

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	7
Список сокращений и условных обозначений	11
Введение	12
ЧАСТЬ 1. ОБЩЕНИЕ: ДИАГНОСТИКА И УПРАВЛЕНИЕ	
Глава 1. Научные исследования проблемы общения в отечественной психологии	31
§ 1. Общая проблематика темы «Общение»	31
§ 2. Конкретные теоретико-эмпирические исследования общения отечественными психологами	38
§ 3. Психологические аспекты проблемы общения в связи с подготовкой специалистов в высших учебных заведениях ..	40
§ 4. Общение и здоровье	49
§ 5. Концепция интраиндивидуального подхода к общению	72
Глава 2. Диагностика общения. Основные подходы к проведению нашего эмпирического исследования	78
§ 1. Наша модель интраиндивидуальной структуры общения, которая взята за основу нашего эмпирического исследования ..	78
§ 2. Основные гипотезы нашего эмпирического исследования ..	80
§ 3. Диагностика общения, использованные нами методики эмпирического исследования	81
§ 4. Методы анализа причинно-следственных отношений ...	113
§ 5. Основные этапы нашего эмпирического исследования и контингент испытуемых	117
Глава 3. Эмпирические исследования влияния коммуникативных характеристик студентов на эффективность их обучения	119
§ 1. Общение и успеваемость	119
§ 2. Общение и общественная активность студентов	133

§ 3. Общение и профессиональное становление специалиста в вузе	137
§ 4. Общение и здоровье	141
Глава 4. Эмпирическое изучение составляющих процесса общения	147
§ 1. Мотивация общения	147
§ 2. Социальная перцепция в структуре общения	160
§ 3. Техника общения	170
§ 4. Межличностный статус студента в учебной группе	185
§ 5. Изучение совместимости студентов в учебной группе ...	198
§ 6. Осознание студентом своего положения в группе. Чувство одиночества	204
§ 7. Дифференциальные эмоции как управляющий фактор общения	214
§ 8. Изучение связи общения с другими видами деятельности студента	222
§ 9. Развитие коммуникативных характеристик студентов ...	227
Глава 5. Изучение коммуникативной деятельности преподавателя	232
§ 1. Подходы к изучению педагогической деятельности ...	232
§ 2. Эффективность педагогической деятельности	235
Глава 6. Направления управляющего воздействия в целях повышения эффективности общения студента	261
§ 1. Воспитательная работа в вузе. Психологическая служба вуза	261
§ 2. Персонифицированная работа по повышению эффективности общения участников учебно-воспитательного процесса в вузе	263
§ 3. Работа над развитием учебной группы в целях повышения эффективности общения входящих в нее студентов	269
Выводы	281
Список литературы	292

ЧАСТЬ 2. ДОВЕРИЕ ПРЕПОДАВАТЕЛЮ, УЧЕБНОМУ ЗАВЕДЕНИЮ

Введение.....	319
Глава 1. Научные исследования проблемы доверия в психологии	321
§ 1. Понятие «доверие»	321
§ 2. Доверие как вид отношения	322
§ 3. Исследования доверия в психологии личности, общения	324
§ 4. Феномен доверия как социально-психологическое явление	332
§ 5. Доверие организации, вузу	336
§ 6. Доверие в общении сотрудников вуза со студентами. ...	340
Глава 2. Эмпирическое исследование влияния социально-психологических факторов на доверие потребителя образовательных услуг к вузу, его представителю	344
§ 1. Наш теоретический подход к эмпирическому исследованию	344
§ 2. Организация эмпирического исследования доверия. ...	346
§ 3. Результаты проведенного нами эмпирического исследования.	350
Выводы к главе 2	373
Выводы	375
Список литературы	381
ЧАСТЬ 3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МИР И ОБУЧАЮЩЕЕ ОБЩЕНИЕ	
Введение.....	395
Глава 1. Общение и профессиональная деятельность	397
§ 1. О профессиональной деятельности	397
§ 2. Профессиональное общение.....	400
§ 3. Особенности профессиональной деятельности в типе профессий «человек–человек».....	403

