Введение

Беседа - специфичный для психологии метод исследования человеческого поведения, так как в других естественных науках коммуникация между субъектом и объектом исследования невозможна. Диалог между двумя людьми, в ходе которого один человек выявляет психологические особенности другого, называется методом беседы. Психологи различных школ и направлений широко используют ее в своих исследованиях. Достаточно назвать Пиаже и представителей его школы, гуманистических психологов, основоположников и последователей "глубинной" психологии.

Беседа включается как дополнительный метод в структуру эксперимента на первом этапе, когда исследователь собирает первичную информацию об испытуемом, дает ему инструкцию, мотивирует и т.д., и на последнем этапе - в форме пост экспериментального интервью. Исследователи различают клиническую беседу, составную часть "клинического метода", и целенаправленный опрос "лицом к лицу" - интервью.

Содержание бесед можно протоколировать полностью или выборочно в зависимости от конкретных целей исследования. При составлении полных протоколов бесед удобно пользоваться магнитофоном.

Соблюдение всех необходимых условий проведения беседы, включая сбор предварительных сведений об испытуемых, делает этот метод очень эффективным средством психологического исследования. Поэтому желательно, чтобы беседа проводилась с учетом данных, полученных при помощи таких методов, как наблюдение и анкетирование. В этом случае в ее цели может входить проверка предварительных выводов, вытекающих из результатов психологического анализа и полученных при использовании данных методов первичной ориентировки в исследуемых психологических особенностях испытуемых.

Виды бесед

Бывают следующие виды бесед:

\* непринужденная беседа;

\* интервью;

\* вопросники;

\* психологические тесты;

\* анкетирование;

\* сбор анамнеза (сведения о прошлом изучаемого, получаемые от него са­мого или от хорошо знающих его лиц).

Требования к беседе как кметоду:

\* непринужденность;

\* двусторонность.

Беседа — метод устного изложения, внешним признаком которого является чередование вопросов учителя и ответов учащихся в процессе обучения Определяет индуктивный характер познавательной деятельности.

Глава 1. Метод беседы в психологии

1.1 Значение метода беседы

Очень часто, когда в профессиональном кругу психологов заговаривают о методе беседы, приходится встречаться с не­доумением или снисходительными взглядами, иронией или полным безразличием к теме: беседа — это что-то старое, не­научное, это заря психологии, психотерапия; какое вообще отношение это имеет к современной науке с ее идеалами точ­ности и объективности? И действительно, на первый взгляд кажется, что метод беседы (такой расплывчатый, такой не­формализованный, такой субъективный) не выдерживает срав­нения с точными экспериментальными процедурами, с жест­ко контролируемыми условиями эксперимента и «объектив­ными» способами оценки данных. Итак, с одной стороны — компьютеры, математическая обработка результатов, специ­альная аппаратура и оборудование, а с другой... — беседа, про­сто беседа, с полным отсутствием зримого, вещественного «во­оружения» исследователя. Как же исследовать, если нельзя нажать магическую кнопку, если нет спасительной методи­ки, если ничего не предъявляется на экране? Вместо этого — лицом к лицу с Ним, с тем другим, но таким же, как я, чело­веком — шаг в неизвестность, полный риска, опасности и за­манчивости. Итак, беседа — это встреча двух людей, но ведь эксперимент — тоже диалог двух сознаний, двух личностей, такая же встреча, часто не прямая, опосредованная самыми разнообразными «орудиями» и «предметами» (аппаратурой, методикой, табличкой на двери, белым халатом, инструкци­ей, молчанием...). Ведь сама ситуация эксперимента и все, что ее составляет — от экспериментального задания до внешнего вида комнаты, от престижа учреждения до поведения дежур­ного на вахте — полны смысла и значения, «говорят» и по­сылают сообщения о том, кто стоит за экспериментом, о его создателе и организаторе. Какова же позиция так называе­мого испытуемого? Он «читает» или, иначе, «распредмечивает» эти сообщения и, если они находят отклик в его личнос­ти, если они его заинтересовывают, пытается ответить, всту­пая в диалог, может быть, в спор, может быть, в борьбу, мо­жет быть, отправляясь в увлекательное странствие в предла­гаемый ему мир — мир другого человека, приобщаясь к это­му миру и жизни. Таким образом, и за экспериментом мы видим взаимоотношения двух людей, диалог двух сознаний, двух позиций, двух миров, а может быть, и не двух. Если про­должить экскурс в методы эмпирического психологического исследования, то окажется, что ни один из них не существу­ет без этого диалога, без заинтересованной встречи двух лю­дей, которая является их непременным условием. В против­ном случае испытуемые бы отказывались преодолевать малей­шие затруднения и попросту не «работали» бы над задания­ми, требующими от человека подчас большого напряжения и самоотдачи. Таким образом, традиционно противопоставляе­мые методы — эксперимент и беседа — совпадают в наиболее существенных своих условиях (установление взаимоотноше­ний и общение между двумя людьми), отражающих специфи­ку психологического исследования (впрочем, не только психо­логического, но и любого гуманитарного, непосредственно за­нимающегося изучением человеческого поведения и сознания). Вопрос о специфике гуманитарного познания ставился в ряде философских направлений: философии жизни, экзистенциализ­ме, философской антропологии и т. п. М. М. Бахтин так сфор­мулировал основные различия в методе естественных и гума­нитарных наук: «Точные науки — это монологическая форма знания: интеллект созерцает *вещь* и высказывается о ней. Здесь только один субъект — познающий (созерцающий) и говоря благодарности со стороны интервьюируемого. Интервьюер должен также избегать каких бы то ни было со­циальных контактов с интервьюируемым, оставаться в сто­роне от социальной системы иерархии и власти, так как в противном случае испытуемый не будет сообщать дискреди­тирующую его информацию, может возникнуть враждебность к интервьюеру и т. п. Интервьюер должен гарантировать со­хранение профессиональной тайны.

