

# Психология общения

## Тема: Стратегии и тактики общения

### Инструкция

1. Изучить материал лекционного занятия, сделать краткий конспект.
2. Сделать тезаурус по изученному материалу (основные понятия и термины по теме должны быть записаны в тетрадь)
3. **Выполнить тестовое задание.**

Для получения оценки классному руководителю прислать оформленную в формате Microsoft Word работу в день получения задания до 15.00, обязательно указав в верхнем колонтитуле число, номер группы, предмет, фамилию и имя автора.

### Пример оформления работы

16.09. 2020- 123- Психология общения - Иванова А.И

Номер вопроса	Вариант ответа

*Возможен вариант выполнения тестового задания в тетради, но фотографию работы следует так же поместить в документ Microsoft Word и подписать в соответствии с требованиями.*

**КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНСПЕКТОВ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ВЫБОРОЧНО,  
ПРАКТИЧЕСКИЕ И ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ВЫПОЛНЯЮТСЯ ВСЕМИ  
СТУДЕНТАМИ ГРУППЫ**

### План

1. Стратегии и тактики общения
2. Тестовый контроль

**1. Стратегии общения .** Под стратегией общения понимают общую схему действий участников коммуникативного процесса, общий план достижения цели к которой стремятся собеседники. Это определение можно взять за основу.

К тому же нужно учитывать мотивационный (достигается ли цель во время общения одним субъектом или обоими), сетевой (коммуникативные установки - гуманистические или манипуляторные), процессуальный (характер конструирования общения - определенное соотношение между диалогом и монологом) компоненты стратегий общения.

Поэтому обобщенная характеристика формируется из следующих основных видов стратегий общения:

- гуманистически - диалогическая, направленная на достижение общей цели;
- гуманистически - монологическая, направленная на достижение общей цели;
- гуманистически - диалогическая, направленная на достижение индивидуальной цели;
- гуманистически-монологическая, направленная на достижение индивидуальной цели;
- манипулятивно-диалогическая, направленная на достижение общей цели;

- манипулятивно-монологическая, направленная на достижение общей цели;
- манипулятивно-диалогическая, направленная на достижение индивидуальной цели;
- манипулятивно-монологическая, направленная на достижение индивидуальной цели.

Примеров стратегий общения, описанных в научной литературе, есть немало. Назовем лишь некоторые из них.

Так, исходя из манипулятивных особенностей общения, **Э. Шостром** выделяет четыре основные **стратегии манипуляторов**.

1. **Активный манипулятор** пытается управлять другими с помощью активных методов. Он не демонстрирует свою слабость в отношениях, а будет играть роль человека полного сил. При этом он использует свое социальное положение (босс, отец, старший брат, учитель, начальник). Активный манипулятор достигает удовлетворения, опираясь на бессилие других и контролируя их. Он применяет систему прав и обязанностей, приказов и просьб, табелей рангов и т. п., управляя людьми как марионетками.

2. **Пассивный манипулятор** являет собой противоположность активному. Этот тип человека решает, что поскольку он не может контролировать жизнь, то откажется от усилий и позволит распоряжаться собой активному манипулятору. Пассивный манипулятор прикидывается беспомощным и играет роль «угнетенного». Он побеждает своей вялостью и пассивностью, позволяя активному манипулятору думать и работать за него.

3. **Манипулятор, который соревнуется**, относится к жизни как к состязанию, что требует постоянной бдительности, поскольку здесь можно выиграть или проиграть: третьего не дано. Для такого типа человека жизнь - это битва, где все остальные люди - соперники или враги, реальные или потенциальные. Этот человек колеблется между методами «гнобления» и «угнетения», и поэтому его можно считать чем-то средним между активным и пассивным манипуляторами.

4. **Равнодушный манипулятор** играет в индифферентность. Он пытается отойти от контактов. Однако в действительности его поведение связано с возможностью обыграть партнера.

В противовес манипулятору, **актуализатор** (этот термин заимствован у А. Маслоу) - это человек, который проявляет свои внутренние потенции активнее, чем средний индивид, и поэтому живет более полной и богатой жизнью.

Э. Шостром обращает внимание на то, что стиль жизни манипулятора характеризуют четыре основных фактора:

- неправда (манипулятор ломает комедию и играет роли, которые должны произвести впечатление);
- неосознанность (манипулятор не осознает истинного значения жизни, видит и слышит лишь то, что хочет);
- контроль (манипулятор кажется спокойным, однако держит себя и других под постоянным контролем, скрывая от них свои мотивы);
- цинизм (манипулятор не доверяет себе и другим, считает, что в отношениях между людьми имеются только две возможности: управлять или быть управляемым).

Тогда философия жизни актуализатора отличается четырьмя противоположными факторами:

- честностью (актуализатор способен к честному проявлению своих чувств, какими бы они ни были);
- осознанностью (актуализатор восприимчив к себе и другим);
- волей (актуализатор годен для свободного выражения присущих ему возможностей);
- доверием (актуализатор глубоко верит в себя и других).