Глава 2. Профессиональный мир — способ действия специалиста	407
§ 1. Конструкт «профессиональный мир»	407
§ 2. Профессиональная семантика	412
§ 3. Профессиональное межличностное восприятие	413
§ 4. Профессиональное отражение ситуаций	414
§ 5. Профессиональные аспекты общения	416
Глава 3. Педагогическое и обучающее общение	420
§ 1. О педагогическом общении	420
§ 2. Особенности учебного процесса у студентов медицинского вуза	424
§ 3. Результаты эмпирического исследования: становление профессиональной семантики при специально организованном и традиционном обучающем общении	428
Глава 4. Особенности восприятия преподавателя студентами медицинского вуза	438
Эмпирическое исследование	440
Заключение	450
Список литературы	452
Предметный указатель	468

Глава 1

Научные исследования проблемы общения в отечественной психологии

§ 1. ОБЩАЯ ПРОБЛЕМАТИКА ТЕМЫ «ОБЩЕНИЕ»

На сегодняшний день можно выделить несколько направлений научного анализа общения: общепсихологическое, общесоциологическое, социально-психологическое и др. Мы будем рассматривать психологические исследования общения.

В отечественной психологии общение традиционно рассматривается в качестве процесса, включающего передачу и обмен информацией, взаимодействие, взаимопонимание людей в сложившейся системе общественных отношений (Андреева Г.М., 1980).

Е.Г. Злобина (1981) привела следующую классификацию *функций общения*:

- 1) социальные (общение рассматривается как фактор развития общества), включающие:
 - а) собственно социальные функции, ориентированные на удовлетворение потребностей общества в целом и отдельных его групп (функция планирования, координации совместной трудовой деятельности, социального контроля и др.);
 - б) социально-психологические, связанные с потребностями отдельных личностей — членов общества (функции социализации, передачи опыта поколений и др.);
- 2) общение как фактор формирования и развития личности (в общении происходит осознание человеком собственной

человеческой сущности). При этом подчеркивается, что в общении конкретный индивид усваивает опыт, выработанный человечеством, благодаря чему преодолевается ограниченность индивидуального опыта, и это основная функция общения.

По мнению В.И. Гладышева (1983), природа общения раскрывается в следующих его функциях: интегративной, регулятивной, социализирующей, нравственной, гносеологической, ориентационной, самоутверждения, коммуникативной, гедонистической.

На индивидуальном уровне анализируются и такие функции общения, как информационно-, регуляционно- и аффективно-коммуникативная (Ломов Б.Ф., 1984). Поскольку общение является многомерным процессом, его функции можно классифицировать и по другой системе оснований, как это также сделал Б.Ф. Ломов, выделив такие функции, как организация совместной деятельности, познание людьми друг друга, формирование и развитие межличностных отношений.

Рассмотренные выше классификации функций общения не исключают ни друг друга, ни возможности предложить иные варианты. Общим для них является подчеркивание полифункциональности общения. При этом отмечается, что в реальном акте непосредственного общения все перечисленные функции (в разных вариантах их классификации) выступают в единстве.

Активно проводился процесс выделения *различных видов общения* и построения их классификаций. К одной из самых общих классификаций видов общения относят разделение его на непосредственное и опосредованное, на формальное и неформальное.

Рассматривалось общение прямое (непосредственное) и косвенное (опосредованное), активное и пассивное, кратковременное и устойчивое, заинтересованное и незаинтересованное, деловое, личное и межличностное, рапортное и др. А.А. Леонтьев (1974), рассматривая классификацию видов общения, выделил следующие *характеристики общения*:

- а) ориентация общения (социально и личностно ориентированное);

- б) психологическая динамика общения (информирование, обучение, внушение, убеждение и др.);
- в) семиотическая специализация общения (какие средства используются в общении; например, материальные или знаковые, речевые);
- г) степень опосредованности (имеется в виду «социальная» дистанция, отделяющая коммуникатора от реципиента).

