ту, которая свидетельствует о культуре собеседника. В то же время информацию о том, какой это человек, что он собой представляет, мы получаем через мимику, жесты, интонации. С помощью мимики, жестов, поз выражаются душевная энергия человека, движения, симптомы (например, побледнение или покраснение лица). Тот, кто хочет правильно понимать своих партнеров по общению, должен, прежде всего, изучить различные средства выражения и уметь их корректно и адекватно интерпретировать характер и формы выражения различных средств общения позволяют нам говорить о существенных отличиях вербальной и невербальной коммуникации. Невербальные сообщения всегда ситуативны, по ним можно понять нынешнее состояние участников коммуникации, но нельзя получить информацию об отсутствующих предметах или происшедших в другом месте явлениях, что можно сделать в вербальном сообщении.

Невербальные сообщения являются синтетическими, их с трудом можно разложить на отдельные составляющие. Вербальные же элементы коммуникации (слова, предложения, фразы) четко отделены друг от друга.

Невербальные сообщения обычно произвольны и спонтанны. Даже если люди хотят скрыть свои намерения, они могут хорошо контролировать свою речь, но невербальное поведение контролю поддается ситуативно, иногда практически не поддается. В реальной практике коммуникаций возникают ошибки из-за обобщения на основании лишь одного невербального действия. Например, один из партнеров во время общения почесал свой нос, а заметивший это другой партнер делает вывод, что его собеседник врет, хотя у того на самом деле чесался нос.

Невербальный язык люди, как правило, успешно осваивают сами в процессе социализации через наблюдение, копирование, подражание, а говорить детей учат специально, этому уделяют внимание и семья, и социальные институты. Так, когда мы замечаем неискренность собеседника, мы зачастую ссылаемся на свою интуицию, говорим о шестом чувстве. На самом деле распознать собеседника нам позволяет внимание, часто неосознанное, к мелким невербальным сигналам, умение их читать и отмечать несовпадения со словами.

Таким образом, невербальная коммуникация представляет собой многомерный, многослойный, аналоговый процесс, протекающий в основном неосознанно. Невербальная коммуникация является самой древней формой передачи информации в обществе людей. Исторически невербальные средства коммуникации развились раньше, чем язык. Они оказались устойчивыми и

эффективными в своих первоначальных функциях и не предполагали высокоразвитого человеческого сознания. Кроме того, постепенно проявились их определенные преимущества перед вербальными: они воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют на адресата, передают тончайшие оттенки отношения, эмоций, оценки, с их помощью можно передавать информацию, которую трудно или по каким-то причинам неудобно выразить словами.

В основе невербальной коммуникации лежат два источника-биологический (врожденный) и социальный (приобретенный в ходе социального опыта человека). Установлено, что мимика при выражении эмоций у человека и приматов, некоторые жесты, телодвижения являются врожденными и служат сигналами для получения ответной реакции. Об этом говорят эксперименты со слепыми и глухими детьми, у которых не было возможности у кого-то увидеть, а потом имитировать мимику при выражении удовольствия или неудовольствия. Другим доказательством биологической природы невербальной коммуникации является то, что ее элементы с трудом поддаются сознательному контролю: побледнение или покраснение лица, расширение зрачков, искривление губ, частота моргания и др. Но сигналы эмоций, унаследованные человеком от своих предков, достаточно сильно изменились к настоящему времени как по форме, так и по своим функциям. Так, считается, что улыбка человека, связанная с положительными эмоциями, восходит к простому животному оскалу агрессии. Животные отводят взгляд в знак умиротворения, когда не желают схватки, у человека — это сигнал о нежелании поддерживать контакт

Социальная обусловленность коммуникации, как считают этологи, присуща не только человеку, но и животным. Они зафиксировали довольно много правил невербального общения у животных и птиц: танцы журавлей, пение птиц. Но животные обучаются этим правилам только через имитацию, а человек приобретает их и в ходе процессов социализации. Некоторые нормы невербальной коммуникации имеют общенациональный или этнический характер (в Европе обычно здороваются, пожимая руку, а в Индии складывают обе руки перед грудью и делают небольшой поклон), другие — узкопрофессиональную область применения. Двойная природа невербальной коммуникации объясняет наличие универсальных, понятных всем знаков, а также специфических сигналов, используемых в рамках только одной культуры. На основе признаков намеренности (ненамеренности) невербальной коммуникации можно выделить три типа невербальных средств:

1) Поведенческие знаки. Они обусловлены физиологическими реакциями: побледнение или покраснение, а также потоотделение от волнения, дрожь от холода или страха и др.

2) Ненамеренные знаки. Употребление таких знаков связано с привычками человека (их иногда называют самоадапторами): почесывание носа, качание ногой без причины, покусывание губ и др.

3) Собственно коммуникативные знаки. Эти знаки представляют собой сигналы, социально детерминированные, передающие информацию об объекте, событии или состоянии.

Таким образом, использование в невербальной коммуникации происходит в основном спонтанно. Это обусловлено как неосознаваемыми действиями, движениями, носящими информационную нагрузку, так и хорошо осознаваемыми в рамках той или иной культуры. Разумеется, в какой-то степени информация, передаваемая в процессе невербальной коммуникации, поддается контролю, но даже при очень хорошем самообладании может произойти неосознаваемая ее «утечка».

Рассмотрение элементов невербальной коммуникации помогает лучше понять способы, с помощью которых выражается межкультурный смысл общения. В этом отношении важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с помощью всех систем, обеспечивающих информационный оборот у людей: зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния (напомним, всего 25 и более таких систем), каждая из которых образует свой канал коммуникации. На основе слуха возникает акустический канал невербальной коммуникации, по нему поступает паравербальная информация. На основе зрения складывается оптический канал, по которому поступает информация о мимике и телодвижениях (кинесике) человека. Оно позволяет оценить позу и пространственную ориентацию коммуникации (проксемику). На основе осязания работает тактильный канал.

На основе обоняния — ольфакторный. К невербалике также относят понимание и использование времени — хронемикку. Все элементы невербальной коммуникации тесно связаны друг с другом, они могут взаимно дополнять друг друга, а могут вступать в противоречие.

Кинесика представляет собой совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения. Этот термин был предложен для изучения коммуникативного взаимодействия посредством движений тела. Кин— мельчайшая единица движения, из них складывается двигательный образ человека, так же, как речь складывается из слов, предложений и фраз. Считывая кинемы, мы интерпретируем сообщения, передаваемые через жесты и другие телодвижения. Элементами кинесики являются жесты, мимика, позы и взгляды, которые имеют как физиологическое происхождение (например, зевота, почесывание, потягивание, расслабление и др.), так и социокультурное (широко раскрытые глаза, сжатый кулак, знак победы и т. п.)

Лекция 12 Психология коммуникации в организации

Современные ученые по-разному дают определение организационной коммуникации, начиная от «социального клея», помогающего организации быть сплоченной и целостной, и до «сущности организации».

В процессе своей трудовой или учебной деятельности люди вступают во взаимодействие, которое является неотъемлемым атрибутом любого

производственного или учебного процесса. Результат взаимодействия людей проявляется в их взаимоотношениях друг с другом, в социально-психологическом климате, в удовлетворенности потребностей в общении, в привлекательности деятельности и культуры организации. Именно коммуникация формирует целостность организации.

Известный теоретик менеджмента Ч.Барнанд говорил: «Структура, обширность и сфера деятельности организации почти всецело определяется техникой коммуникации». Действительно, управленцы 80% своего времени посвящают каким-либо формам общения: им приходится разговаривать, слушать других, писать или читать материал, подготовленный другими.

Основы коммуникации

Коммуникация в организации — это процесс общения, информационные взаимодействия, в которые люди вступают и которые поддерживают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных функций.

К организациям в данном случае относятся школы, вузы, различные коммерческие и государственные предприятия, в том числе управленческие и политические структуры. В психологии принято называть человека, передающего информацию (сообщение), коммуникатором, а того, кто воспринимает информацию или на кого оказывается воздействие, — реципиентом.

Исследования показывают, что от 50 до 90% рабочего времени приходится на коммуникацию. При этом 85% японских, 73% американских и 63% английских менеджеров считают коммуникативную некомпетентность основным препятствием на пути повышения эффективности деятельности организации.

Коммуникация людей в организациях — это их взаимодействие друг с другом преимущественно с целью:

- получения или сообщения информации, необходимой для качественного выполнения функциональных и должностных обязанностей;
- собственно воздействия, т. е. управления поведением людей, их состоянием и отношением к целям, задачам и прочим особенностям жизнедеятельности организации;
- удовлетворения потребности в общении.

«В целом коммуникация в любой организации представляет собой единство двух взаимосвязанных аспектов: коммуникации как структуры сложившихся традиций, норм и стереотипов коммуникативного воздействия, т. е. элемента культуры организации, и коммуникации как динамического процесса, как элемента профессиональной деятельности людей и их взаимоотношений».*

Рассмотрение коммуникации как структуры взаимодействия персонала важно для понимания всего возможного диапазона его осуществления: от повсеместного контроля и регламентации, до стихийно складывающихся взаимодействий людей в организации. Коммуникация как структура в значительной степени опосредуется технологией производства, материально-техническим, бытовым, финансовыми и прочими особенностями организации. Научное осмысление этого факта привело к возникновению в менеджменте

логистики и реинжиниринга корпорации, новейшим и высокоэффективным технологиям управления информационными и коммуникативными потоками в организации.