Мы рассмотрели лишь некоторые из проводившихся иссле­дований, в ходе которых изучалась связь между формальны­ми особенностями речи интервьюера и интервьюируемого и их изменениями. Чтобы понять их смысл, необходимо выйти за пределы речи как таковой и обратиться к анализу ситуа­ции интервьюирования в целом, к рассмотрению того, что про­исходит между этими двумя людьми и что они вместе дела­ют, необходимо понять, какую задачу решает каждый из уча­стников в ходе беседы.

1.2 Метод беседы и проблема общения в психологии

В методологической литературе по проблеме общения под­черкиваются два момента. Во-первых, указывается, что об­щение представляет собой непосредственную связь или взаи­модействие между двумя субъектами и описывается в систе­ме отношений субъект—субъект. Подчеркивается, что процесс общения оказывается взаимным, при этом каждый из участ­ников относится к своему партнеру как к субъекту, обладаю­щему, как и он, сознанием. В другой схеме подчеркивается иной момент — опосредованность процессов общения деятель­ностью участников, общение осуществляется в ходе совмест­ной деятельности участников по решению той или иной зада­чи или проблемы.

Эти две точки зрения не столько противостоят друг другу, сколько отражают разные реалии самого процесса общения. Действительно, трудно себе представить беспредметное, бес­содержательное общение между двумя субъектами; с другой стороны, общение предполагает именно встречу двух субъектов, обстоятельство, что инициатива в ней перемещается на сторону психолога, задающего вопросы.

Таким образом, полностью контролируемая беседа предпо­лагает жесткую программу, стратегию и тактику, а противо­положный полюс — практически свободная беседа — отсут­ствие заранее сформулированной программы и наличие ини­циативной позиции в беседе у того, с кем она проводится. Между ними располагаются следующие основные типы бесед:

стандартизированная беседа— стойкая программа, стратегия и тактика;

частично стандартизированная— стойкая программа и стратегия, тактика значительно более свободная;

свободная — программа и стратегия заранее не опреде­ляются или же только в основных чертах, тактика со­вершенно свободная.

Полностью и частично стандартизированная беседа дает возможность сравнения разных людей; беседы такого типа являются более емкими в отношении времени, могут опирать­ся на меньший клинический опыт психолога и ограничивать непреднамеренное воздействие на испытуемого. Однако их большим недостатком является то, что они представляются не вполне естественной процедурой, имеющей более или ме­нее выраженный оттенок экзаменационного опроса, и поэто­му сковывающей непосредственность и вызывающей к дей­ствию защитные механизмы.

Как правило, к подобному типу беседам прибегают в том случае, если психологом уже установлено сотрудничество с собеседником, исследуемая проблема несложна и носит ско­рее частичный характер.

Беседа свободного типа всегда ориентирована на конкрет­ного данного собеседника. Она позволяет получать множество данных не только прямым, но и косвенным образом, поддер­живать контакт с собеседником, отличается сильным психо­терапевтическим содержанием, обеспечивает высокую спон­танность проявления значимых признаков. Подобный тип беседы характеризуется особенно высокими требованиями к профессиональной зрелости и уровню психолога, его опыту и умению творчески пользоваться беседой.

В целом процедура проведения беседы предполагает воз­можность включения в нее разнообразных модификаций — тактических приемов, позволяющих особенно обогатить ее содержание. Так, в беседах с детьми хорошо оправдывают себя куклы, различные игрушки, бумага и карандаш, драматичес­кие сценки. Аналогичные приемы возможны и в беседах с взрослыми людьми, необходимо только, чтобы они органич­но входили в систему разговора. Предъявление конкретного материала (например, шкалы) или обсуждение содержания только что выполненного испытуемым рисунка становится не только «зацепкой» для дальнейшего хода беседы, разверты­вая его программы, но и позволяет получить дополнительные косвенные данные об испытуемом.

Глава 2. Структура беседы

Несмотря на очевидное многообразие типов беседы, все они имеют ряд постоянных структурных блоков, последователь­ное движение по которым обеспечивает беседе полную целост­ность.