В зависимости от задачи, ради которой осуществляется общение, выделяют и такие *виды общения* (Андреева Г.М., 1977):

- а) социально ориентированное общение (реализует общественные отношения и имеет целью организовать социальное взаимодействие);
- б) групповое предметно ориентированное общение (наиболее четко в нем обозначены отношения, обусловленные совместной деятельностью; непосредственная задача такого общения – организация группового взаимодействия);
- в) лично ориентированное общение (осуществляется в двух вариантах: либо как деловое, направленное на совместную деятельность, по сути совпадающее с предметно ориентированным, либо как общение типа выяснения отношений).

Наряду с вербальным выделяют (Лабунская В.А., 1986) также и невербальное общение, дополняющее и заменяющее речевое высказывание, а также выполняющее функцию регуляции межличностных отношений, репрезентации эмоциональных состояний и т.д.

Различные виды общения могут принимать те или иные формы в зависимости от субъектов и средств реализации. Выделяют следующие *формы общения*:

- а) межличностное;
- б) межгрупповое;
- в) межсоциальное;
- г) между личностью и группой;
- д) между группой и обществом;
- е) между личностью и обществом.

Можно выделить и такие формы, как приятельское, товарищеское, дружеское, супружеское и тому подобное общение.

Виды общения не только существуют в различных формах, но и реализуются с помощью разнообразных средств. К *средствам общения* могут быть отнесены язык, экспрессивные выразительные движения и неязыковые средства общения (мимика, пантомимика, жесты и др.), средства массовой коммуникации, технические средства (в том числе современные технические средства для дистанционного общения); на общесоциологическом уровне — общественно-политические и самодеятельные организации и др.

В зависимости от средств общения могут быть построены специальные классификации видов общения и его форм. В свою очередь, вид общения определяет возможности использования тех или иных средств общения.

Совокупность средств общения, определяющая специфику видов межличностного общения, отражается в таких эффектах и формах общения, как заражение (например, негативизм), подражание, идентификация, внушение, конформизм.

В.Н. Мясищевым (1970) выдвинуто положение о трехкомпонентной *структуре общения*, функциональными элементами которой являются социальное отражение, эмоциональное отношение и характеристика поведенческих паттернов субъектов общения (или обращение).

К структуре общения можно подойти путем выделения в нем взаимосвязанных сторон (Андреева Г.М., 1977): коммуникативной, интерактивной и перцептивной. В психологии и по настоящее время под структурой общения обычно понимают процесс, включающий передачу информации и обмен ею, взаимодействие и взаимопонимание людей в сложившейся системе общественных отношений.

Подчеркивая многоуровневую организацию общения, Б.Г. Ананьев (1980) предложил выделять в нем макро-, мезо- и микроуровни в зависимости от среды, в которой оно протекает:

- а) общество, в котором люди живут;
- б) различные типы групп, членами которых они выступают, то ближайшее окружение, с которым они чаще всего вступают в контакт;

- в) формирующиеся и реализующиеся в общении индивидуальные характеристики взаимодействующих людей как субъектов этой деятельности.

Причем на любом уровне общения личности в структуре общения можно выделить:

- а) средства общения — как речевые, так и невербальные;
- б) получение информации о людях и межличностных отношениях;
- в) коммуникацию и самореализацию поступков человека в процессе общения;
- г) преобразование внутреннего мира самой личности.

Исследуя структуру общения, Б.Ф. Ломов (1984) предложил говорить о трех уровнях анализа. На первом уровне (макроуровне) изучается развитие общения в интервалах времени, сопоставимых с длительностью жизни человека. Этот уровень является основным в исследовании личности, направленности ее деятельности, мотивационной сферы и межличностных отношений. Второй уровень анализа (мезоуровень) относится к изучению отдельных контактов, в которые вступают люди. Речь идет о совместной деятельности, беседе, игре и т.д. Третий уровень (микроуровень) предполагает изучение отдельных сопряженных актов общения, выступающих в роли своеобразных его единиц.