Коммуникация как структура. В эволюции менеджмента можно выделить три основные школы, каждая из которых внесла свои существенные изменения в понимание коммуникации как структуры организации: школу научного управления, школу «человеческих отношений» и школу социальных систем.

Школа научного управления. Ф. Тейлор в рамках развиваемой им теории научного управления отводил коммуникации роль передатчика информации от администрации к работникам, т. е. только сверху вниз. Горизонтальные связи, например, между отделами или сотрудниками, не только не поощрялись, а исключались. Этой идее более всего отвечает скалярный (вертикальный) принцип структуры организации.

«А. Файоль, автор «административной доктрины» в управлении, обратил внимание на то, что, когда необходимо действовать быстро, скалярная структура оказывается неэффективной, так как действует очень медленно. Коммуникация, например, исполнителя А с исполнителем В могла произойти только последовательно через все восходящие ступени управления и высшее руководство, а затем через нисходящие ступени управления, на что требовалось длительное время.

А. Файоль предложил прямую экстренную, горизонтальную коммуникацию в организации, которая получила название мостки Файоля. Таким образом было внесено серьезное изменение в вертикальную, скалярную структуру коммуникации в организации.

Распространение линейно-штабных структур в промышленном менеджменте было связано с деятельностью Г. Эмерсона, автора первых работ об эффективности организации производства. Результаты научного анализа проблемы эффективного управления производством изложены Г. Эмерсоном в его знаменитой книге 1912 г. «Двенадцать принципов производительности».

Внедрение штабных структур позволило разделить коммуникативные функции в организации на собственно управленческие и консультационные: линейные руководители сохраняют свою основную коммуникативную функцию передачи информации сверху вниз и воздействие на поведение подчиненных; штабные сотрудники признаны осуществлять специальные, консультационные функции. По существу произошло искусственное разделение объема власти и ответственности между штабными и линейными руководителями.

Такая структура обусловила то, что линейные руководители обладали максимальной ответственностью за исполнение решений консультантов и минимальной властью в принятии этих решений, тогда как консультанты обладали максимальной властью в принятии решений и минимальной ответственностью за их исполнение, за результаты работы линейных руководителей. Это может рассматриваться как пример запрограммированного

структурного конфликта объема власти и ответственности, заложенного на уровне структуры организации.

При функциональной структуре организации консультанты преобразовывались в заместителей директора и наделялись соответствующим объемом власти и ответственности. Смысл данной структуры заключается в том, что каждый ведущий специалист в цехе обязан был подчиняться одновременно как распоряжениям своего непосредственного начальника — линейного руководителя цеха, так и главного, функционального специалиста (заместителя директора) по своему направлению. В этом случае нарушался принцип единоначалия, т. е. у одного подчиненного оказывалось как минимум два руководителя, что приводило к возникновению функционального конфликта объема власти и ответственности.

В итоге в рамках данной школы чаще всего стали использоваться смешанные, линейно-функциональные структуры организации. Представители школы научного управления отождествляли структуру коммуникации и структуру организации.

В целом отношение к процессу коммуникации в рамках теории научного управления ярко выражено у М. Вебера, в его принципе «формалистической безразличности». По мнению М. Вебера: «коммуникация в бюрократической организации не должна зависеть от личных качеств и настроения руководителя. Критерием эффективного общения является способность человека отключиться от личных проблем и эмоциональных состояний и вести диалог только в деловых рамках».

Школа «человеческих отношений». Основные принципы коммуникации в данном направлении были заложены Э. Мэйо, который возглавил серию социально-психологических экспериментов в 1930-е гг. в г. Хоторне на заводе фирмы «Уэстерн электрик», получивших название «Хоторнских экспериментов», и Ч. Барнардом, оказавшим заметное влияние на развитие менеджмента публикацией в 1938 г. своей книги «Функции управляющего». Ч. Барнард утверждал, что у человека существуют определенные потребности, которые он может удовлетворить лишь объединяясь в организации. Им были выделены в организации в качестве важнейших формальные и неформальные коммуникации. Под формальными взаимоотношениями понимались коммуникации, в которые люди вступали для выполнения своих должностных обязанностей. Неформальные, личные взаимоотношения людей в организации строились на основе их личных симпатий и общности вкусов и интересов. По мнению Ч. Барнарда, основная функция менеджера — это коммуникация, т. е. сообщение и получение необходимой для производственного процесса информации по четко определенным, иерархическим и формальным каналам коммуникации.

Социально-психологическая концепция привнесла в коммуникацию такое понятие, как человеческий фактор — личность со всеми ее настроениями и потребностями, т. е. в деловом общении стало возможным проявление не только деловых, но и личностных свойств, состояний и проблем участников.

Основными методами повышения эффективности коммуникации в организации стали профотбор и обучение.

Школа социальных систем. Школа социальных систем получила самое широкое распространение в менеджменте, так как сформулировала и исследовала два главных для любого предприятия вопроса.

Каковы особенности коммуникации организации как открытой системы с окружающей ее политической, рыночной, экологической и прочей средой, т. е. каковы границы влияния организации?

Насколько эффективно осуществляется коммуникация элементов, частей и подсистем внутри организации, т. е. действует ли организация как целое или нет?

Системная концепция коммуникации как процесса привнесла в профессиональную коммуникацию людей возможность эмоционально реагировать на внешние, сопутствующие диалогу обстоятельства. Таким образом, в оценку эффективности делового общения введен фактор ситуации, фактор внешних условий.

В качестве основных методов повышения эффективности коммуникации в организации стали использоваться изучение структуры коммуникации в организации и анализ влияния на нее внешних и внутренних значимых детерминант.

Структура коммуникации в организации.

В результате изучения коммуникативных структур организации были выявлены следующие коммуникативные элементы и соответствующие им социально-психологические роли (позиции) участников коммуникативного процесса:

-«секретарь», «сторож», т. е. человек, осуществляющий в коммуникативной сети (как своеобразный фильтр) контроль объема передаваемой информации от одного элемента к другому («цепь» и «кольцо»);

-«диспетчер», или «информационный лидер», т. е. человек, распределяющий информацию по сетям («штурвал», «паутина»);

-«связной», или «мостик», т. е. человек, связывающий, например, одну малую группу с другой, одно подразделение с другим; такие люди создают коммуникативную целостность организации («паутина»);

-«лидер мнений» — человек, оказывающий заметное влияние на поведение и формирование отношения персонала к факторам производства («штурвал»);

-«космополит» — человек, который чаще и активнее других взаимодействует с внешней средой организации.

Обобщая имеющиеся сведения, можно выделить следующие аспекты структуры коммуникации в организации,

1.Вертикальная и горизонтальная коммуникация:

-вертикальные взаимоотношения включают в себя как коммуникацию руководителя с подчиненным (нисходящая коммуникация), так и общение подчиненного с руководителем (восходящая коммуникация);

-горизонтальные коммуникации отражают особенности взаимоотношений менеджера и персонала с руководителями и персоналом других, параллельных подразделений.

2. Непосредственная и опосредованная коммуникация:

-непосредственная коммуникация предполагает общение персонала организации «здесь и теперь», т. е. в режиме актуального времени и взаимодействия;

-опосредованная коммуникация характеризуется общением персонала организации через посредника, «вчера и там», например через приказ или распоряжение, факс, телефон или дискету; письмо или видеокассету.

3. Формальная и неформальная коммуникация:

-формальные (должностные) взаимоотношения персонала в организации определяются должностными инструкциями и функциональными обязанностями, контрактами;

-неформальные взаимоотношения складываются на основе личных симпатий, общих интересов и вкусов людей. Эти взаимоотношения, как правило, выходят за рамки организации.

4. Управляемая и неуправляемая коммуникация:

-управляемой коммуникацией можно назвать взаимодействие между людьми, зафиксированное в их должностных инструкциях, опосредованное технологическими и производственными процессами, которое заранее спланировано, организовано, поддается контролю и учету;

-неуправляемая коммуникация возникает на основе функционирования организации как открытой системы и вследствие потребности людей в общении.

5. Уровень коммуникативного взаимодействия:

-межличностный уровень: человек - человек; человек - группа; человек - организация; человек - внешняя среда;

-межгрупповой уровень: подразделение - подразделение; подразделение - организация; подразделение - внешняя среда;

-организационный уровень: организация - организация; организация - внешняя среда.

«В среднем до 60% всей коммуникации менеджеров (директоров и руководителей разного ранга) падает на общение с подчиненными, т. е. на межличностный уровень «человек — человек». Доля общения с подчиненными значительно увеличивается среди менеджеров среднего (начальники цехов, отделов) и низшего (учителя, мастера и воспитатели) звеньев управления. Именно поэтому коммуникативная компетентность является одним из важнейших факторов эффективности всей их деятельности».

Коммуникация, опосредованная техническими (ПК, факс и пр.) или нормативными (приказ, инструкция и т. п.) средствами, характеризуется минимальными искажениями в процессе ее доставки потребителю, тогда как межличностная, непосредственная коммуникация отличается непостоянством, зависимостью от настроения участников, их квалификации, обстановки и пр.

Отсутствие управления коммуникацией в организации создает недостаток информации у персонала и, как следствие, порождает слухи:

ПИ=ФИ-ТИ, где **ПИ** — потребность человека в информации,

ФИ — фактическая его информированность, **ТИ** — требуемая должностью, рабочим местом информированность.

