



Оренбургский областной институт
усовершенствования учителей



В. Кузнецов

ОСНОВЫ



КОММУНИКАЦИИ

Оренбург, 1995

Курсы № 1

**Оренбургский областной институт
усовершенствования учителей**

Серия Е.
Свой голос
(авторское издание)

В.В. Кузнецов

Основы коммуникации
(педагогический аспект)

Учебное пособие к спецкурсу для преподавателей и слушателей институтов повышения квалификации, студентов вузов, педагогов и учащихся школ, лицеев, гимназий, колледжей.

Оренбург
1995

ББК 88.5
К 89

Утверждено и рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом института 11.09.1995 г.

Рецензенты: *Камелькова Э.Ф.*, кандидат филологических наук, доцент кафедры права Оренбургского государственного технического университета.

Смирнова Н.В., кандидат философских наук, заведующая кафедрой философии Оренбургского областного института усовершенствования учителей.

В.В.Кузнецов

Основы коммуникации. – Учебное пособие к спецкурсу для преподавателей и слушателей институтов повышения квалификации, студентов вузов, педагогов и учащихся школ, лицеев, гимназий, колледжей. – Оренбург, 1995. – 19 с.

Пособие написано заведующим лаборатории квалиметрии Оренбургского областного института усовершенствования учителей, кандидатом педагогических наук Кузнецовым В.В., предназначено для преподавателей и слушателей институтов повышения квалификации, студентов вузов, может быть использовано педагогами - психологами общеобразовательных учреждений, специалистами дополнительного образования, читающих этот курс, учащимися школ, лицеев, гимназий, колледжей.

ББК 88.5
К 89

© Оренбургский ИУУ

Понятие о коммуникации

Специфическая форма взаимодействия людей в процессе их совместной деятельности связана с обменом мыслями, идеями, сведениями. Все это обусловлено коммуникацией, которая объединяет людей, делает общим дело, устанавливает взаимосвязи в системе общения.

Если коммуникация у животных связана с передачей информации от одной особи к другой (язык животных) и она, в отличие от коммуникации людей, закрытая, врожденная, где система сигналов (звуков, выразительных поз, телодвижений, знаков), посылаемых одним животным и идентично воспринимаемым другим, то в совместной трудовой деятельности людей всякое индивидуальное действие человека включает коммуникативный аспект.

В отличие от коммуникации животных (биологически целесообразного совместного поведения, направленного на адаптацию к среде и регулируемого, в частности, сигнализацией), человеческая форма языка характеризуется главным образом функционированием языка.

Коммуникация является средством коррекции асоциального проявления индивида или группы. Будучи социальным процессом, коммуникация служит формированию общества в целом, выполняя в нем связующую функцию.

Понятие коммуникации используется в теории информации, в исследованиях, разрабатывающих проблему искусственного интеллекта.

Проблема коммуникации, различные ее стороны, интересовали ученых многих областей — психологии, педагогики, философии, социологии. Имеются исследования, связанные с проблемами коммуникации в педагогической деятельности и труде педагогических работников, руководителей образовательных учреждений, где особое внимание уделено педагогическому общению, взаимоотношению руководителей и исполнителей, решению психолого-педагогических задач.

Так, психологи (Бодалев А.А., Леонтьев А.Н., Кан-Калик В.А., Маркова А.К., Митина Л.М., Кузьмина И.В., Кондратьева С.В., Кулюткин Ю.Н., Петровская Л.А., Петровский А.В., Щербакова А.И. и др.) изучали процесс общения педагога с учениками, коллегами, родителями в ходе учебного процесса, классных собраний, индивидуальных и коллективных бесед, дискуссий и т.д.

Если квалифицировать коммуникацию по типу отношений между ее участниками, то различают следующие коммуникации: межличностные, публичные, массовые. По средствам коммуникация может быть: речевая (устная и письменная), паралингвистическая (жест, мимика, мелодия), вещественно — знаковая (продукты производства, изобразительного искусства и т.д.)

При изучении коммуникации выявляется роль коммуникативных барьеров — психологических препятствий на пути распространения и принятия информации, возникающих по разным причинам (предубеждения, социальные, политические, нравственные, профессиональные и

инные различия между людьми, в частности, между источниками информации и ее адресатом и т.п.)*

Педагоги-исследователи педагогического труда (В.А.Сластенин, В.Н.Бондаревская, Б.Д.Бутузов, М.П.Шульц, В.С.Грехнев, Караковский В.А., Т.Н.Мальковская, В.Н.Чернокозова) рассмотрели не столько сам механизм общения, сколько оптимальные условия его эффективности в плане результативности педагогического труда.