В *структуре коммуникативного процесса* выделяют следующие элементы:

- а) коммуникатор — субъект, передающий информацию;
- б) коммуникант — субъект, принимающий информацию и интерпретирующий ее;
- в) коммуникативное поле — ситуация в целом, о которой может быть передана информация;
- г) собственно информация о коммуникативном поле;
- д) каналы коммуникации — средства передачи информации.

В описании структуры процесса передачи-приема информации при его исследовании пользуются и такими понятиями, как отправитель сообщения, его получатель, форма сообщения, код, тема, ситуация.

Исходя из положения о близости по происхождению человеческой деятельности и общения, а также используя методологический принцип изоморфизма, возможна оценка структурных элементов человеческого общения в соответствии со структурой человеческой деятельности (Леонтьев А.А., 1974; Творогова Н.Д., 1977; Новикова Р.К., 1977; Гладышев В.И., 1983). К основным компонентам структуры человеческого общения в этом случае относят: субъект общения, объект общения, социальные потребности, цели общения, технологические способы общения и используемые средства общения, результаты общения. Такой анализ процесса общения приводит к выделению в его составе мотивационно-целевых, ориентировочных компонент, состава действий. А.А. Леонтьев (1974) рассматривает следующие фазы деятельности общения: фазы ориентировки и планирования (ее компоненты: мотивация, коммуникативные потребности, личностные факторы, установка на собеседника, микросоциологические факторы общения, ситуативные факторы ориентировки, социальная техника общения), фазу реализации плана деятельности, этап контроля (различные формы социального контроля).

По мнению Я.Л. Коломинского (1980), в живом акте межличностного общения слиты воедино мотивационный, отношенческий и процессуальный, операционный компоненты.

В контексте теоретического анализа проблемы общения обсуждается и понятие *индивидуального стиля общения*, то есть совокупности относительно устойчивых и конкретных для данной личности приемов и методов организации общения, направленных на решение определенных задач (Курбанова А.Г., Рахматуллина Ф.М., 1983).

Индивидуальный стиль общения характеризуется В.С. Мерлиным (1986) как индивидуальная система коммуникативных операций. К таким операциям можно отнести:

- а) речь, жест, начало каких-либо действий, то есть разных видов обращения в целях установления социального контакта;
- б) определенный эмоциональный строй речи, выразительные движения в целях привлечения внимания, интереса,

активности собеседника и тем самым поддержания общения с ним;

- в) выбор круга общения;
- г) разного типа высказывания или соответствующие им по значению действия, с помощью которых создаются определенные виды межличностных отношений;
- д) операции, характеризующиеся только эмоциональным контекстом, для которых нет соответствующих языковых характеристик (к таким коммуникативным операциям относятся, например, тактичность, вежливость).

Стиль общения человека связан с особенностями его личности (в зависимости от особенностей личности, например, экстраверсия/интроверсия, тревожность/нетревожность, можно наблюдать особый стиль общения). В то же время выработка определенного стиля общения меняет структуру интегральной индивидуальности.

Группой исследователей (Журавлев А.Л., Рубахин Р.Ф., Шорин В.Г., 1976) выявлены взаимосвязи между стилем общения и стилем руководства (авторитарным, демократическим, попустительским). Так, например, при авторитарном стиле наблюдается недостаточная общительность (то есть отсутствие направленности на установление социального контакта); общение осуществляется преимущественно на ролевом уровне; преобладают высказывания-приказы; преимущественно применяются отрицательные оценки и наказания; отсутствует тактичность, проводится вмешательство в работу исполнителей; централизация руководства опирается на требование, чтобы обо всех делах докладывали именно ему — руководителю.

Стиль общения — это подвижная, изменяющаяся в зависимости от ситуации система использования средств и способов общения. Адекватность стиля общения ставится в зависимость от соответствия используемых личностью средств и способов общения характеру межличностных отношений в группе, особенностям партнеров, специфике и организации совместной деятельности. По степени адекватности можно выделить гибкий, ригидный (жесткий), переходный стили общения.