Если **ФИ** > **ТИ**, то имеется избыточная информированность;

если **ФИ** < **ТИ**, то возникает потребность в информации,

при **ФИ** = **ТИ** достаточная информированность, т. е. **ПИ** - 0 .

Коммуникация как процесс.

Структура межличностной коммуникации в организации.

Коммуникативное взаимодействие персонала в организации осуществляется на четырех взаимосвязанных уровнях: коммуникативного акта, диалога, или актуального взаимодействия, парциального взаимодействия и полного взаимодействия.

-**Коммуникативный акт** — это неделимое далее действие, жест, реплика человека, имеющие в глазах реципиента определенный смысл или значение. Основными элементами коммуникативного акта являются: коммуникатор, реципиент, коммуникативное воздействие (поведение), окружающая среда и обратная связь.

- **Диалог, или актуальное взаимодействие** – это метод (способ) решения стоящих перед людьми проблем средствами общения.

- **Парциальные взаимодействия и взаимоотношения** – совокупность всех состоявшихся на данный момент сокращенных или полных диалогов, коммуникативных актов с одним и тем же человеком.

- **Полные взаимодействия и взаимоотношения** – это совокупность всех коммуникативных актов, диалогов и парциальных взаимодействий и взаимодействий человека с окружающими людьми, в которые он вступает при выполнении своих должностных обязанностей в организации.

Диалог как актуальное взаимодействие

Диалог, или актуальное взаимодействие, можно определить как метод, инструмент решения стоящих перед людьми проблем и задач средствами коммуникации. Можно также сказать, что диалог — это последовательная совокупность коммуникативных актов собеседников. Диалог чаще всего используется:

-при ведении переговоров,

-в политических, научных и прочих дискуссиях,

-при желании понять собеседника,

-при необходимости скорректировать поведение другого человека,

-с целью изменить отношение или эмоциональное состояние человека,

-чтобы отказать собеседнику в чем-либо,

-чтобы убедить человека что-либо сделать, склонить его к нужному решению.

«Нежелание или неумение руководства убеждать персонал приводит к большим экономическим и социально-психологическим последствиям для всего предприятия, так как убежденный человек не снижает темпов и качества

своей работы в отсутствие руководителя или контроля. От личной убежденности людей в необходимости интенсивной и качественной работы зависят и производительность, и качество труда, а в конечном итоге — имидж и конкурентоспособность организации на рынке потребителей ее услуг или продуктов».

Чтобы диалог как элемент профессиональной деятельности руководителя стал эффективным средством работы с персоналом, его необходимо готовить и планировать, а полученные результаты объективно анализировать с оценкой сделанных ошибок и упущенных возможностей.

Правильно проведенная **контактная фаза** дает возможность реципиенту адаптироваться к коммуникатору, к окружающим обстоятельствам, настроиться на тему разговора, справиться с излишним эмоциональным волнением и т. п. Человек, вступающий в диалог по желанию, более восприимчив к убеждению и более благоприятно воспринимает достижение поставленных целей, чем человек, насильно посаженный за стол переговоров.

Техника коммуникативного поведения на **фазе ориентации** направлена на решение двух основных задач:

- сохранения контакта и желания реципиента продолжать разговор;
- установления взаимопонимания.

Ниже приводятся две группы техник, которые характеризуют противоположные результаты их применения.

«Техники, снижающие желание человека продолжать диалог и затрудняющие понимание его интересов и целей.

-**Эгоцентризм** коммуникатор пытается найти у реципиента понимание лишь тех проблем, которые волнуют только его самого. Интересы, намерения и цели реципиента им игнорируются, т. е. оставляются без внимания.

-**Выспрашивание** коммуникатор задает реципиенту вопросы и имеет непонятный скрытый интерес к той информации, которую получает из ответов. Цели и намерения коммуникатора в использовании полученной информации для реципиента остаются скрытыми и неясными.

-**Оценка** реципиент с ходу, даже не дослушав до конца, оценивает как негативные или неприемлемые высказанные коммуникатором мысли, чувства или соображения.

Техники, вызывающие доверие собеседника и позволяющие его правильно понять.

-**Пассивное слушание:**

-**стимулирующие реплики и действия** реципиент всем своим видом, позой, поведением и репликами, не прерывая коммуникатора, показывает, что одобряет продолжение начатого разговора;

-**расспрашивание** реципиент задает вопросы коммуникатору в рамках его ДСД, т. е. в связи со сказанным, в соответствии с темой, направлением и содержанием разговора для того, чтобы более полно и правильно его понять.

- **Активное слушание:**

-**вербализация** ступень А: реципиент повторяет суть сказанного коммуникатором для того, чтобы показать ему и удостовериться самому, что он

правильно его понял. Со стороны коммуникатора возможны, если нужно, исправления и дополнения;

-вербализация -степень Б: в содержательном аспекте — то же, что и ступень А; отличие заключается в том, что в высказывании реципиента констатируется состояние или отношение коммуникатора к происходящему или обсуждаемому;

-интерпретация- реципиент высказывает предположение о том, как он понял направление, логику мыслей и намерений коммуникатора для того, чтобы неправильную интерпретацию коммуникатор мог сразу же исправить, а правильную — подтвердить».

Фаза принятия решения в диалоге. Основная цель фазы — это убеждение собеседника в принятии нужного решения или совершении требуемого действия. Оптимальным будет такое решение, при котором дальнейшее удовлетворение интересов одного из участников диалога приводит к снижению уровня удовлетворения интересов другого.

Фаза завершения диалога. Основной целью этапа завершения диалога является обеспечение хорошего, делового контакта с Человеком, с которым велся диалог, на будущее, т. е. сохранения у собеседника желания сотрудничать после окончания разговора. Обратная связь на фазе завершения диалога не нуждается в аргументации и объяснениях, а принимается молча и без оправдания.

Понятно, что завершение диалога не есть завершение взаимодействия людей, поэтому важно, чтобы каждый из собеседников после окончания разговора ушел, разрешив свои проблемы и достигнув своих целей. В случае отрицательного результата для реципиента у него должно быть твердое убеждение, что коммуникатор сделал все от него зависящее, чтобы избежать подобного результата. Это называется принятым отказом. Если у человека сложилось мнение, что собеседник мог, но не захотел решить положительно его вопрос, отказ, соответственно, не принят.

Парциальное взаимодействие в организации. Парциальное коммуникативное взаимодействие — это совокупность всех состоявшихся на данный момент коммуникативных актов и диалогов, включая и их результаты, человека А с одним и тем же, конкретным человеком В как сотрудником организации. Парциальное общение в организации характеризуется двумя взаимосвязанными аспектами: взаимодействием и взаимоотношением. Взаимодействие — это определяемые технологией производства, техническими особенностями оборудования или должностными обязанностями согласованные действия людей по созданию продукта или услуги и реализации ими своих должностных функций.

Таким образом, взаимодействие персонала в организации должно планироваться и контролироваться, т. е. управляться. Взаимоотношения — это эмоционально окрашенные субъективные симпатии или антипатии людей друг к другу, являющиеся результатом их взаимодействия. Взаимоотношения могут рассматриваться как показатель эффективности взаимодействия людей в организации.

Взаимоотношения людей друг с другом могут носить характер борьбы, сотрудничества или сосуществования. Например, А может демонстрировать конкурентное отношение к В, тогда как В, в свою очередь, может находиться с Л в конфронтации, т. е. в состоянии борьбы, или А стремится наладить кооперацию с В, тогда как В, со своей стороны, согласен только на корпоративные взаимоотношения, т. е. по типу «ты — мне, я — тебе» и т. д.

Таким образом, для одного человека взаимодействие является контактным, для другого — конкурентным или какого-либо другого характера. В культуре общения, сложившейся в нашей стране, проявление того или иного типа взаимодействия обычно связывается с личной позицией человека, т. е. с его личным выбором, а не с обстоятельствами и профессиональными целями.

Полное взаимодействие в организации. Полное коммуникативное взаимодействие — это совокупность всех парциальных взаимодействий и взаимоотношений человека, в которые он вступает с людьми при выполнении своих должностных или функциональных обязанностей в организации. Полное коммуникативное взаимодействие включает в себя парциальные, актуальные (диалог) и коммуникативные элементы общения человека.

Социально-психологическая характеристика полного взаимодействия и взаимоотношений человека позволяет оценить эффективность деятельности данного работника в организации. Часто эмоциональное напряжение в парциальном общении возникает из-за каких-то профессиональных проблем, но неумение людей сохранять конструктивное взаимодействие даже при очень сильных разногласиях во взглядах приводит к переносу этих разногласий на личные взаимоотношения. В результате взаимоотношения ухудшаются и человек неосознанно стремится снизить частоту своих профессиональных, парциальных взаимоотношений, т. е. по возможности начинает избегать общения с этим человеком, сведя свое взаимодействие с ним к формальному уровню. Необходимо отметить и такой важный момент полного общения, как его целостность, что означает наличие вероятности неосознанного переноса человеком одних парциальных отношений на другие. Подобный перенос проблем из одних парциальных взаимоотношений в другие может значительно снижать эффективность всей деятельности работника в организации.