Вводная частьбеседы играет очень важную роль в компо­зиции. Именно здесь необходимо заинтересовать собеседни­ка, привлечь его к сотрудничеству, т. е. «настроить» его на совместную работу. Принципиальным является то обстоятель­ство, кто инициировал проведение беседы. Если она происхо­дит по инициативе психолога, то ее вводная часть должна заинтересовать собеседника темой предстоящего разговора, пробудить желание участвовать в нем, сделать понятной зна­чимость его личного участия в беседе. Чаще всего это дости­гается посредством апеллирования к прошлому опыту собе­седника, проявлением доброжелательного интереса к его взглядам, оценкам, мнениям. Испытуемому сообщается так­же о примерной продолжительности беседы, ее анонимности, и, если это представляется возможным, то и о даль­нейшем использовании результатов.

Если инициатором предстоящей беседы является не сам психолог, а его собеседник, обращающийся к нему по поводу своих проблем, то вводная часть беседы должна отчетливо продемонстрировать главным образом следующее: что психо­лог тактично и бережно относится к позициям собеседника, он ничего не осуждает, но и не оправдывает, принимая его таким, каков он есть.

Во вводной части беседы происходит первая проверка ее стилизации. Ведь набор используемых психологом выраже­ний и оборотов, обращение к собеседнику зависят от возраста последнего, пола, социального положения, жизненной среды, уровня знаний. Иными словами, словарный состав, стиль, концептуальная форма высказываний должны вызывать и поддерживать у собеседника положительную реакцию и же­лание давать полную и истинную информацию.

Продолжительность и содержание вводной части беседы принципиально зависят от того обстоятельства, будет ли она единственной с данным собеседником или у нее возможно развитие; каковы цели исследования и т.д.

На начальной стадиибеседы особую роль для установле­ния и поддержания контакта играет невербальное поведение психолога, свидетельствующее о понимании и поддержке со­беседника.

Невозможно дать готовый алгоритм вводной части беседы, репертуар фраз и высказываний. Важно наличие отчетливо­го представления о ее целях и задачах в данной беседе. Их последовательная реализация, установление прочного контак­та с собеседником позволяют переходить к следующему, вто­рому этапу*.*

Его характеризует наличие общих открытых вопросов по теме беседы, вызывающих как можно больше свободных выс­казываний собеседника, изложение им своих мыслей и переживаний. Такая тактика позволяет психологу накопить оп­ределенную фактическую событийную информацию.

Успешное выполнение этой задачи позволяет перейти к этапу подробного прямого обсуждения основной темы беседы. (Эта логика развития беседы реализуется и внутри развития каж­дой частной смысловой темы: следует от общих открытых воп­росов переходить к более специфическим, конкретным). Таким образом, третьим этапомбеседы становится подробное иссле­дование содержания обсуждаемых проблем. Это кульминация беседы, один из самых сложных ее этапов, поскольку здесь все зависит только от психолога, от его умения задавать вопросы, слушать ответы, наблюдать за поведением собеседника. Содер­жание этапа подобного исследования полностью определяется конкретными целями и задачами данной беседы.

Завершающая фаза— это окончание беседы. Переход к ней возможен после успешного и достаточно полного проведения предшествующего этапа исследования. Как правило, здесь в той или иной форме делаются попытки ослабить напряжение, возникающее в ходе беседы, и выражается признательность за сотрудничество. Если беседа предполагает свое последую­щее продолжение, то ее завершение должно сохранить готов­ность собеседника к дальнейшей совместной работе.

Конечно, описанные этапы беседы не имеют жестких гра­ниц. Переходы между ними являются постепенными и плав­ными. Однако «перескакивание» через отдельные фазы бесе­ды может привести к резкому снижению достоверности по­лучаемых данных, нарушить процесс общения, диалога собе­седников.

2.1. Вербальное и невербальное общение в процессе беседы

Вербальное общение в процессе беседы в общем смысле предполагает умение правильно обращаться к своему собесед­нику, задавать вопросы и слушать его ответы.

Одним из основных приемов обращения, позволяющих собеседнику яснее выразить свои мысли, чувства, проблемы, а психологу понять его, является так называемый *«Вы -подход»* — изучение человека, чтобы лучше понять его. Спросим себя: что бы нас интересовало в этом случае? Как бы мы реа­гировали на месте нашего собеседника? Это уже первые шаги в направлении «Вы-подхода». В словесном плане он реали­зуется в переходе от высказываний в первом лице к форму­лировкам, непосредственно обращенным к собеседнику. На­пример, вместо «Я бы хотел...» — «Вы хотите...»; «Мне пред­ставляется...» — «Ваша проблема, похоже, заключается в том...». То же относится к констатации и передаче фактов. Например, вме­сто: «Хоть Вам и не известно...» — «Как Вы знаете...»; «Веро­ятно, Вы не слышали...» — «Вы, наверное, уже об этом слы­шали...». Любой человек охотнее говорит о собственных про­блемах и желаниях, и ни один собеседник не является исклю­чением из этого правила.