С появлением рыночных условий и функционированием гимназий, лицеев, колледжей, частных образовательных учреждений возникла необходимость более детально рассмотреть такие процедуры коммуникации, от которых зависит успех на рынке образовательных услуг.

Появление на рынке таких образовательных услуг, которые связаны с необходимостью снятия психологического напряжения, управления конфликтами, психотерапевтического вмешательства, потребовало более детального изучения психотерапевтических и методологических сторон коммуникационных процессов (К.Р.Роджерс, Р.Бэндлер, Дж.Гриндер, К.Рудестам, М.Джеймс, Д.Джонгвард, Э.Берн, Г.П.Щедровицкий, П.Г.Щедровицкий, С.В. Попов, О.С. Анисимов и др.).

Коммуникация — это, видимо, и способ существования человека. Известно, что младенцы, лишённые в течение длительного времени контакта с людьми, деградируют и в конце концов погибают. Следовательно, отсутствие эмоциональных связей может иметь для человека фатальный исход.**

В этом отношении любое образовательное учреждение должно быть местом, в котором имеются условия для удовлетворения эмоциональных связей.***

Если выражаться языком Э.Берна, то школа, лицей, интернат, колледж и пр. образовательные учреждения должны *создать необходимое количество единиц социального действия* (поглаживаний). Исполнителями такой задачи выступают руководители и педагоги образовательных учреждений.

Первые попытки изучения коммуникаций показали ее специфические особенности, отличие от общения, взаимосвязь с теорией информации.

Основная трудность овладения коммуникативными умениями связана с тем, что можно знать цели и содержание выполняемых действий теоретически, но при встрече с конкретным человеком испытывать серьезные затруднения при выполнении этих действий. В этом отношении

*) Краткий психологический словарь (Под общей ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского М. 1985, с. 147)

**) Э.Берн. Игры, в которые играют люди. Люди которые играют в игры. М., 1988, с.8.

***) Э. Берн спользует термин *поглаживание*, понимая под ним любой акт, предполагающий признание присутствия другого человека (прим. авт.).

нужно серьезно пересматривать учебные планы и программы образовательных учреждений, в которых готовят учителей, юристов, медиков и пр.

Теоретик коммуникации практически всегда проиграет практику, который, не совсем осмысливая своих действий, эффективно решает необходимые коммуникативные задачи, добивается поставленных целей.

Например, педагог может знать теоретические методы убеждения своих учеников, но при встрече с ними не уговорит их делать необходимые, так как ему просто не хватает практических навыков убеждения.

Дело в том, что коммуникация, как необходимое явление в образовательных учреждениях, имеет свои сложности. Речь идет как о вербальных, так и невербальных средствах коммуникации.

Вербальные¹ средства коммуникации.

Суть коммуникации с помощью человеческого общения сводится к передаче и восприятию информации в виде смысла.

Не имея целью анализировать четыре раздела лингвистики, связанные с устной и письменной речью (орфоэпия, интонация, орфография, пунктуация)², остановимся лишь на основных правилах и нормах, определяющих успех в профессиональной коммуникации.

Во-первых, коммуникатор должен (автоматически, помимо сознания) проводить языковой анализ, в частности:

- понять смысл высказывания, значение слова;
- определить способ выражения смысла средствами грамматики;
- установить, как семантические, структурные и грамматические значения слова (предложения) проявляются в устной речи (в произношении слова, интонации предложения) и на письме (употребление графических знаков: букв, пробелов, знаков препинания и т.д.).³

В любом случае задача коммуниканта состоит в том, что бы передать определенную информацию,⁴ свои мысли и чувства в неискаженном виде.

При восприятии высказывания, письменного или устного (чтение, слушание), человек озабочен тем, чтобы понять другого коммуниканта и вся незаметная работа мысли направлена на поиски смысла, выраженного разными языковыми способами (словами, особенностями написания, произношения, грамматическими формами и т.п.). Поэтому, читая или слушая, мы движемся в обратном направлении от языковых средств - к смыслу речи. В том и другом случае (при передаче и вос-

¹ Вербальный (лат.) - устный, словесный.

² Львова С.И. Язык в речевом общении. М., 1991, с.6.

³ Там же, стр. 8.

⁴ Информация(фр.) - осведомление, сообщение, осведомляющее о положении дел или о чьей-либо деятельности.