Лекция 13 Конфликты в деловых коммуникациях и барьеры общения

Конфликты, возникающие в процессе взаимодействия, общения индивидов между собой, безусловно, выполняют дестабилизирующую роль в коллективе. В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: что я выиграю, что я потеряю, какое значение имеет предмет спора для соперника. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уход, принуждение, компромисс, уступка или сотрудничество). Часто отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии

насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

Природа возникновения конфликтов

Под конфликтом понимают столкновение в конкретной ситуации противоположных по направленности тенденций, мотивов, установок, интересов, потребностей, норм или типов поведения. Конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон (личность, группа, организация в целом) вступает в противоречие с интересами другой стороны. Другими словами, конфликт - это ситуация, в которой сталкиваются не совпадающие интересы одного или нескольких участников, преследующих различные цели, причем пути и методы достижения своих целей у них различны. Результат любого поступка одной (каждой) из сторон зависит от выбранного образа действия других сторон.

К характерным чертам конфликтов можно отнести:

- неопределенность исхода, т.е. ни один из участников конфликта заранее не знает решений, которые принимают другие участники;
- различие целей, отражающих как несовпадающие интересы различных сторон, так и многосторонние интересы одного и того же лица; образ действия каждой из сторон.

Конфликт чаще всего ассоциируют с агрессией, угрозами, враждебностью, войной и т.д. В результате бытует мнение, что конфликт - явление всегда нежелательное, что его необходимо по возможности избегать и что его следует немедленно разрешать, как только он возникнет (но не разрешение конфликта - тоже решение).

Разрушительные последствия конфликта возникают тогда, когда конфликт либо очень мал, либо очень силен. Когда конфликт мал, то чаще всего он остается незамеченным и не находит своего адекватного решения. Различия кажутся очень незначительными, чтобы побудить участников провести необходимые изменения. Однако они остаются и не могут не влиять на эффективность общей работы. Конфликт, достигший своего апогея, сопровождается, как правило, развитием у его участников стресса. Это в свою очередь ведет к снижению морали и сплоченности. Разрушаются коммуникационные сети. Решения принимаются в условиях сокрытия или искажения информации и не обладают достаточной мотивирующей силой.

Считается, что в организации опасен не сам конфликт, а его ошибочное, неправильное регулирование. Наличие у конфликта позитивных свойств нередко служит причиной того, что "позитивные" конфликты искусственно встраиваются в структуру организации, чтобы получить нужный положительный эффект.

Если конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает найти большее число вариантов, делает процесс принятия решений группой более эффективным, дает возможность самореализации отдельной личности, то это - созидательный (функциональный) конфликт по своим последствиям.

Если в результате конфликта не происходит достижение целей организации в целом и удовлетворение потребностей отдельной личности, то он является разрушительным (дисфункциональным) и приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности работы организации.

Многолетние исследования природы конфликтов привели к пониманию того, что нельзя рассматривать конфликт как абсолютно деструктивное явление. Конфликтологи постепенно перешли от выражения "разрешение конфликта" к термину "управление конфликтом". Этот переход является признанием сложной природы конфликта, а также того обстоятельства, что далеко не всякий конфликт необходимо урегулировать или разрешать, т.е. в самом конфликте как бы содержится нечто, позволяющее в некоторых случаях говорить о пользе конфликта. Без понимания той, зачастую позитивной, роли, которую играет конфликт в жизни организации, невозможно использование созидательного потенциала конфликтной ситуации.

Методы управления конфликтами. Многие специалисты, занимающиеся вопросами разрешения конфликтов профессионально, считают, что процесс управления конфликтами зависит от множества факторов, значительная часть которых плохо поддается управляющему воздействию. Например, взгляды личности, мотивы и потребности индивидов, групп. Сложившиеся стереотипы, представления, предрассудки, предубеждения могут иногда свести на нет усилия тех, кто вырабатывает решения. В зависимости от вида конфликта поиском решений могут заниматься разные службы: руководство организации, служба управления персоналом, отдел психолога и социолога, профсоюзный комитет, стачком, милиция, суды. Решение конфликта представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта.

Управление конфликтами — это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

Существует достаточно много методов управления конфликтами. Укрупненно их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

- внутри личностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;
- структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
- межличностные методы или стили поведения в конфликте;
- переговоры;
- ответные агрессивные действия.

Поведение участников в конфликте. Выделяют следующие пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации.

1) Приспособление, уступчивость: действия индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов.

2) Уклонение: индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции,

уклоняется от спора. Этот стиль предполагает тенденцию ухода от ответственности за решения.

3) Противоборство: конкуренция характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей: применением власти, принуждения, других средств давления на оппонентов, использованием зависимости других участников от него.

4) Сотрудничество: индивид активно участвует в поиске решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия, но не забывая при этом и свои интересы. Предполагается открытый обмен мнениями, заинтересованность всех участников конфликта в выработке общего решения.

5) Компромисс: действия участников направлены на поиски решения за счет

взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет.

Основу классификации в данном случае составляют два независимых параметра:

- степень реализации собственных интересов, достижения своих целей;
- уровень корпоративности, учет интересов другой стороны.

Стили избегания и уступчивости не предполагают активного использования конфронтации при решении конфликта. При противоборстве и сотрудничестве конфронтация является необходимым условием выработки решения. При избегании и уступчивости решение конфликта откладывается, а сам конфликт переводится в скрытую форму. Компромисс может принести лишь частичное разрешение конфликтного взаимодействия, так как остается достаточно большая зона взаимных уступок, а полностью причины не устранены.

Общая схема разрешения конфликта. Общие рекомендации по выходу из конфликтной ситуации могут быть сведены к следующему.

1) Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников.

2) Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

3) Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

4) Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. На этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5) Разработать варианты решений.

6) Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: резолюции, договоре о сотрудничестве и др.

7) Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение

может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов.

Стратегия разрешения конфликта.

Существует два способа овладения накопленным теорией и практикой опытом разрешения конфликтов.

Один предполагает регулярные упражнения и тренировки, многократное использование тренингов, участие в деловых и ситуационных играх.

Другой способ основан на том, чтобы найти свой путь поведения в конфликтной ситуации, свою технологию управления конфликтными отношениями.

Лекция 14 Технологическая этика

Технологическая этика - отношение человека к процессу производства, при котором отходы не выбрасываются в окружающую среду, а полностью используются, утилизируются или надежно консервируются. Известно, что именно малоотходная и безотходная технологии, замкнутый цикл потребления способны эффективно решать проблемы охраны окружающей среды

Этика (греч. *ethos* - обычай, характер) в обычном употреблении означает то же, что и мораль, то есть - нормы, принципы, правила поведения людей, а также само человеческое поведение (мотивы поступков, результаты деятельности), чувства, суждения, в которых выражается нормативная регуляция отношений людей друг с другом и с обществом в целом.

Кроме того, этика является теорией морали, научным обоснованием той или иной моральной системы

Этика включает в себя моральное сознание и моральные отношения, она выступает как регулятор взаимоотношений людей и поддерживается силой общественного мнения и обычно соблюдается в силу убеждения.

Материалистическая этика исходит из того, что человека формируют обстоятельства его жизни и собственная активная деятельность, что законы среды, в которой он живет, составляют условия этой деятельности. Индивидуальная нравственная свобода зависит от степени осознания человеком общественных интересов, умения строить гармоничные отношения с природой и всем окружающим миром. В моральных нормах отражается целостное понимание смысла жизни, места и роли человека в обществе.

В условиях все возрастающего вмешательства человека в развитие естественных и социальных процессов вопросы этики обретают новое

значение. Этика оценивает соответствие действий отдельного человека с точки зрения последствий этих действий для "этического партнерства". Раньше в роли "этических партнеров" выступали только другие люди. Сейчас круг таких партнеров заметно расширился. Характерная для технологической культуры способность человека оказывать далеко идущее воздействие изменила также и характер отношений между эстетическими партнерами. От понимания людьми свободы и ответственности все в большей степени зависит и само выживание как природы, так и человечества.

Необходимость выработки новых подходов к решению моральных проблем определяется самой структурой новой этической ситуацией. В прошлом моральная дилемма возникала исключительно в непосредственном столкновении с окружающими, как находящимися рядом (воровство, обман, дуэль и т.п.), так и находящимися на расстоянии (артиллерист, поражающий невидимого и лично ему не знакомого противника). В новых условиях аналогичная ситуация приобретает совсем иное измерение: пилот, сбросивший атомную бомбу на Хиросиму, мог предвидеть только смерть и разрушение, немедленно следовавшие за бомбардировкой, но не рождение после нескольких десятков лет больных детей. Не менее показательный пример - авария на Чернобыльской АЭС.

В новых условиях создатели современных технических систем оказались не в состоянии предвидеть все последствия своих проектов, так как многие из них проявляются уже после смерти их авторов. Все это повышает ответственность создателей и потребителей технических систем за результат их деятельности, что требует формирования технологической этики.

В прошлом на возможные неприятные последствия дурных поступков людям обычно указывали пророки, от остальных же людей подобной проницательности не требовалось. Сегодня, когда почти каждый располагает техническими средствами, способными влиять на жизнь будущих поколений, масштабы моральной ответственности значительно возрастают.

Прежде этика ограничивала свободу одного индивида лишь свободой других людей. Теперь, когда возможный вред, причиняемый ближнему, неочевиден, мы сталкиваемся с этической ситуацией нового типа, субъект деятельности не может нести непосредственную ответственность за все последствия своей деятельности, так как многие из этих последствий могут проявить себя только после его смерти, и человек часто не способен противодействовать им. Современный человек, оказываясь в ситуации морального выбора, стремится переложить ответственность с себя на современное и будущее общество.