Поощрить собеседника к высказыванию своих мыслей можно посредством «минимизации ответов»,т. е. сознатель­ным использованием в своей речи нейтральных, малознача­щих по существу фраз, позволяющих содержательно продол­жить беседу. Такие ответы — не просто реплики, которые делаются тогда, когда ответить нечего; они помогают выра­зить одобрение, понимание, интерес, приглашение, выска­заться свободно и непринужденно. Исследования показали, что простейшая нейтральная реплика, или утвердительный наклон головы ободряют собеседника и вызывают у него желание продолжить общение. Важно только, чтобы ответы возникали естественно и были бы всегда действительно ней­тральными. Наиболее минимальными ответами являются: «Да»; «Продолжайте, про­должайте, это интересно»; «Понимаю». Эти реплики нейтральны, их иногда называют «открыва­ющими»,т. е. такими, которые способствуют развитию бесе­ды, особенно в самом ее начале. Они снимают напряженность говорящего, возникающую из боязни быть непонятым, полу­чить отказ, т.к. молчание слушающего может быть неправиль­но истолковано как незаинтересованность или несогласие.

С другой стороны, некоторые краткие реплики, напротив, могут стать помехой в общении, т.к. могут быть поняты как принуждение к нему. Это высказывания: «Это почему же?»; «Приведите мне хотя бы на то причины»; «Почему бы и нет». Они скорее приведут к прекращению разговора, чем к его продолжению.

Принципиальное значение в проведении беседы имеют воп­росы. С их помощью можно:

вести процессы передачи информации собеседником в определенном направлении, соответствующем програм­ме беседы;

взять инициативу в беседе;

активизировать собеседника, чтобы от монологической речи перейти к диалогу;

дать возможность собеседнику проявить себя, показать свои знания, продемонстрировать свои мнения, оценки, взгляды и позиции.

Известно, что между вопросом и ответом существует дос­таточно строгая смысловая и формальная координация. Воп­рос строится в зависимости от потенциального ответа. Суще­ствует несколько классификаций типов вопросов, используе­мых в беседе.

Первая из них основана на широте предстоящего ответа. В ней выделяются три основные группы вопросов:

А. Закрытые вопросы— это вопросы, на которые ожида­ется ответ «да» или «нет». Они обращены ко всему объему содержащегося в них смысла. Примеры: «Это все, что Вы хотели сказать?»; «Это трудно?». Закрытые вопросы ведут к со­зданию напряженной атмосферы в беседе, поскольку резко сужают «пространство для маневра» у собеседника, легко могут нарушить ход мыслей говорящего. Они переключают фокус общения с говорящего на слушающего, нередко застав­ляют говорящего занимать защитную позицию. Следователь­но, использование такого типа вопросов осуществляется не случайно, а только со строго определенной целью — расши­рить или сузить первоначальное сообщение говорящего, на­целить непосредственно на принятие решения.

Б. Открытые вопросы— это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то объяснения. Это так называемые вопросы «кто», «что», «как», «сколько», «почему». Например: «Каково Ваше мнение поданному воп­росу?»; «Почему Вы считаете такой взгляд недостаточным?».

Вопросы такого типа позволяют общению перейти в разно­видность диалога-монолога с упором на монолог собеседника, т. е. на более высокую ступень беседы. Благодаря их исполь­зованию собеседник находится в более активном состоянии, он имеет возможность без подготовки, по своему усмотрению, строить содержание ответов. Открытые вопросы могут быть и переломными по своей функции, т. е. для перехода от одной, уже полностью раскрытой смысловой темы, к другой.

В. Выясняющие вопросы— являются обращением к гово­рящему за уточнением. Они вынуждают собеседника размыш­лять, тщательно обдумывать и комментировать то, что уже было сказано. Например: «В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?»; «Что Вы имеете в виду?».

Однако на пути углубленного выяснения содержания от­вета собеседника более удобным представляется не формули­рование вопросов, а прием перефразирования, когда говоря­щему передают его же сообщение, но словами слушающего. Цель перефразирования — собственная формулировка сообще­ния говорящего для проверки его точности. Перефразирова­ние можно начать следующими словами: «Как я понял Вас...»; «Как я понимаю, Вы говорите...»; «Другими словами, Вы счи­таете...»; «По Вашему мнению...». При перефразировании вы­бираются только главные, существенные моменты сообщения, иначе ответ вместо уточнения понимания может стать причиной путаницы. Слушающему важно уметь выразить чужую мысль своими словами.

Существует и другая классификация вопросов в зависимо­сти от смысла соотносимых с ними ответов:

А. «Да—нет» вопросы, т. е. закрытые.

В. Альтернативные вопросы*.* Вопрос содержит в себе са­мом тот возможный выбор, который предстоит сделать собе­седнику. Ответ на него будет охватывать лишь часть (боль­шую или меньшую) смысла, содержащегося в вопросе.

В. Избирательные вопросы*.* Вопрос задает некоторый круг «предметов», не называя их конкретно, из которых можно сделать выбор. Этот выбор содержится в ответе на избиратель­ный вопрос. Например: «Чем он болен?» — «Гриппом».