приятии информации) грамматические свойства слов и предложений, факты письма, особенности произношения рассматриваются как способ выражения смысла высказывания¹.

Способность коммуникантов создавать собственные высказывания в устной форме является базовой, основной в коммуникационных процессах. Дело в том, что это не столько искусство, сколько желание использовать свои интеллектуальные возможности, знание коммуникантами своих речевых ресурсов: способность своевременно собраться, управлять своим состоянием.

Собственное высказывание — это не только интеллектуальный, но и эмоциональный процесс. Чтобы хорошо, добротнo (с умом) высказаться, нужен настрой, психологическая подготовка. *Все это говорит о сложности говорения и противоговорения.*

В рыночных условиях эти явления приобретают стоимость или интеллектуальный товар².

Аналогично можно сказать и о слушании (аудировании). Умение слушать собеседника, коммуниканта, стоит дорого. Качество слушания определяет успех коммуникационных задач.

Слушание (аудирование) — процесс интеллектуальный, напряженный, требующий от воспринимающего информацию ее понимания, осмысления, точного восприятия информации.

Устная информация самая сложная для восприятия. Если она носит учебный характер, воспринимающие ее (учащиеся школ, студенты, слушатели институтов повышения квалификации и пр.) иногда не могут понять и переработать до 50–70% устной информации. Отсюда и слабая эффективность лекций при изложении педагогом нового материала.

Например, задание на простое воспроизведение, а тем более задание на самостоятельное формулирование выслушанного, выражение основной мысли, сказанной лектором, учителем, выполняются крайне плохо. Все это свидетельствует о том; что чужая речь, воспринимаемая на слух, осмысливается далеко не сразу. Восприятие чужой речи требует специальных тренировок. Иначе присутствие на уроке, лекции, слушание речи, сказанной по телевизору, например, диктором, быстро забывается. И уже через несколько дней слушающий мало что может вспомнить, а тем более воспроизвести сказанное.

Значит, участнику совещания, совета, конференции важно не только знать или воспринимать и перерабатывать информацию, но и уметь на практике воспринимать на слух огромный поток информации.

Особенность восприятия человеком звучащей речи требует только такого построения коммуникационного процесса, чтобы воспринимающий коммуникант или группа коммуникантов не были просто физически присутствующими при коммуникации.

Письменная речь является в коммуникационной практике значимой, существенной, так как ее построение обуславливает качество и прием информации.

¹ Львова С.И. Язык в речевом общении. — М., 1991, с.8.

² Поэтому в рыночных структурах широко используются консультационные услуги (прим. авт.).

Как правило, выпускникам школ легче сказать, сделать руками, чем написать о том, что нужно сделать и каким образом. Опыт говорит о низкой культуре написания текста, оформлении своих или чужих мыслей в виде делового письма, рекламы, инструкции, сообщения, объявления и пр. Поэтому формированию умения и навыков письменной речи важно уделять необходимое время в практике усвоения курса "Основы коммуникации".

Невербальные средства коммуникации.

По данным специалистов, изучавших процессы невербалики, до 90% информации, например, в беседе, передаются невербальными средствами (мимикой, жестикой и пр.). Знание коммуникантом языка тела помогает ему лучше ориентироваться в межличностных контактах, понять реакцию партнера, предвидеть его действия*.

В таблицах 1 и 2 выявляется связь между эмоциями и телодвижениями говорящего.

Таблица № 1

Содержание эмоций	Сигналы
Состояние психологического комфорта.	Расслабление мышц отдельных частей тела, руки и ноги в нескрещенном положении.
Чувства опасности, защитные реакции.	Руки подняты к лицу, или в боксерской стойке, и ноги скрещены.
Тяга к сближению.	Корпус выдвинут вперед
Тяга к отдалению.	Корпус отодвинут назад, повернут.
Депрессия, угнетенность.	Корпус, голова склонены, плечи опущены.
Наступательная позиция, чувства превосходства, высокомерия.	Голова поднята, шея, выпрямлена, корпус прямой или отодвинут назад.

Таблица № 2²

Поведение	Содержание	Вывод
1	2	3
Руки скрещены на груди.	Оборонительная позиция.	Не прекращать разговор (переговор)

¹ Dabrowarki F Klenanty psychologii negocjacji (DonknaIntehadr Kier - wncnych - 1989, №5, с.51. (Психология ведения переговоров. Польша).

² там же, с.2.