В наше время в гораздо большей степени этику следует рассматривать как область унифицированной практической философии, поскольку актуализация новой, расширенной ответственности находится за пределами человеческих возможностей, этические проблемы приобретают новые измерения: считается действие ли или решение морально оправданным только в том случае, если оно совершено им, принято в результате свободного выбора или его нужно признать таковым и в том случае, когда оно было предопределено или

ограничено действием законов, применением социальных или политических мер? В условиях, когда человек не располагает всей необходимой информацией обо всех возможных последствиях принимаемого решения, возникает необходимость его социально- политической и правовой защиты.

Этические представления современного человека уходят корнями в предыдущую антропологическую культуру. Но они уже не удовлетворяют требованиям современности. Представления о свободе, ответственности, независимости личности и другие понятия должны быть пересмотрены.

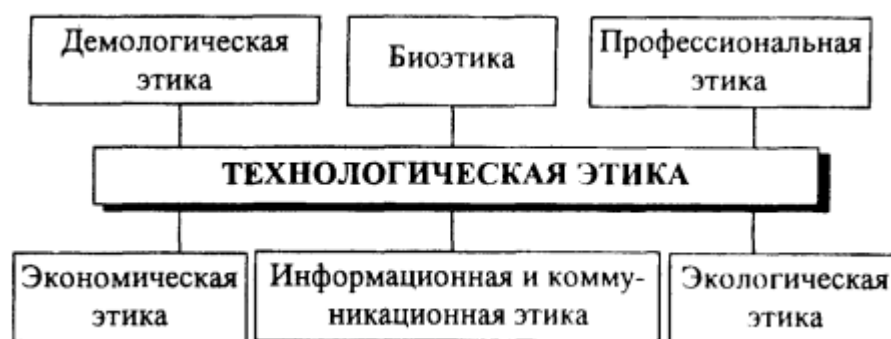
Пока природа, живая и неживая считалась только источником продуктов, сырья, предназначенных для непосредственного потребления или переработки человеком, ее отдельные компоненты не могли рассматриваться в качестве этических партнеров. Даже если и были ограничения или защиты на убийство животных, например, в некоторых восточных культурах, то они носили скорее религиозный, а не этический характер. То же относится и к запрету вырубать определенные виды деревьев. В Библии содержится запрещение вести себя определенным образом с животными. Многие эти запреты понимают в качестве средства сдерживания человеческой жестокости. Но ведь милосердие не является собственно моральной характеристикой.

Взросшая техническая мощь ставит перед нами и такой вопрос: а следует ли рассматривать природу в целом и отдельных ее представителей с их индивидуальными особенностями в качестве наших этических партнеров?

Так как этическая ситуация, порожденная технологической культурой, радикально отличается от всех предыдущих, имеет смысл вести речь не просто об этике, а о технологической этике.

Технологическая этика (техноэтика) - это система норм и принципов этического партнерства, которым должны соответствовать создаваемые техносистемы.

Техноэтику можно условно подразделить на следующие области:



Рассмотрим эти области техноэтики

Биоэтика разрабатывает нравственные проблемы возможных негативных последствий применения методов биотехнологии и генной инженерии. В частности, в ее рамках могут рассматриваться возможности ограничения свободы вмешательства в ход жизненных процессов или изменение условий их протекания с точки зрения конкретной ситуации и всего научного сообщества. Основной вопрос здесь имеем ли мы право исследовать и применять на практике абсолютно все из того, что мы можем исследовать и применять и

можно ли идентифицировать право науки на поиск истины и свободы промышленности использовать результаты научного поиска? Например, сейчас дискутируется вопрос о нравственности (или безнравственности) клонирования (искусственного создания) человека.

Информационная и коммуникативная этика вызвана к жизни появлением новых технологических возможностей проникновения в личную жизнь любого члена общества, манипулирования поведением людей. Неконтролируемое применение средств массового воздействия подрывает сами основы демократического общества, поскольку "воля народа" и "воля большинства" в новых условиях становятся волей, навязанной народу, и волей, внушенной большинству влиятельной частью общества.

Образ мыслей, идеи, распространяемые с помощью средств массовой информации, воздействуют на людей совсем в других масштабах, что позволяет манипулировать их сознанием и поведением. Поэтому необходима выработка этически дозволенных норм информационно-коммуникативного вмешательства в личную жизнь человека.

Экономическая этика технологической культуры далеко выходит за рамки известных прошлым культурам проблем экономической справедливости, равенства, эксплуатации и т.п. На первый план здесь выходит тревожная проблема глобальной поляризации, концентрации богатства в одной части мира и роста нищеты и отчаяния в другой. Очевидно, что политическая экономия сегодня - наука, в первую очередь, этическая. Она должна разрабатывать проблемы этического партнерства людей с различным экономическим благосостоянием.

Инженерная этика занимается моральным качеством производимой продукции, начиная с научных разработок, дизайна и кончая маркетингом. Когда-то непосредственный контакт ремесленника-производителя и покупателя ограничивал моральную ситуацию рамками "человек-человек". Анонимный характер современного маркетинга требует совсем иных подходов. Рыночная экономика с ее ориентацией на скорейшее получение прибыли и конкуренцией требует быстрого выполнения всех операций, что, в свою очередь, сокращает время на размышление о возможных последствиях принимаемого решения. Сейчас инженер прежде всего вынужден думать об эффективности и конкурентоспособности, даже если результат, возможно, будет сопровождаться вредными последствиями для природы и человека (выбросами в атмосферу, неконтролируемыми генетическими изменениями и т.п.). Социальные последствия принимаемого решения также во многих случаях игнорируются.

Демонологическая этика становится ведущей областью исследования проблем морали. Рост численности населения мира, увеличение продолжительности жизни требуют новой социальной ответственности как в отношении планирования и защиты семьи, объединяющей теперь представителей трех - четырех поколений, так и в связи с возрастанием числа умственно и социально неполноценных. Требуется коренной пересмотр прежних подходов, нового законодательства и мер социальной защиты.

Профессиональный этикет представляет собой специфические нормы поведения, характерные для данного рода профессиональной деятельности людей.

Есть общие нормы профессиональной этики (трудолюбие, профессиональная честь, гордость, совесть и др.) Кроме того, существует этика представителей конкретных профессий: административно-управленческая, медицинская, педагогическая, правовая, научная, предпринимательская, художественная, спортивная и др. Основные положения этой этики приведены в нижеследующей таблице:

Виды профессиональной этики	Основные нормы
Административно-управленческая	Деловитость, компетентность, честность, порядочность
Медицинская	Гуманизм, ответственность, сохранение врачебной тайны в целях успешности лечения
Педагогическая	Уважение к личности, вера в ее творческие возможности, бескорыстие, доброта
Правовая	Верность закону, неподкупность, принципиальность
Научная	Объективность, служение истине и добру, самокритичность
Предпринимательская	Уважение прав потребителя, культура, соблюдение договорных начал
Художественная	Правдивость, художественность, эстетический вкус, талантливость
Спортивная	Честность, упорство, уважение к соперникам

В условиях конкурентности, создания рынка труда, безработицы резко повышаются требования к кадрам. Кроме того, рыночная экономика зачастую способствует появлению таких уродливых явлений, как замены профессионального идеала на вульгарный образ жизни, стремления "делать деньги" вместо добросовестной работы, стяжательства, нигилизма и др. Все это требует уточнения норм профессиональной этики.

Техноэтика указывает на необходимость поиска новой основы для моральных представлений; мораль не может более опираться на интересы отдельно взятой, независимой личности. На первый план выходит всеобъемлющая взаимная ответственность. Говоря о свободе, следует более, чем когда-либо раньше, понимать ее относительность. Понятия, выработанные прежними универсальными культурами и направленные в сторону эгоизации, следует пересмотреть и по возможности изменить с тем, чтобы направить их в сторону так необходимой нам сейчас "общинности".

Нужно разработать принципы новой техноэтики и создать на их основе новое общество, соответствующее природе универсальной технологической культуры.

Проблема свободы встает не только как проблема личного выбора, но и как проблема общей ответственности людей за определение путей развития человеческой цивилизации, способной обеспечить не просто выживание, но и оптимальные условия жизни будущих поколений. Альтернатива – прогресс либо техники либо человечества – неприемлема, поскольку научно-технический, социальный и нравственный прогресс едины и неразрывны. В связи с этим возникает потребность в особой этике, ориентированной на техническую деятельность человека – техноэтика. Составными компонентами данного понятия являются: Техноэтика добродетелей. Здесь техник – рационалист, обладает набором технических навыков и умений, имеет склонность к изобретательной деятельности, настойчив, трудолюбив. Он небезучастен к судьбе людей, способствует достижению ими свободы, мира, высокого уровня благосостояния. Интересно, что в различных моральных кодексах американских строительных инженеров, немецких инженеров – техников призывают к добродетели, но тем не менее проводится четкое различие между базисными добродетелями (честность, справедливость) и профессиональными (аккуратность, тщательность). Среди желаемых добродетелей техников особое значение имеет ответственность за свои действия перед обществом. Техноэтика долга. Здесь речь идет прежде всего о моральном долге. Главное требование: «Не лги». В 1974 году в Израиле была подписана специальная декларация о технике и моральной ответственности. В ней отмечалось, что частные, локальные интересы не могут иметь преимущества перед всеобщими требованиями людей, их стремление к справедливости, счастью, свободе. Ни один из аспектов техники не является морально нейтральным, нельзя делать из человека придаток машины, объект. Каждая техническая новация должна пройти проверку на предмет того, действительно ли она способствует развитию человека как свободной творческой личности. Техноэтика ценностей. Немецкие авторы «Рекомендации к оценке технике» назвали шесть основных ценностей техноэтики: благосостояние и здоровье людей, их безопасность, экологическое качество, развитие личности и общества а также две, относящиеся непосредственно к технике: её функциональная пригодность и экономичность) и имеющих относительно первых шести обслуживающий характер. Эти ценности могут конкурировать друг с другом – стремление к росту безопасности и экологического комфорта людей сопряжено с падением экономичности техники и человеческого благосостояния.