Г. Иксовые вопросы*,* не подсказывающие ответа. Например: «Что он сказал?»; «Что Вы собираетесь делать летом?». На вопрос такого типа могут последовать любые ответы, которые явным образом не связаны с теми смысловыми ориентира­ми, которые содержатся в вопросе. Координация между воп­росом и иксовым ответом подтверждается тем фактом, что вопрос при иксовом ответе не может строиться так же, как строится при «да-нет» ответах, альтернативных и избиратель­ных ответах.

Данная классификация не является абсолютной и жесткой. Предложенные четыре типа вопросов надо рассматривать как основные ориентиры, к которым могут в большей мере тяго­теть конкретные ответы.

В основе еще одной классификации вопросов в беседе ле­жит совершенно иной качественный признак, а именно, функ­циональная роль данного вопроса в целостной программе бе­седы. В ней выделяются следующие типы вопросов:

А. Подспудные вопросы *—* это те переменные, в которых мы хотим охарактеризовать испытуемого. Это, по сути дела, вопросы, которые задает себе сам проводящий беседу. Содер­жание «подспудного», «генерального» вопроса порождает целый веер конкретных вопросов, ответы на которые позволя­ют нам проникнуть в те проблемы, которые в ходе беседы явно не формулируются.

Б. Прямые вопросы— это средство реализации подспудно­го вопроса. Прямые вопросы могут быть сформулированы в лич­ной форме: «Знаете ли Вы...»; «Что Вы думаете о...?»; «Каково Ваше мнение по поводу...?» Они также могут быть сформули­рованы в безличной или полубезличной форме: «Некоторые люди считают, что...»; «А как с Вашей точки зрения?».

В. Фильтрующие вопросы— выполняют функцию конт­рольных. Положительный или отрицательный ответ, получен­ный на них, должен быть повторен на связанные с ними по смыслу вопросы. Если у испытуемого нет знания о предмете обсуждения, то не может быть своих мнений и оценок.

Основой еще одной классификации вопросов является ха­рактер связи их с исследуемым, обсуждаемым предметом. В этом случае выделяют:

Прямые— непосредственно касаются исследуемого пред­мета.

Косвенные— более опосредованно касаются исследуемого предмета, оставляя испытуемому достаточно широкий выбор ответа;

Проективные — касаются той области, в которую вклю­чен исследуемый предмет: «Все ли боятся обращаться к не­знакомым людям?». К ним можно добавить вспомогательный вопрос: «Ну, а как Вы?».

Независимо от конкретного вида вопросов и их классифи­кации существует ряд общих правил относительно неприем­лемых в беседе типов высказываний.

Следует избегать наводящих вопросов, которые самой сво­ей формулировкой подсказывают ответ: «Вы, конечно, люби­те читать книги?»; вопросов, первая часть которых содержит любую оценочную позицию или точку зрения эксперимента­тора: «Я знаю, что такие уверенные в себе люди, как Вы, легко общаются. Не так ли?»; вопросов, носящих произвольный, непроверенный, альтернативный характер: «Вам легко зна­комиться с другими людьми или Вам это трудно сделать?» (испытуемый может придерживаться третьей точки зрения, которая вовсе не задана этим вопросом и потому может ос­таться невысказанной); и, наконец, вопросов, слишком ши­роко сформулированных относительно предмета обсуждения: «Как Вы относитесь к другим людям?»

Если вопросы экспериментатора начинают затрагивать об­ласть, к которой испытуемый относится болезненно, то мож­но смягчить эту субъективную болезненность общими фраза­ми, преуменьшающими неблагоприятное впечатление: «Всем иногда приходится переживать неприятности, разочарова­ния»; «Родители не всегда правильно понимают своих детей» и т. п. Иногда такие фразы облегчают испытуемому сообще­ние (прямое или косвенное) о важных для него событиях, ситуациях, оценках. Следует, однако, не злоупотреблять комментариями и высказывать их как можно реже, осторожнее и всегда продуманно. Эффективность процесса беседы во многом зависит от умения слушать собе­седника. Слушать и воспринимать означает, иными словами, умение не отвлекаться, поддерживать постоянное внимание, устойчивый визуальный контакт. Поскольку скорость мыш­ления примерно в четыре раза больше скорости речи, следует использовать время на анализ и выводы из непосредственно услышанного.

Таким образом, проведение беседы требует успешной реа­лизации психологом профессионального умения слушать, наблюдать, говорить.

Невербальное общение включает в себя такие формы са­мовыражения, которые не опираются на слова и другие ре­чевые символы. Его ценность состоит, в частности, в том, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Невер­бальное общение содержит достаточно элементов, которые позволяют убедиться в достоверности того, что сказано сло­вами.

Понимание невербального языка в основном приобретает­ся при обучении. И, хотя люди в этом плане очень отличают­ся друг от друга, установлено, что чуткость в невербальном общении повышается с возрастом и опытом.