§ 2. КОНКРЕТНЫЕ ТЕОРЕТИКО-ЭМПИРИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ОБЩЕНИЯ ОТЕЧЕСТВЕННЫМИ ПСИХОЛОГАМИ

Наряду с теоретическими исследованиями в отечественной психологической науке существует большое количество эмпирических исследований по конкретным аспектам проблемы общения, поскольку это доказательная психология.

Например, можно отметить работы по изучению *особенностей общения в зависимости от количественного состава групп* (Обозов Н.Н., 1979; Карпенко Л.А., 1988), *от характера нормативного поведения личности* (Бобнева М.И., 1981); по изучению *широты общения* (Вяткина Л.А., Крылова Г.Ф., 1984), *условий взаимопонимания* (Кемеров В.Е., 1984), субъективных компонентов общения, таких как *мотивация, взаимные симпатии и антипатии, дружба, любовь* (Кон И.С., 1980); *исследования по изучению межличностных конфликтов* (Бородкин Ф.М., Коряк Н.М., 1983), *особенностей психических процессов в условиях общения* (Забродин Ю.М., Ронжин О.В., Рубахин В.Ф., 1976), *значимых характеристик ситуации общения* (Трусов В.П., 1984) и т.п.

Внимание исследователей обращено и на *особенности общения в различных видах деятельности*: управленческой (Журавлев А.Л., 1985; Филиппов А.В., 1986; Соснин В.А., Лунев П.А., 1993 и др.), спортивной (Рудик П.А., 1976 и др.), педагогической (Леонтьев А.А., 1996; Шелихова Н.И., 1998 и др.), медицинской (Творогова Н.Д., 1996, 2020; Завьялов В.Ю., 1999 и др.) и т.д.

Доказано, что особенности человеческого общения зависят и от *нормативного поведения личности* (Бобнева М.И., 1981; Мосеев Р.Н., 1997). Анализируются идеологические, политические, производственные, этические, культурные, правовые, моральные и нравственные, религиозные нормы, формирующиеся в соответствующих сферах общественной жизни.

Активно изучались (Бодалев А.А., 1982, 1996; Андреева Г.М., 1980 и др.) процессы социального восприятия, сопровождающие общение. В эмпирических исследованиях *межличностной перцепции* проанализированы:

- а) содержание межличностной перцепции (характеристик субъекта и объекта восприятия, их свойств и др.);

б) сам процесс восприятия (его механизмы, сопровождающие эффекты и др.).

Внимание исследователей (Смирнова Е.О., Сопиков А.П., 1974) привлечено и к изучению *рефлексии* (особого вида мышления, оказывающего влияние на процесс общения). Выделены следующие уровни рефлексии:

- а) непосредственная рефлексия (мышление на уровне отражения своего внутреннего психического состояния);
- б) метарефлексия (отражение содержания мышления и психического состояния другого или других);
- в) метаметарефлексия — отражение самого себя и психического состояния другого человека (других людей) через мышление и психическое состояние третьего лица (третьих лиц).

Межличностное взаимодействие сопровождается *совместимостью и несовместимостью партнеров*. Выявлены уровни совместимости (Обозов Н.Н., 1979):

- а) психофизиологический;
- б) психологический;
- в) социальный;
- г) социально-идеологический.

Вступая во взаимодействия, люди обмениваются информацией, смыслами, эмоциями и др. Их интеграция формирует общественную атмосферу — нематериальную реальность, в свою очередь оказывающую влияние на каждого из них. По данным специальных исследований (Подольский А.И.), на психоэмоциональное состояние старших подростков (15–16 лет) значительно влияют отсутствие поддержки со стороны сверстников, родителей, учителей, отсутствие навыков саморегуляции, а также неразвитость «Я-морального» (неумение ориентироваться в ситуациях, содержащих моральные коллизии). Психоэмоциональное состояние индивида, как известно, влияет на состояние его организма.

Проводились эмпирические исследования психологических проблем *опосредованного общения* (Забродин Ю.М., Ронжин О.В., Рубахин В.Ф., 1976). Изучаются психологические аспекты дистанционной передачи информации, психология рекламы и др.