1	2	3
Легкое постукивание пальцами по столу.	Нетерпение.	Следует прервать коммуникацию, например, закончить разговор.
Ладони сложены перед грудью, пальцы слегка раздвинуты.	Чувства превосходства, партнер думает, что он хитрее вас.	Проверить, нет ли подвоха со стороны партнера по коммуникации, может быть ее прервать.
Потираание глаз.	Недоверие.	Обдумать ход переговоров.
Покусывание ногтей.	Неуверенность, страх.	По-видимому, партнер согласится на предлагаемые условия предложения, но без удовлетворения.
Легкий наклон головы набок.	Спокойствие, удовлетворенность.	Можно заканчивать коммуникативный процесс.

В коммуникационных процессах непроизвольные движения зачастую свидетельствуют о состоянии партнера по беседе.

Коммуникация — это как интеллектуальный бой, партия в шахматы, соревнование, умственная игра, то есть она всегда связана с нервными напряжениями говорящих или молчащих. Если коммуникант избегает прямого взгляда на собеседника, это может говорить о том, что он волнуется, лжет или считает ситуацию неприятной.

Большое влияние на мимику и жесты участника коммуникации могут оказывать сложившиеся стереотипы поведения, черты характера и пр.

Важно при коммуникации фиксировать взаимное положение, расстояние между говорящим, мимику и жестикуляцию, направление взгляда, наличие или отсутствие контакта между общающимися¹.

Исследователи коммуникационных процессов установили, что²:

1. невербальные движения выражают то же самое значение, что и речь;
2. невербальные движения превосходят значения, переданные речью;
3. невербальные движения выражают значения, противоречащие содержанию речи;
4. невербальные движения могут заполнить или объяснить периоды молчания, указывать на намерение говорящего продолжить свою реплику, на поиск подходящего слова;
5. невербальные движения могут заменить отдельные слова или фразы;

1 Лабунская В.А. Невербальные средства общения. Ростов-на-Дону 1979 г., с. 4.

2 там же, стр. 6-7.

б. невербальные движения могут регулировать поток речи, акцентировать ту или иную часть вербального общения.

Знание и, главное, понимание и улавливание сигналов, языка тела собеседника (коммуниканта) способствует более эффективному решению коммуникативных задач.

Как отметил А.А.Леонтьев, невербальные движения взаимодействуют с речью. Они являются, по его мнению, частью ориентировочной основы общения.

Для преподавателей курса "Основы коммуникации" важно не столько содержание курса, сколько методика овладения вербальными и невербальными средствами коммуникации, собственная коммуникативная культура.

Практические задания по курсу "Основы коммуникации"

Действия, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми, иногда называют коммуникативными действиями*.

В процессе практических занятий важно овладеть такими коммуникативными действиями, как: *побудительными* (убеждение, внушение, приказ, просьба), *информативными* (передача реальных и вымышленных сведений), *экспрессивными* (возбуждение эмоционального переживания), *фактическими* (установление и поддержание контакта).

В последние годы получили распространение активные методы и формы обучения коммуникации (ролевые, деловые, инновационные, организационно-деятельностные игры, тренинги и т.п.).

На практических занятиях, которые могут быть проведены в любой из выше указанных форм, или в комбинированном их варианте, преподаватель - тренер** основное внимание уделяет отработке таких коммуникативных действий, как:

- убеждение, например, собеседника в чем-то;
- внушение коммуникатору, например, в справедливость каких-то норм, правил, условий и пр.;
- просьба сделать что-то;
- вызвать смех или слезы, любое переживание;
- установить контакт с молодым человеком, девочкой, девушкой, например, с разгневанной женщиной и поддержать или удержать его в течение определенного времени.

Среди имеющихся литературных источников для педагогов мало та-

* Психология. Словарь под общей ред. А.В.Петровского, М.Г. Ярошевского, М., 1990 г., с.168.

** В основном такие занятия проводят преподаватели-тренеры, прошедшие специальную подготовку по работе с группами людей, обучающихся коммуникации.

ких книг, пособий в которых бы раскрывались практические стороны коммуникации, давались инструкции по выполнению коммуникативных действий. Можно, например, рекомендовать несколько книг, которые могут оказать помощь при подготовке к встрече с учениками, коллегами, родителями:

1. Яценко Т.С. Социально-педагогическое обучение в подготовке будущих учителей. Киев, 1987.
2. Кан-Калик В.А. Основы профессионально-педагогического общения. Грозный, 1979.
3. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. М., 1987 г. и др.