Лекция 15 Философские проблемы техники и психология инженерного труда

Соотношение и различие естественного и искусственного. Техника, как правило, имеет физико-химическую природу, хотя сейчас есть и биологические технологии. Артефакты в принципе не отличаются от природных явлений, но как символы человеческой деятельности должны оцениваться с социологической точки зрения. Техника вооружает человека,

делает его более сильным, быстрым, здоровым, но ослабляет, укорачивает жизнь, ведет к болезни. Необходим поиск оптимального сочетания разнообразных последствий технического бытия.

Взаимоотношение техники и науки. Техника раньше – прикладная наука, в основном прикладное естествознание. Теперь она оказывает большое влияние на науку. В отличие от науки, техника – не охота за знанием, а стремление действовать, производить аппараты и технологии.

Проблема оценки техники. Необходимо применение фрагментации и редуционизма, систематическая оценка техники, сопоставление альтернатив, предотвращение нежелательных последствий. Идеалы техники – технические проекты должны быть разумными, полезными, безвредными для человека, соответствовать истинно человеческому, их временные горизонты должны быть обозреваемы. Оценка технологии – дело не единичного эксперта, а коллективного лица, института, госструктуры. **Подходы к оценке техники.**

1) натуралистический: человеку недостает своих органов по сравнению с животными, вынужден компенсировать развитием техники.

2) волевой: человек реализует посредством развития артефактов свою волю к власти на всех уровнях – индивидуальном, национальном, классовом, государственном. Техника не может быть нейтральной в политическом смысле.

3) естественнонаучный: техника – прикладная наука.

4) рациональный: техника – сознательно регулируемая деятельность человека, в научное понимание вносятся коррективы социокультурного плана.

Проблема техноэтики, три позиции.

Техноэтика добродетели. Моральный облик техночеловека и инженера. Особое значение имеет аккуратность и тщательность, предвидение и предупреждение о нежелательных последствиях.

Техноэтика долга. Моральные максимы. Недопустимо лгать о последствиях, делать человека придатком техники, каждая техническая новация должна пройти проверку на предмет развития человека как свободной творческой личности. Требование безопасности человека, экологическое совершенство.

Техноэтика ценности. Непосредственные ценности: благосостояние и здоровье людей, их безопасность, экологическое качество, развитие личности и общества. Ценности, относящиеся непосредственно к технике (ее функциональная пригодность и экономичность). Некоторые имеют конкурирующий характер.

Круг гуманитарных проблем философии техники определяется влиянием технического прогресса и отдельных видов техники на развитие чел, особенно его духовного мира. Это влияние огромно и необходимо учитывать место и роль техники в системе культуры. Культура как совокупности типичных образцов из всего того, что создано человеком за все время развития чел общества подраздел на 2 класса эталонов, образцовых моделей и норм. 1) техника как совокупности достижений в развитии средств специфической человеческой деятельности 2) класс - достижения в развитии форм жизни общества, в получении желаемых результатов и продуктов деятельности, кот

производятся в массовом количестве и постоянно потребляются людьми для обеспечения самой жизни.

Так как культура может развиваться лишь активной деятельностью людей, то влияние техники оказывается существенным во всех областях культуры. Обычно это влияние оценивали с точки зрения политэкономии и отвергали технику духовной культуры. Данное противопоставление техники и культуры определяется тем, что техника ограничивает сферой массового фабрично - заводского производства, где человек превращается в придаток техники. Комплексная автоматизация процессов позволяет преодолеть данный фактор дегуманизации человеческой деятельности. Использование техники должно быть таким, чтобы гуманистические (социальные, экологические, эстетические, этические) ценности преобладали над технико - экономическими. Существующая этическая проблема: технический прогресс опережает нравственный. В связи с новыми возможностями манипуляции и вмешательства в жизнь чел выделяется целый ряд проблем в области инженерной этики.

Технический прогресс может оказывать губительное воздействие не только на окружающую среду, но и на самого человека. Каждый человек, участвующий в изготовлении машин или работающий на этих машинах, для того чтобы производительно и безопасно использовать их, вынужден, как отмечалось выше, подчиняться дисциплине, установленной в том техническом коллективе, членом которого он является. Его мышление, чувства и воля в значительной мере определяются этим коллективом. По мнению немецкого социолога **А. Вебера**, это приводит к тому, что современный человек становится на путь превращения в функционера технического коллектива и, таким образом, утрачивает свою человечность. Функционер в состоянии совершать поступки в высшей степени бесчеловечные. Именно этим объяснял А. Вебер возможность возникновения тоталитарных государств.

Французский философ **Ж. Эллюль** также отмечал негативное влияние техники на сознание человека, на его ценностные ориентации. Он обращал внимание на поглощение личности массовым потребительским обществом. Общество потребления способствует тому, чтобы люди ради материальных благ, которые дают им развивающиеся наука и техника, приносили в жертву индивидуальную свободу и духовные ценности. В конце концов технические средства становятся самоцелью «технологического общества», в котором люди превращаются в типичный придаток к машине и делаются объектом «калькуляций и манипуляций».

Ускоряющиеся темпы роста знаний и технологических изменений усиливают психологическое напряжение людей перед лицом мощной техники (такой, например, как космическая ракета или ЭВМ, производящая миллионы операций в секунду) и порождают ощущение кажущейся «слабости» человека по сравнению с ней. Возникает иллюзорное представление о всемогуществе техники, но при этом упускается из виду то обстоятельство, что любая техника есть орудие труда человека, без которого она остается грудой мертвого металла.

Немецкий философ **А.Хунинг** в своей книге «*Творчество инженера. К философии техники*» подчеркивал, что возможности техники связаны с совершенствованием человека. Отсюда вытекает необходимость опережающего развития общечеловеческого духа и человеческой души. В этом случае человек всегда будет социально-культурно и психологически подготовлен к техническим новшествам. Еще в глубокой древности говорили: «Имей дух и умей воспитывать его». Там, где есть духовность, благородные стремления, там возможна психологическая перестройка людей, их радикальная переориентация на нравственно-эстетические ценности.

Адаптация человека к научно-техническому прогрессу, который на современном этапе представляет собой развертывающийся процесс создания и освоения инноваций, то есть новых технических устройств и материалов, технологий, организационных и экономических мероприятий, направленных на совершенствование производства и т.п., невозможна без постоянного развития познавательных способностей. Чем сложнее техника, тем более глубокими и разносторонними знаниями и профессиональными умениями должен обладать человек, чтобы преодолевать сложившиеся психологические стереотипы и быть уверенным в том, что он успешно справится с эксплуатацией такой техники. В связи с этим возрастает актуальность не только своевременной подготовки и переподготовки кадров, но также и формирования у них способности и постоянного стремления к приобретению новых научных и технических знаний и умений. Поэтому не случайно, что вопросы инженерно-технического образования и воспитания попадают в сферу интересов философии техники.

Основная роль в разработке принципиально новой техники и технологии принадлежит специалистам инженерного профиля: конструкторам, технологам, инженерам-исследователям, организаторам производства и др.

Инженерная деятельность – это самостоятельный, специфический вид технической деятельности всех научных и практических работников, занятых в сфере материального производства.

Слово инженер в переводе с латинского означает «хитроумный, остроумный, изобретательный». Этим словом стали называть во втором веке создателей сначала некоторых военных машин, а впоследствии – творцов всяких хитроумных устройств.

Собственно инженерная деятельность возникает в эпоху Возрождения. Причем это было обусловлено не столько развитием техники, ибо многие важнейшие изобретения принадлежат средневековью, сколько изменением общего восприятия мира. В средние века в роли творца – и художника, и конструктора, и ремесленника – выступал только Бог. Поэтому все новое, индивидуальное, оригинальное, вносимое в сотворенный и творимый Всевышним мир, оценивалось отрицательно. В связи с этим многие изобретения того времени оставались анонимными. В ренессансную эпоху Бог-творец заменяется человеком-творцом и человеком-работником. Это позволило мастеру присвоить себе как бы божественную прерогативу – изобретательство.

Свое современное значение понятие инженер приобрело в XVIII веке с возникновением крупного машинного производства, когда развитие техники

как способа деятельности уже не могло основываться только на производственных навыках, традициях и умениях работников, а требовало целенаправленного использования научных знаний. Инженер становится проводником научных знаний в производстве.

Это обстоятельство определяет место инженерной деятельности и сам характер этой деятельности. Инженер занимает промежуточное положение между теорией и практикой, его труд является умственным трудом в сфере материального производства.

С одной стороны, инженерная деятельность характеризуется технической направленностью, что обуславливает ее практический характер. Ведь инженер имеет дело с реально существующими объектами, и цель его труда заключается в создании техники и эффективном ее использовании в системе общественного производства.