Выражение лица *—* мимика — главный показатель чувств. Легче всего распознаются положительные эмоции: счастье, любовь, удивление; труднее — отрицательные: печаль, гнев, отвращение. Наиболее информативны в данном случае поло­жение бровей, «открытость» или прищуренность глаз, поло­жение губ. Особенно экспрессивны губы человека. Так, плот­но сжатые губы отражают глубокую задумчивость, изогну­тые — сомнение или сарказм. Улыбка, как правило, выра­жает дружелюбие, потребность в одобрении. В то же время, как элемент мимики и поведения она зависит от региональ­ных и культурных различий. Поскольку улыбка может отра­жать разные мотивы, следует быть осторожным в ее истолко­вании. Например, чрезмерная улыбчивость часто выражает потребность в одобрении или почтение по отношению к на­чальству; улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает готовность подчиняться, а улыбка с опущенными бровями выражает превосходство. Лицо экспрессивно отража­ет чувства, поэтому говорящий обычно пытается контролиро­вать выражение своего лица. В неприятной ситуации натяну­тая улыбка выдает чувства беспокойства и извинения.

Визуальный контактявляется исключительно важным элементом общения. Когда мы смотрим на говорящего, это означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Во время беседы говорящий и слушающий то смотрят, то отворачива­ются друг от друга, чувствуя, что постоянный взгляд может мешать собеседнику сосредоточиться. Время от времени гла­за собеседников встречаются, но на короткое время. Легко поддерживается визуальный контакт при обсуждении прият­ной темы; собеседники избегают его, обсуждая запутанные или неприятные вопросы. Настойчивый или пристальный взгляд в подобных случаях воспринимается как признак враждеб­ности, создает неблагоприятное впечатление о смотрящем. Визуальный контакт помогает регулировать беседу. Если го­ворящий то смотрит в глаза, то отводит взгляд в сторону, то он еще не закончил говорить. По завершении своего выска­зывания говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза со­беседнику, как бы предлагая тому вступить в разговор.

Интонация и тембр голоса*.* Умеющий слушать понимает больше, чем значат слова говорящего. Можно оценить и тон голоса, скорость речи, заметить отклонения в построении фраз (например, аграмматизмы, незаконченность предложений), частоту пауз. Эти вокальные выражения наряду с отбором слов и выражением лица очень важны для понимания сообщения. Чувства собеседника прямо отражаются в тоне голоса. Легко распознаются, например, гнев, печаль, несколько труднее не­рвозность, ревность.

Сила и высотаголоса тоже несут допол­нительную информацию о сообщении говорящего. Так, напри­мер, радость, недоверие, энтузиазм передаются высоким голо­сом, гнев и страх тоже выражаются высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков; пе­чаль, горе, усталость обычно передаются мягким и приглушен­ным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы.

Скоростьречи возрастает, когда говорящий взволнован, обеспокоен или сообщает о своих личных трудностях. Быстро говорит и тот, кто стремится убедить своего собеседника. Мед­ленная речь чаще свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости. Допуская в речи незначи­тельные ошибки— повторение слов, неуверенный или непра­вильный их выбор, обрыв фразы на полуслове — люди неволь­но выражают свои чувства или намерения. Обычно речевые недостатки более выражены при неуверенности собеседника в себе, в состоянии волнения или при попытках обмануть. По­рою звуки — междометия, вздохи, нервный кашель, фырка­нье и т. п. — могут означать больше, чем слова.

Позы и жесты*.* Установку и чувства человека во многом можно определить по его моторике, т. е. по тому, как он стоит или сидит, по его жестам и движениям. Поза говорящего, склоняющегося к сидящему, более способствует развертыва­нию общения, поскольку она свидетельствует о внимании. В разговоре труднее с теми, кто откидывается назад или раз­валивается в кресле. Следует понаблюдать, в каком положе­нии собеседник чувствует себя наиболее удобно, как он стоит, сидит, передвигает стул или как движется, когда думает, что на него смотрят. Значение многих жестов рук или дви­жений ног в определенной мере очевидно. Например, скре­щенные руки (или ноги) обычно указывают на скептическую, защитную установку, тогда как не скрещенные конечности выражают более открытую установку доверия. Сидят, подпе­рев ладонями подбородок, обычно в задумчивости. Стоять, под­боченившись, — признак неповиновения, или, наоборот, го­товности приступить к работе. Руки, заведенные за голову, выражают превосходство. Во время разговора головы собесед­ников находятся в постоянном движении; хотя кивание го­ловой не всегда означает согласие, оно действенно помогает беседе, как бы поощряя собеседника продолжить речь. Кив­ки головой действуют на собеседника одобряюще, однако быст­рый наклон или поворот головы в сторону, жестикуляция ча­сто указывают на то, что слушающий хочет высказаться.

Обычно и говорящим, и слушающим легче беседовать с теми, у кого оживленное выражение лица и экспрессивная моторика. Активная жестикуляция часто отражает положит тельные эмоции и воспринимается как признак заинтересован­ности и дружелюбия. Чрезмерное жестикулирование, однако, может быть выражением беспокойства или неуверенности.