В последние 10 лет стали появляться брошюры, посвященные методике проведения тренингов по коммуникации для педагогов и учащихся школ, лицеев, гимназий, колледжей, издаваемых, например, редакцией "Новая школа" (Москва) или научно-педагогическими комплексами, центрами, лабораториями. Можно рекомендовать брошюру Н.В.Клюевой "Программа социально-психологического тренинга для педагогов" (руководство для ведущего группы). М., 1992 г. или брошюру Сартан Г.Н. "Психотренинги для учителей и старшеклассников". М., 1992 г.

Суть предлагаемых методик заключается в следующем:

1. Участнику групповой работы по овладению коммуникативными действиями дается возможность самостоятельно их выполнить.
2. Группа помогает каждому участнику увидеть свои минусы и исправить их в ходе групповых занятий.
3. Участник групповой работы начинает осознавать свои минусы как в теории, так и в практике выполнения коммуникативных действий.
4. Знание своих минусов, ощущение их позволяет в будущем избавиться от них более осознанно в присутствии группы участников, каждый из которых желает тебе успеха и может оказать помощь в овладении любым коммуникативным действием.

Согласно теории проведения тренингов, например, тренингов поведения (М.Форверг, Т.Альберг), существует по меньшей мере две стратегии изменения поведения.

Стратегия 1): процесс обучения носит такой характер, что исполняемые модели поведения точно обозначены и участники тренинга имеют ясное представление о том, что от них требует преподаватель-тренер по коммуникации. Это бихевиористский подход, так как неясен ответ на вопрос: каков внутренний механизм изменения поведения человека?

Стратегия 2): каждого участника тренинга обучают не только модели, которую демонстрируют перед ним другие участники групп, а обучают пониманию процессов взаимодействия людей в малых группах (гуманистический подход). Однако и здесь не ясен процесс внутренней регуляции поведения, роли сознания и подсознания, деятельности коры

головного мозга.

Для того, чтобы представлять какие сдвиги происходят внутри личности под влиянием групповой работы, используют стратегию 3: когда ясны цель, объект, процесс и результат, когда учитывается роль групповых факторов, преподавателя-тренера, понятен механизм создания внутренних мотивов поведения участника тренинговой группы.*

Для отработки коммуникативных действий коммуниканту важно знать: кто он? какой он как коммуникант? кто перед ним? какой собеседник? То есть, важно коммуниканту найти, подобрать такое поведение, которое приведет к успешной коммуникации.

Отказ от привычных и менее эффективных способов поведения, которые, как правило, выполняются людьми по привычке, являются основой успешного обучения коммуникации. В этом отношении помощь членов группы неоценима. Самому порой трудно отказаться от своих стереотипов.

Обучаемый должен разобраться в себе, понять свое я, найти потерянный потенциал влияния на людей, который, как правило, может быть законсервирован и усвоить методику использования своих ресурсов. В основе тренинга положена ориентировочная основа деятельности Гальперина. Такой подход позволяет участнику тренинга увидеть свои неправильные привычки в зеркале группы. Как правило, это достигается с наименьшими издержками для психики участника тренинга.

Главное, своевременно вызвать у участников тренинга состояние разочарования, тревоги и неудовлетворенности собой.** Это должно помочь открытию собственной коммуникативной компетентности.

Степень признания ошибочности или некомпетентности таких или иных форм контакта, величина не абсолютная, а относительная. Общим мерилом правильности и адекватности поведения участников тренинговых групп выступают групповые нормы, установленные в первые два дня тренинга и не без участия тренера, т.е. его корректирующих влияний.

Для формирования групповых норм служит механизм дискуссии или образ поведения, продемонстрированного участниками группы.

Как показывает опыт проведения практических занятий по коммуникации в виде тренинга, целесообразно использовать программу, разработанную, например, Санкт-Петербургскими учеными-психологами.

Тематика рефератов и вопросы к зачету.

В качестве вопросов для проведения зачета по курсу "Основы коммуникации" или тем рефератов можно предложить следующее:

1. Понятие о человеческой коммуникации. Чем она отличается от коммуникации животных?

* Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга поведения. М. Форверг, Т. Альберт, Л., 1982 (лекция).