С другой стороны, большую часть интеллектуального потенциала инженера составляют научные знания. Будучи процессом превращения природного в искусственное, инженерная деятельность невозможна без ориентации инженера на науку, изучающую законы развития природного мира. Это становится особенно очевидным в наше время, ибо современную сложную технику нельзя создать без применения научных знаний.

Тем, что инженерная деятельность выходит за пределы техники и предполагает регулярное применение научных знаний, она отличается от технической деятельности, которая является исключительно практической. Направленная на непосредственную реализацию на практике инженерных знаний, идей и проектов, техническая деятельность включает в себя деятельность по производству техники и по ее эксплуатации.

Правда, в повседневной инженерной практике из-за эмпирической приземленности решаемых задач теоретическое знание часто недооценивается. Поэтому реализация творческих потенций инженера сводится лишь к поиску локальных конструкторских решений, к незначительным доработкам уже функционирующих технических систем.

Творчество является важной характеристикой инженерной деятельности, призванной творить новые артефакты и вообще вторую форму объективной реальности. Инженеру необходимо затратить немало творческих усилий, чтобы материализовать предельно оптимально при огромной выборке технических возможностей ту идеальную модель, которую он создал в своей голове.

Специфической формой творческого инженерного мышления является научно-техническое творчество, высшим выражением которого стала проектно-конструкторская и изобретательская деятельность, нацеленная на создание новой техники и технологии.

Инженерная деятельность и научно-техническое творчество являются одновременно наукой и искусством. Здесь присутствуют сила логической мысли, творческое озарение и воображение. Инженерное дело требует предельного напряжения ума, фантазии, то есть тех качеств, которые необходимы любому ученому, композитору или писателю.

Кроме того, научно-техническое творчество имеет четко выраженный психологический аспект, который в инженерной практике проявляется через систему психологических разрешений и запретов. Сложившиеся психологические запреты, традиционное отношение к исследуемому объекту тормозят исследовательскую мысль. Для преодоления психологической инерции применяют так называемую мозговую атаку, в ходе которой об объекте познания высказываются любые идеи, в том числе и самые нелепые, и из них постепенно вычленяются рациональные моменты, формулируются новые идеи. Например, гештальт-психология предлагает отказаться от прошлого опыта исследователя, считая его главным препятствием на пути продуцирования новых идей. В концепции *эмпатии* успех творческой деятельности инженера связывается с его умением посмотреть на объект изнутри, поставить себя на место электрона, пружины и т.п.

Идеальный образ инженера совмещает в себе и естествоиспытателя, и техника, и художника и вбирает в себя такие привлекательные черты ремесленника, как целостность, многогранность, заинтересованность в конечных результатах труда. Поиск и реализация новых технико-технологических задач во многом определяется такими навыками инженерного мышления, как конкретность постановки задач и поиски кратчайшего пути для ее решения; учет противоречивых, иногда взаимоисключающих условий, связанных со свойствами материалов, техническими возможностями и экономической рентабельностью; умение доводить задачу до конкретного числового примера, до воплощения в материале и до внедрения в производство; его широта и творческие потенции.

Лекции 16 Психологические аспекты природопользования

Горное дело - сфера человеческой деятельности, связанная с освоением и использованием недр Земли. Включает все виды воздействия людей на земную кору, прежде всего с целью извлечения полезных ископаемых, их первичной переработки, а также научные исследования, связанные с технологиями горного производства.

Горные науки (а. mining science; н. Bergbauwissenschaften; ф. sciences minières; и. ciencias mineras) — комплекс наук об освоении ресурсов недр и первичной переработке добытых полезных ископаемых.

Горные науки изучают: процессы разработки месторождений полезных ископаемых в тесной взаимосвязи с геологическими условиями их залегания; физические явления и процессы, происходящие в толще горных пород в связи с проведением в ней горных выработок; технологии извлечения полезных ископаемых и их первичной переработки; вопросы строительства горных предприятий; экономику горного производства и комплексного освоения ресурсов недр.

Цель горных наук - раскрытие закономерностей и причинно-следственных связей технологий и среды, а также создание основ для коренного

совершенствования техники, технологии, организации и экономики горного производства на базе фундаментальных наук.

Объектами изучения горных наук являются: месторождения твёрдых, жидких и газообразных полезных ископаемых и горных пород, вмещающие месторождения; методы и техника их разведки; технология и технические средства добычи и первичной переработки полезных ископаемых; строительство специальных подземных и наземных сооружений. Горные науки вырабатывают рациональные способы ведения горных работ во времени и пространстве с учётом конкретной горно-геологической обстановки и технического прогресса. Горные науки дают теоретическое объяснение технологиям освоения недр посредством открытых и подземных горных выработок, буровых скважин, разведки недр Земли, строительства подземных сооружений, первичной переработки минерального сырья, основным процессам горного производства и др.

Горные науки тесно взаимодействуют с физикой (создание учения о свойствах горных пород и технологий разрушения массивов), химией (эффективное разделение природных минеральных комплексов, создание основ изменения агрегатного состояния полезных ископаемых в недрах), биологией (извлечение полезных ископаемых из недр микробиологическими методами, методы охраны окружающей среды), математикой (аналитические методы исследований, автоматизация горного производства), геологическими науками, экономикой.

Большое количество единиц горной техники на производстве требуют постоянного контроля и автоматизированного управления. Для выполнения этой задачи применяются автоматизированные системы управления, которые состоят из мобильных компьютеров, установленных на горной технике, и центрального пульта диспетчера. Палитра систем управления начинается от простых систем отслеживания мест движения техники, до более сложных, позволяющих оптимизировать транспортные потоки, отслеживать техническое состояние техники и управлять качеством добываемого сырья в режиме реального времени.

При добыче полезных ископаемых подземным способом люди постоянно находятся под опасностью, поскольку в любой момент времени может произойти динамическое проявление горного давления и людей может завалить в массиве. В связи с чем важную роль в горной добывающей промышленности играет прогнозирование динамических проявлений горного давления

Современная хозяйственная деятельность приводит к существенным отрицательным изменениям окружающей среды. Давление общества на природу резко возросло. Чрезвычайно ускорилось превращение природных ландшафтов в антропогенные (городские, горнопромышленные, сельскохозяйственные, лесохозяйственные, рекреационные). Считается, что антропогенные ландшафты уже занимают более 60 % земной суши, в том числе примерно на 20 % ее территории они преобразованы коренным образом.

Реальностью сегодняшнего дня стали глобальные экологические проблемы, ставящие под угрозу само существование человечества.

Важнейшими причинами их возникновения считают рост численности населения Земли и беспрецедентное увеличение масштабов производства. В структуре производства преобладают природо- эксплуатирующие процессы. Общество стало изымать из природы все больше ее ресурсов и одновременно возвращать в природу все более многочисленные отходы своей деятельности. Развитие сельского хозяйства, транспорта, рост городов также создают отрицательные экологические последствия для человека

Управление научно-техническим развитием оказывается сегодня этической проблемой и связано с тяжелыми нравственными переживаниями ученых и инженеров. **Э. Ферми** назвал взрыв атомной бомбы «прекрасной физикой», а **О.Ган**, первооткрыватель искусственного расщепления атомного ядра, пытался покончить жизнь самоубийством, узнав о трагедии Хиросимы. **А.Д. Сахаров**, чей вклад в создание советской водородной бомбы был едва ли не решающим, посвятил свою жизнь борьбе против использования ядерного оружия в противостоянии мировых политических сил.

Как видим, жизнь заставляет творцов научно-технического прогресса осознавать и брать на себя моральную ответственность перед человечеством.

Наука и техника, не ограниченные моралью, уподобляются Виктору Франкенштейну, герою знаменитого романа М. Шелли. Гениальный ученый стремился победить смерть и ради этого пошел на риск, создав искусственное живое существо, наделенное разумом, чудовищной мощью и страстями, но лишенное нравственных качеств. Оно не обладало способностью разделить свою судьбу с судьбами других людей и превратилось в монстра, убийцу, который мстит людям за свое одиночество.

Само развитие науки и техники привело к осознанию необходимости создания нормативной системы моральной регуляции поведения ученых и инженеров. Профессиональная этика научных и инженерно-технических работников начинает формироваться во времена первой промышленной революции, но мощный импульс ее развитие получило в условиях современной научно-технической революции. Этика науки и техники ориентирована соответственно на научную и техническую деятельность и представляет собой совокупность моральных норм, нравственных и ценностных принципов, принятых учеными и инженерами и определяющих их поведение в научном и техническом сообществах.

Важнейшими из принципов этики науки являются принцип бескорыстного поиска и отстаивания истины и принцип использования научных достижений на благо людей, а не во зло им. Техноэтика также утверждает, что деятельность инженера должна способствовать достижению высокого уровня благосостояния людей, не вредить их здоровью, развивать человека как свободную творческую личность.

В рамках техноэтики осуществляется формирование нового инженерно-технического мышления, обогащенного осознанием глобальности и взаимозависимости всех социальных и природных процессов. Это системный взгляд на мир с учетом человеческой мысли и человеческой активности. Это

видение человека как тотального и в то же время конечного существа, живущего в бесконечном континууме Вселенной.

Организатор и первый президент Римского клуба **А. Печчеи** писал: «Чтобы быть людьми в истинном значении этого слова, мы должны развивать в себе такое понимание глобальности всех событий и явлений, которое бы отражало суть и основу всей Вселенной». Другими словами, в основе стиля инженерно-технического мышления должна лежать идея гармонии человеческой деятельности с природой. Именно эта идея определяет необходимость решения глобальных экологических и гуманитарных проблем.