Другим важным фактором является межличностное пространство— как близко или далеко собеседники находятся по отношению друг к другу. Обычно, чем больше собеседни­ки заинтересованы друг в друге, тем ближе они располагают­ся.

Глава 3. Основные методы в учёбе .

Беседа − диалогический метод обучения, при котором учитель путем постановки тщательно продуманной системы вопросов подводит учеников к пониманию нового материала или проверяет усвоение ими уже изученного.

Беседа относится к наиболее старым методам дидактической работы. Ее мастерски использовал Сократ, от имени которого и произошло понятие “сократическая беседа”.

В зависимости от конкретных задач, содержание учебного материала, уровня творческо- познавательной деятельности учащихся, места беседы в дидактическом процессе выделяют различные виды бесед.

Широкое распространение имеет эвристическая беседа (от слова “эврика” − нахожу, открываю). В ходе эвристической беседы учитель, опираясь на имеющиеся у учащихся знания и практический опыт, подводит их к пониманию и усвоению новых знаний, формулированию правил и выводов.

Для сообщения новых знаний используются сообщающие беседы. Если беседа предшествует изучению нового материала, ее называют вводной или вступительной. Цель такой беседы состоит в том, чтобы вызвать у учащихся состояние готовности к познанию нового. Закрепляющие беседы применяются после изучения нового материала.

В ходе беседы вопросы могут быть адресованы одному ученику (индивидуальная беседа) или учащимися всего класса (фронтальная беседа).

Одной из разновидностей беседы является собеседование. Оно может проводиться как с классом в целом, так и с отдельными группами учеников. Особенно полезно организовывать собеседование в старших классах, когда ученики проявляют больше самостоятельности в суждениях, могут ставить проблемные вопросы, высказывать свое мнение по тем или иным темам, поставленным учителем на обсуждение.

Успех проведения бесед во многом зависит от правильности постановки вопросов. Вопросы задаются учителем всему классу, чтобы все учащиеся готовились к ответу.

Вопросы должны быть краткими, четкими, содержательными, сформулированными так, чтобы будили мысль ученика. Не следует ставить двойных, подсказывающих вопросов или наталкивающих на угадывание ответа. Не следует формулировать альтернативных вопросов, требующих однозначных ответов типа “да” или “нет”.

В целом, метод беседы имеет следующее преимущество:

- активизирует учащихся;

- развивает их память и речь;

- делает открытыми знания учащихся;

- имеет большую воспитательную силу;

- является хорошим диагностическим средством.

Недостатки метода беседы:

- требует много времени;

- содержит элемент риска (школьник может дать неправильный ответ, который воспринимается другими учащимися и фиксируется в их памяти);

- необходим запас знаний.

Глава 4. Методы исследования.

Методом исследования называют способ, путь получения необходимой информации о социально-психологических процессах в сфере труда и управления.

Существуют основные и не основные методы исследований. К основным относят: наблюдение, опрос, анализ документов, эксперимент, а к не основным -тесты .

Современные представления о работе психолога и социолога связываются в первую очередь с проведением опросов населения по различным актуальным проблемам общественной жизни. И не удивительно, ведь опрос, как метод отбора вербальной информации, наиболее распространенный метод исследования, с помощью которого добывается 90% социологических данных. Опрос можно разделить на два вида: *очный* и *заочный* опрос. При очном опросе происходит непосредственный контакт социолога и респондента, в котором оба участника воздействуют друг на друга. Наиболее распространенной разновидностью очного опроса является беседа. Можно выделить две функции беседы как исследовательского метода: получение информации о событиях, явлениях, фактах, процессах и воздействие на респондента. В психологии управления метод интервью служит для получения информации об особенностях социальных процессов и явлений, при этом по частоте применения во всем мире этот метод занимает лидирующее положение. В чем же его достоинства?

Во-первых, при использовании метода беседы существует возможность получения глубинной информации о мнениях, мотивах, представлениях респондентов.

Во-вторых, ситуация беседы, по форме близкая к обычному разговору, способствует возникновению непринужденной обстановки общения и повышению искренности ответов.

В-третьих, существует возможность вести наблюдения за психологическими реакциями респондента, ситуацией беседы и в случае необходимости проводить корректировку соответственно возникающим переменам.

В-четвертых, общение интервьюера с респондентом, обладающее подчеркнуто личностным характером взаимодействия, обеспечивает более серьезное отношение респондента к опросу.

И, наконец, вербальный характер общения устраняет проблему непоследовательного незапланированного восприятия вопросов.

Но тут же можно отметить и минусы беседы и интервьюирования: эти методы достаточно субъективны, так как анализ делается на основании ответов самих опрашиваемых, которые не всегда склонны правильно оценивать себя и, кроме того, эти методы требуют больших материальных и временных затрат по сравнению с анкетированием.