** Это состояние в психологии называется лабилизацией (прим. авт.).

2. Беседа, эффективные способы ее проведения:
 - а) собеседник – наглый молодой человек;
 - б) собеседник – тихий молодой человек;
 - в) собеседник – трусишка;
 - г) собеседник – почемучка;
 - д) собеседник – всезнайка;
 - е) собеседник – ученик такого-то класса, такой-то школы.
3. Техника проведения деловой беседы.
4. Техника активного слушания.
5. Техника проведения дискуссий.
6. Техника аргументации.
7. Особенности невербальной коммуникации.
8. Общительность педагога и управление собой в общении.
9. Нейро-лингвистическое программирование и коммуникация.
- 9.a. Нейро-лингвистическое программирование и образование.
10. Основные этапы эффективной коммуникации: присоединение, закрепление, ведение.
11. Понятие поисковой, репрезентативной, референтной систем коммуниканта.
12. Понятие стратегии и способы ее использования в коммуникации.
13. Рефрейминг (переформирование) по смыслу и контексту.
14. Понимание в коммуникации.
15. Критика в коммуникации.
16. Организация коммуникации, изложение и понимание точек зрения. Критика и выявление несогласованности в полемике. Коррекция действий организатора коммуникаций.
17. Знаково-символические средства коммуникации.
18. Понятие эмоциональной идентификации и ее функционирование в процессе коммуникации.
19. Особенности коммуникации в семье.
20. Нейро-лингвистическое программирование и коммуникация педагога-психолога.

Заключение.

Подведем итоги:

1. Коммуникация – необходимый процесс жизнедеятельности педагога, ученика, родителя, любого человека.
2. При обучении коммуникации в условиях образовательных учреждений нужно успеть воспользоваться возможностью оценки себя другими, отработать необходимые коммуникативные действия.
3. Курс “Основы коммуникации” выступает в роли довольно точного диагностического средства. Он позволяет вскрыть все плюсы и минусы своего поведения, найти необходимые ресурсы (до учебного курса зачастую неизвестные, либо скрытые)
4. Хотя коммуникация в педагогике связана в основном с общени-

ем, строить ее надо по определенным законам.

Коммуникация "от партнера" поможет более точно находить нужные коммуникативные действия и выполнить их более эффективно.

5. Что значит точно и своевременно высказаться и выслушать собеседника? Прежде всего — учитывать типологию коммуниканта (какой он по типу?*), коммуникативный опыт (социальный), особенности (условия, хитрости и пр.).
6. Методика преподавания учебного предмета в школе, социализация, ее качества во многом зависят от индивидуального стиля коммуниканта, от его четкости при обмене информацией, организации необходимых взаимоотношений, решении коммуникативных задач.
7. Профессиональная коммуникация или педагогическое общение, связанное с передачей учебной информацией, должно быть с ней (информацией) тесно связано, так как опыт показывает, что передача информации не состоится, если не продумать, какая система взаимоотношения с обучаемыми должна быть организована.
8. Вступая в контакт с коммуникантом, помните, что он заботится о своем статусе, бережет его, свою кажущуюся значимость. Поэтому в работе с детьми нужно проявлять искусство коммуникации, в частности, не показывать своего превосходства во взаимоотношениях.
9. Известные в зарубежной психологии визуальные, аудиальные и кинестетические модальности коммуниканта должны быть как бы ориентиром в построении логики коммуникации, динамики ее протекания.
10. Успех в коммуникации вплотную зависит от условий, в которых она протекает. То есть, ощущение условий, психологической атмосферы, управление этими факторами, означает понимание соотношения сил, борющихся на коммуникационном поле.
11. Эффективность педагогической деятельности в значительной степени определяется уровнем владения педагогом коммуникативными действиями, а именно:
 - 1) специальным наблюдением за теми, кому будет передана информация, например, в виде высказывания;
 - 2) чтением выражения глаз, мимики, экспрессии коммуникантов;
 - 3) ощущением настроения, пониманием поведения коммуниканта;
 - 4) сопоставлением сегодняшней атмосферы взаимоотношений, например, со вчерашней.
12. Носите с собой "телевизор", в котором постоянно работает одна передача — она посвящена Вам. На экране Вы видите себя, со стороны, глазами коммуниканта.
13. Постоянно стремитесь поставить себя на место коммуникантов, с

* Типы коммуникантов рассмотрены в соционике (прим. авт.).

которыми Вы будете общаться.

14. Умейте слушать партнера по коммуникации. Всегда оставляйте энергию, силы на это сложное коммуникативное действие.

15. Управление процессом коммуникации требует сбора данных, в частности, о неконтактных коммуникантах. Это поможет Вам быстрее найти выход из тупиковых ситуаций.

16. Женщины — коммуниканты в отличие от мужчин:

- 1) более ранимы;
- 2) весьма эмоциональны;
- 3) более чутко реагирует на бестактность;
- 4) острее переживают неуважительное отношение к себе;
- 5) более успешно, чем мужчины, маскируют свое реальное отношение к коммуниканту;
- 6) негативно реагируют на прямое воздействие.