Прежде всего техноэтика требует от инженерного сообщества оказывать содействие в установлении негативных последствий технологической практики, наносящей ущерб природе и приводящей к ухудшению качества окружающей среды, и заранее предупреждать общественность о нежелательных результатах использования той или иной техники.

На протяжении многих веков обязанности по отношению к природе оставались вне поля зрения этики. Экологический кризис, который в решающей мере есть результат узко утилитарного подхода к миру природы, сделал очевидным тот факт, что техноэтика не может не включать в себя экологический аспект. Это означает, что объектом нравственной оценки и регулирования является не только отношение человека к самому себе, к другим людям и обществу в целом, но и отношение человека к природе, которое исходит из общечеловеческих интересов.

Гуманистическая ориентация в техноэтике призвана создавать такую моральную атмосферу, которая способствовала бы преодолению глобальных проблем современного человечества. Печчеи верил в духовную силу научного сообщества, способную предотвратить опасность разлада между интересами науки и техники, с одной стороны, и всеобщим интересом человеческого сообщества, с другой стороны. Он писал: «Инициатива установления определенного кодекса, регулирующего границы и ответственность за научное и техническое развитие и внедрение, должна исходить, прежде всего, от самих представителей научной общественности, от ученого сообщества... Известно, что сегодня в мире больше ученых, чем их было за предшествующие века. Как социальная группа они представляют сейчас достаточно реальную силу, чтобы недвусмысленно и во весь голос заявить о необходимости всесторонне оценивать технический прогресс и потребовать постепенного введения контроля за его развитием в мировых масштабах».

Профессиональная этика научных и инженерно-технических работников не противоречит общечеловеческим моральным требованиям и запретам, воплощает их в своих нормах. Мораль и ученого, и инженера, подобно морали всех людей, основывается на таких заповедях, как «не кради», «не лги» и т.д. Так, преднамеренное искажение данных эксперимента можно рассматривать как нарушение заповеди «не лги», а плагиат можно квалифицировать как нарушение заповеди «не кради».

При этом помимо общечеловеческих моральных норм этике науки и техноэтике присущи профессиональные нравственные требования, например,

аккуратность, дисциплинированность и тщательность в работе инженеров и техников. В настоящее время созданы такие технические системы, отклонения от технологии или ошибки по эксплуатации которых чреваты негативными последствиями не только для обслуживающего технического персонала, но и для большого числа окружающих их людей. Нередко эти ошибки связаны с притуплением ощущения опасности, возникающей при незначительных отклонениях в работе технической системы, а также с прямой недисциплинированностью, недобросовестностью инженерно-технических работников. Трагический урок аварии на Чернобыльской АЭС заключается не только в том, что первостепенное значение приобретают вопросы надежности техники и ее безопасности, но и в том, что не менее важное значение имеют вопросы дисциплины, порядка, организованности при эксплуатации техники. Иными словами, научно-техническая культура инженеров и техников должна подкрепляться соответствующей нравственной культурой, выполнением ими профессиональных моральных требований.

Заключение

Как только не именовали человека: и homo sapiens (человек разумный), и homo fuber (человек производящий), и homo habilis (человек умелый), и homo ludens (человек играющий). Думается, с не меньшим основанием его можно назвать homo communicans – человек общающийся. Русский мыслитель Пётр Чаадаев (1794 – 1856) остроумно заметил: "Лишённые общения с другими созданиями, мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе". И он был прав, поскольку естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, а сам человек становится человеком только в общении.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Одним из наиболее необходимых качеств для достижения взаимопонимания является умение слушать собеседника. Поскольку, если человек не может выслушать партнера, он никогда не сможет его понять. Так же я считаю, что для того, чтобы понять других людей, человек должен осознать, что у каждого есть свое мнение, своя точка зрения, которые могут полностью не совпадать с утверждениями личности. Если человек не может принять наличия у других несоответствующих с его мнениями утверждений, то он начинает резко критиковать людей, пытается доказать и навязать свою точку зрения, что создает большой барьер в общении между людьми, поскольку у человека, который поделился своими мыслями и не получил никакого понимания, а только критику, возникает чувство нежелания общаться с данным индивидом.

Для восприятия и понимания человека человеком очень важно умение читать невербальные сигналы, так как это позволяет увидеть внутренний мир человека, его реакцию на происходящие события, людей, поскольку эти проявления не контролируются человеком.

К свойствам создающим барьер в перцептивном общении можно отнести неумение слушать, надменность и высокомерие, нетерпеливость и нервозность, вспыльчивость, лицемерие, чрезмерная самоуверенность, навязчивость и т.д.

Для успешного общения человек должен обладать следующими качествами: терпеливостью, воспитанностью, уважением к партнеру по общению, способностью не полностью доверять первому впечатлению, умением отождествлять себя с собеседником, сопереживать и т.д.

Коммуникация – это процесс, в ходе которого человек, группа или организация передает какую-либо информацию другому человеку, группе или организации. Поэтому представляется важным определить необходимый базовый коммуникативный стандарт всех тех людей, эффективность профессиональной деятельности которых существенно зависит от эффективности их коммуникации.

Список используемой литературы:

1. Бодалев А.А. Личность и общение. - М., 2000.
2. Выготский Л.С. Психология. - М, 2002
3. Дружинин В.Н. Психология. - СПб.: Питер, 2003.
4. Ильин Е. П. Психология - СПб.: Питер, 2004.
5. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. - М., 1998.
6. Лурия А.Р. Ощущения и восприятие. - М.: Изд-во МГУ, 1975.
7. Мучинский П. Психология. Профессия, карьера. - СПб.: Питер, 2004.
8. Намазбаева Ж.И. Психология. - Алматы, 2005.
9. Намазбаева Ж.И. Общая психология. - Алматы, 2006.
10. Немов Р.С. Психология. В 3 томах. - М.: ВЛАДОС, 2000.
11. Психология и педагогика/Под ред. А.А. Реан. - М., 2002.
12. Психологический словарь/Под ред. В. Копорулиной. - М., 2003.
13. Рубинштейн СЛ. Основы общей психологии. - СПб.: Питер, 2004.
14. Столяренко Л.Д. Педагогическая психология. - Ростов-на-Дону, 2004.
15. .Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. - Л., 1980.
16. Бодалев А. А. Психология о личности. - М., 1988.
17. .Мерлин В.С. Психология индивидуальности / Под ред. Е.А. Климова. -М., 1996.
18. Немов Р.С. Психология: Учебник. - М.: Высшее образование, 2007.
19. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования/ [сост. Е.И.Рогов]. - М.: Гуманитар.изд.центр ВЛАДОС, 2006.
20. Андриенко Е.В. Социальная психология: Учебное пособие для вузов, М.: Академия, 2001 г.
21. Большой психологический словарь, под ред. Б.Г. Мещеренева, В.П. Зинченко, СПб: Прайм-Еврознак, 2004 г.
22. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для вузов, М.: Академия, 2004 .
23. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории, СПб.: ИГУП, 1999 г.
24. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: Учебник, М.: Форум: ИНФРА-М, 2004 г.
25. Станкин М.И. Психология общения: Курс лекций, Воронеж: Модек, 2003 г.
26. Психология и этика делового общения. Под редакцией Лавриненко В.Н.М: 2000.
27. Белинская Е.П., Тихомарицкая О.А. Социальная психология, Хрестоматия, М: 2000.
28. Кабанченко Т.С. «Психология управления» Учебное пособие. – М.:Педагогическое общество России, 2006
29. Мордов А.В. «Управленческая психология» Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Академический проект; Трикста, 2007
30. Никуленко Т.Г. «Психология менеджмента». – Ростов н/Д.: Феникс, 2007
31. Никифоров Г.С. «Психология менеджмента»: Учебник для вузов. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб.: Питер, 2006

Содержание

Введение	3
Лекция 1. Методологические основы психологии	5
Лекция 2 Методы психологического исследования	10
Лекция 3. Понятие личности	13
Лекция 4 Мотивация личности в коммуникации. Мотивация персонала	17
Лекция 4 Потребности как источник активности личности и как информационный фильтр в коммуникации	25
Лекция 5: Индивидуально-типологические особенности личности	27
Лекция 6 Психология познавательной сферы личности	32
Лекция 7 Эмоционально-волевая характеристика личности	44
Лекция 8 Общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста технической сферы	48
Лекция 9 Понятие коммуникативной компетентности и коммуникативных барьеров	57
Лекция 10 Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста технической сферы	65
Лекция 11 Невербальные средства коммуникации в технической сфере	67
Лекция 12 Психология коммуникации в организации	72
Лекция 13 Конфликты в деловых коммуникациях и барьеры общения	81
Лекция 14 Технологическая этика	85
Лекция 15 Философские проблемы техники и психология инженерного труда	90
Лекции 16 Психологические аспекты природопользования	95
Список используемой литературы	101

Айтымова Айман Каирхановна

Учебное пособие

Психология коммуникации в технической сфере

**Рекомендовано к изданию Ученым Советом
Екибастузского инженерно-технического института
имени академика К.Сатпаева**

Подписано в печать
Тираж 500 экземпляров. Заказ №214
Екибастузский инженерно-технический институт им.К.Сатпаева
Павлодарская область г.Екибастуз ул. Энергетиков 54, индекс 141200