**Технология беседы**

- ясная целевая установка и логика задаваемых вопросов; »» вопросы продуманы по трудности; г не спрашивать об очевидных вещах;

- следует избегать альтернативных вопросов или ответ аргументируется;  *-* аргументация вопросов с ответами «да», «нет»;

- с каждым вопросом следует обращаться к классу, а потом к конкретному

ученику;

- вопросы должны быть различной трудности;

*-* включение в беседу большей части класса;

*-* постоянная проверка ответов;

*-* вникать в неправильные ответы и направлять мысль ученика;

- отводить достаточно времени на ответ;

- формулировать наводящие, но не подсказывающие вопросы;

- не удовлетворяться одним ответом на вопрос, побуждать учащихся к сомнению;

- побуждать учащихся самим ставить вопросы;

- не задавать одновременно несколько вопросов.

Заключение

Проблема общения традиционно находится в центре внимания отечественных социальных психологов в связи с её значимостью во всех сферах жизнедеятельности человека и социальных групп. Человек без общения не может жить среди людей, развиваться и творить. Существование и развитие социальных групп также тесно связано с общением. В широком смысле общение представляет собой совокупность совершенно различных связей между людьми. К тому же современная социально – экономическая ситуация в России усиливает внимание к вопросам общения и определяет новый взгляд на него как на фактор стабилизации предпринимательства, поскольку именно общение сопровождает большинство сервисных услуг по реализации любой продукции.

В психологическом словаре под редакцией Петровского общение рассматривается как сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга.

Социальный смысл общения состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта человечества. Общение является необходимым условием для формирования человеческой психики и личности поведение, деятельность, отношение человека к миру и самому себе во многом определяются его общением с другими людьми.

Как известно, беседа является одним из самых продуктив­ных методов в психологии личности, дающих возможность вглядеться во внутренний мир человека, во многом понять его сложное, часто противоречивое содержание. Особое место бе­седы в арсенале методов исследования личности связано так­же с тем, что, хотя данный метод не требует привлечения сложной дополнительной аппаратуры и оборудования, он в то же время, как ни один другой, предъявляет высокие требова­ния к экспериментатору-психологу, его мастерству, профес­сиональной зрелости.

Возможности беседы как диалога — инструмента встречи человека с человеком — связаны, в частности, с широтой выбора типа беседы в спектре от «полностью контролируемой» до «практически свободной». Основными критериями отне­сения беседы к определенному типу являются особенности предварительно подготовленного плана (программа и страте­гия) и характер стандартизации беседы, т. е. ее тактика. Под программой и стратегией, как правило, подразумевают состав­ленный психологом в соответствии с целями и задачами бесе­ды набор смысловых тем и последовательность движения между ними. Чем выше степень стандартизации беседы, тем более строг, определен и неизменяем набор и форма вопросов психолога в ней, т. е. тем более жесткой и ограниченной яв­ляется его тактика. Стандартизация беседы означает также и лексировать психотехнические механизмы индивидуального понимания, подключая вас к решению этой задачи.

Беседа занимает особое место среди средств дея­тельности психолога. В исследовательской и психодиагнос­тической практике беседа используется как основной ме­тод и как дополнительный метод.

Беседа - очень сложная форма работы, требующая от психолога многих специальных умений и опыта. Особые проблемы возникают при интерпретации результатов бе­седы.

Один из наиболее крупных психологов мира, извест­ный швейцарский исследователь Ж. Пиаже - мастер пси­хологических бесед с детьми писал о проблемах исполь­зования беседы в исследовательских целях: «Как трудно удержаться от чрезмерного многословия, особенно пе­дагогу, расспрашивая ребенка! Как трудно удержаться от невольного внушения ему своих мыслей! А всего труд­нее отыскать средний путь, избежав и чрезмерной сис­тематичности, вызванной заранее разработанной кон­цепцией, и полной хаотичности фактов, к которой при­водит отсутствие какой-либо направляющей гипотезы! В сущности говоря, хороший экспериментатор должен соединять в себе два обычно несовместимых качества: он должен знать, как наблюдать, т.е. позволять ребенку говорить совершенно свободно, не прерывая его выска­зываний и не отклоняя их ни в одну сторону, и в то же самое время он должен быть постоянно настороже, что­бы не пропустить ничего важного; каждую минуту он должен иметь в виду какую-нибудь рабочую гипотезу, хоть какую-нибудь теорию, правильную или ложную, и стремиться ее проверить. Начинающий исследователь либо подсказывает ребенку то, что он ожидает от него получить, либо же не подсказывает ему совершенно ничего, потому что он не ищет ничего определенного; нечего и говорить, что в этом случае он ничего и не найдет.

Короче, это нелегкая задача, и материал, который в результате получаешь, нуждается в самом строгом кри­тическом анализе. Психолог должен преодолеть неопре­деленность метода опроса отточенностью своей интер­претации.

Эффективность общения зависит от:

1. Стремления собеседника максимально понятно для других людей выразить свою мысль в речи;
2. Умения эффективно слушать и понимать чужие высказывания;
3. Наличия обратной связи между общающимися, которая позволяет узнать говорящему, что именно воспринято слушателем правильно, а что искажено.