17. Старайтесь преодолеть негативные установки по отношению к некоторым коммуникантам. Это позволяет более успешно включить необходимые коммуникативные действия.

Это лишь некоторые выводы из объемного пространства коммуникации. Безусловно, недостаточно заучить их и механически реализовать. Это скорее всего рекомендации к выполнению необходимых коммуникативных действий.

При добросовестном отношении к выполнению упражнений по формированию тех или иных компонентов коммуникативной культуры обучаемый в тренинговой группе получит:

- 1) обратную связь о своих методах работы с людьми;
- 2) более правильную оценку своего поведения и поведения участников групповой работы;
- 3) повышение чувствительности к реакциям других людей;
- 4) повышение контактности и гибкости в общении;
- 5) улучшение взаимопонимания и взаимодействия участников групповой работы, прошедших обучение по курсу "Основы коммуникации".

Литература

I. Для подготовки рефератов, ответов на теоретические вопросы по проблемам коммуникации.

- 1) Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. — Л., 1960.
- 2) Апресян Г.З. Ораторское искусство. — М., 1972.
- 3) Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком.—М., 1982.
- 4) Буева Л.И. Человек, деятельность и общение.—М., 1978.
- 5) Выготский Л.С. Сборник сочинений. Т.2 (Речь и мышление).—М., 1983.
- 6) Головин Б.Н. Основы культуры речи.—М., 1988.
- 7) Грехнев В.С. Культура педагогического общения. — М., 1990.
- 8) Золотникова А.С. Личность в структуре педагогического общения.— Ростов-на-Дону, 1974.
- 9) Емельянов Ю.И. Активное социально-психологическое обучение.— Л., 1985.
- 10) Кан-Калик В.А. Основы профессионально-педагогического общения.—Грозный, 1974.
- 11) Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении.—М., 1987.
- 12) Коломенский Л.С. Психология взаимоотношений в малых группах.—Минск, 1976.
- 13) Кузьмина Н.В. Очерки психологии труда учителя. — Л., 1967.
- 14) Леонтьев А.А. Психология общения.—Тарту, 1974.
- 15) Маркова А.К. Психология труда учителя.—М., 1993.
- 16) Митина Л.М. Учитель как личность и воспитатель.—М., 1994.
- 17) Мудрик А.В. Общение в коллективе школьников.—Сов. педагогика, №9, 1978.
- 18) Мальковская Т.Н. Учитель — ученик.—М., 1977.
- 19) Петровская Л.А. Компетентность в общении. — М., 1976.
- 20) Павлова М.Г. Спор, дискуссия, полемика. — М., 1991.
- 21) Седых Р.Х. Информационный психоанализ. Соционика как метапсихология.—М., 1994.
- 22) Филатова Е. Соционика для Вас (наука общения, понимания и согласия).—М., 1994.
- 23) Шакурв Р.Х. Социально-психологические проблемы руководства педагогическим коллективом. — М., 1978.

II. Книги, брошюры по вопросам коммуникации, подготовленные зарубежными психологами.

- 1) Атватер И.Я. Я Вас слушаю.—М., 1988.
- 2) Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей.— М., 1991.

- 3) Лоуренс Дж. Питер. Принципы Питера (или: почему дела идут вкривь и вкось).—М., 1991.
- 4) Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры.—М., 1988.
- 5) Роджерс К.П. Взгляд на психотерапию. Становление человека (пер. с англ.).—М., 1994.
- 6) Джеймс М., Джонгвард Д. Рожденные выигрывать (пер. с англ.).—М., 1993.
- 7) Эверест Шостром. Анти-карнеги или человек-манипулятор (пер. с англ.).—М., 1994.
- 8) Шмидт Р. Искусство общения.—М., 1992.
- 9) Рудестам К. Групповая психотерапия (пер. с англ.).—М., 1993.
- 10) Джон Гриндер, Ричард Бэндлер. Из лягушек в принцы или нейро-лингвистическое программирование.—М., 1991.
- 11) Джон Гриндер, Ричард Бэндлер. Рефрейминг.—М., 1991.
- 12) Вилл Шутс. Глубокая простота.—Санкт-Петербург, 1993.
- 13) Дарел Шарп. Типы личности.—Воронеж, 1994.
- 14) Вирджиния Сатир. Семейная терапия.—М., 1991.
- 15) Вирджиния Сатир. Воспитывающая семья.—М., 1991.
- 16) Милтон Эриксон. Передовые приемы техники гипноза и терапии Ч.1, 2, 3.—М., 1991.
- 17) Р.Бэндлер. Используйте свой мозг для изменения.—М., 1991.

III. Для практических занятий, тренингов.

- 1) Кондратьева С.В. Учитель — ученик.—М., 1984.
- 2) Комаров Е.И. Женщина-руководитель.—М., 1984.
- 3) Этическая беседа с подростками.—Самара, 1990.
- 4) Френсис Томас. Тайны лица.—М., 1991.
- 5) Жариков Е., Крушельницкий Е. Для тебя и о тебе.—М., 1991.
- 6) Воспитание и обучение детей во вспомогательной школе. Под ред. Воронковой В.В.—М., 1994.
- 7) Ершов П.М. Технология актерского искусства. Т.1.—М., 1992.
- 8) Анищина А.А., Анищина Т.Е. Этикет русского телефонного разговора.—М., 1990.
- 9) Лопатин Г.С., Лопухина Е.В. Психология делового общения руководителя.—М., 1983.
- 10) Игры для интенсивного обучения.—М., 1991.
- 11) Костомаров В.Г. Мой гений, мой язык.—М., 1991.
- 12) Радченко В.И. Изучение ораторского искусства в США.—М., 1991.
- 13) Физиогномика.—М., 1993.
- 14) Что Вы знаете и чего Вы не знаете о себе и других.—М., 1994.
- 15) Никольская С.Т. Техника речи.—М., 1978.
- 16) Хелена Корнелизе Выиграть может каждый. Как разрешить конфликты.—М., 1992.

IV. Литература по деятельностному подходу к коммуникации.

- 1) Анисимов О.С. Основы методологического мышления. — М., 1991
- 2) Анисимов О.С. Методологическая культура педагогической деятельности и мышления. — М., 1991.
- 3) Щедровицкий П.Г. Концепция или понятие культурной политики. — Кемерово, 1991.
- 4) Богин Т.И. К онтологии понимания текста. — Вопросы методологии, №2, 1991.
- 5) Школа (беседы с П.Мрдюляшен и С.Поповым). — Кентавр, №3, 1994.

Справка редакционно-издательского отдела.

Автор пособия к спецкурсу “Основы коммуникации” В.В.Кузнецов в течение нескольких лет апробировал собственную методику проведения тренинга по коммуникации, имеет описание более ста специальных упражнений и дидактических игр, используемых в процессе проведения практических занятий. Им рассмотрены следующие пары коммуникантов: руководитель — подчиненный, врач — больной, следователь — подсудимый, отец — сын, отец — дочь, мать — сын, мать — дочь. Заслуживает внимания материал о специфике женщин — коммуникантов различного возраста.

Если Вы, уважаемый читатель, заинтересовались теорией коммуникации и хотели бы получить в виде приложения, например, систему упражнений по формированию и развитию коммуникативных умений и навыков, то, пожалуйста, обращайтесь к нам по адресу: 460014, Оренбург, Советская, 2, ИУУ, редакционно — издательский отдел. Мы сможем Вам помочь и по отдельному (индивидуальному!) договору с автором и издательством выслать описание системы упражнений, особенностей работы преподавателя — тренера по коммуникации.

Н.Иванов,
заведующий
редакционно-издательским
отделом ИУУ.

Содержание

От автора.....	3
Понятие о коммуникации.....	4
Вербальные средства коммуникации.....	6
Невербальные средства коммуникации.....	8
Практические задания по курсу “Основы коммуникации”.....	10
Тематика рефератов и вопросы к зачёту.....	12
Заключение.....	13
Литература.....	16
I. Для подготовки рефератов, ответов на теоретические вопросы по проблемам коммуникации.....	16
II. Книги, брошюры по вопросам коммуникации, подготовленные зарубежными психологами.....	16
III. Для практических занятий, тренингов.....	17
IV. Литература по деятельностному подходу к коммуникации.....	18
Справка редакционно-издательского отдела.....	18

Кузнецов Владимир Викторович

Основы коммуникации

Директор института *Н.К. Зотова*

Заведующий редакционно-издательским отделом *Н.А. Иванов*

Художник *Асманкин А.М.*

Сдано в набор 11.09.95 Подписано в печать 23.11.95
Тираж 400 экз. Объем 1,8 п.л. Гарнитура Таймс.

Оренбургский институт усовершенствования учителей.
460014 г. Оренбург ул. Советская, 2