По мнению автора, переход от манипуляции к актуализации в целом представляет собой континуум от апатии и нарочитости к жизнерадостности и спонтанности.

### **Классификация стратегий В. Сатир**

Американский психолог В. Сатир предлагает свою классификацию стратегий общения (они еще называются категориями или моделями).

1. **Обвинитель.** Такой человек ведет себя так, будто он самый главный и от него все зависит. Это диктатор, хозяин ситуации, который постоянно ищет тех, кто виноват. Его внутреннее состояние: одиночество, неуверенность, потребность в самоутверждения за счет других.

2. **Тот, кто угождает.** Человек всегда в разговоре стремится угодить другим, извиняется, не вступает в споры. Демонстрирует свою беспомощность и зависимость от других, чувство вины за все, что происходит. Внутреннее состояние характеризуется высказываниями типа: «ничего у меня не получается», «я ни на что не способен».

3. **«Компьютер»** - это человек, который всегда корректен, слишком спокоен, собран.

4. **Разрушитель.** Он никогда не говорит и не делает ничего конкретного, на вопросы отвечает неуместно, несвоевременно и не прицельно.

5. Помимо перечисленных категорий, В. Сатир выделяет и такой стратегический тип, как «выравнивание», для которого свойственны свобода, гармоничность и последовательность. Такой человек никогда не унижает человеческое достоинство, открыто выражает свое мнение. Это уравновешенная, цельная личность в отличие от первых четырех категорий, которые свидетельствуют о заниженной самооценке человека, чувство собственной неполноценности.

### **Концепция Томаса-Килмена**

Чрезвычайно популярной и широко применяемой в различных сферах жизнедеятельности индивида является концепция Томаса-Килмена, в которой отделяется пять основных стратегий (или типов, стилей) поведения человека в ситуации конфликтного общения.

1. **Конкуренция**, соперничество или противоборство участников общения. Это стратегическое действие сопровождается открытой борьбой за свои интересы и обязательно предполагает того, кто выиграл, и того, кто проиграл.

Оно может быть эффективно в том случае, когда человек имеет определенную власть (человек знает, что его решение или подход в данной ситуации являются правильными, и он имеет возможность настаивать на них) или когда участник конфликта не заинтересован в сотрудничестве с другими, способен на принятие волевых решений. Обычно люди, которые используют эту стратегию общения, удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их поддерживать именно свое решение.

Однако эту стратегию не стоит использовать в личных отношениях - она может вызвать отчуждение. А если же применить ее в ситуации, когда человек не имеет достаточной власти, а его мнение не совпадает с мнением других, то вообще можно потерпеть фиаско.

В литературе по проблемам разрешения конфликтов приводятся примеры тех случаев, когда следует использовать эту стратегию поведения:

- результат очень важен для человека, поэтому он делает большую ставку на собственное решение проблемы, что возникла;
- лицо обладает достаточным авторитетом для принятия решения, и очевидно, что предложенное им решение - наилучшее;
- решение необходимо принять быстро, и человек имеет достаточную власть для этого;
- лицо чувствует, что у него нет иного выбора и что ему нечего терять;
- человек находится в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- лицо не может признаться людям, что находится в безвыходной ситуации, между тем как кто-то должен повести их за собой;
- человек должен принять нестандартное решение, у него мало времени, но достаточно полномочий для этого шага.

2. **Избегание, уклонение или бегство.** Названную стратегическое действие можно использовать тогда, когда задета проблема, которая не очень важна для человека, когда он не хочет тратить силы на ее решение или когда чувствует, что находится в безнадежном положении.

Эту стратегию также рекомендуют в тех случаях, если индивид чувствует себя неправым и предчувствует правоту другого человека или когда этот человек имеет большую власть.

Стиль избегания может стать пригодным в общении с «тяжелым» человеком и когда нет серьезных оснований дальше контактировать с ним. Его можно применять также, если человек стремится принять решение, но не знает, как поступить.

Обычно такая стратегия общения может иметь место в тех случаях, когда конфликт не является значительным, или когда он не касается принципиальных аспектов деятельности. К этому стратегическому действию можно прибегать в тех случаях, когда человек чувствует, что для решения конкретной проблемы он не обладает достаточной информацией.

В психологической литературе описываются наиболее типичные ситуации, при которых рекомендуется применять стратегию избегания:

- напряженность слишком велика, и человек ощущает необходимость ослабления обострения;
- исход не очень важен для человека, и он считает решение настолько тривиальным, что не желает тратить на него силу;
- у человека тяжелый день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;
- индивид знает, что не может или не хочет разрешить конфликт в свою пользу;
- человек хочет выиграть время, возможно, для того, чтобы получить дополнительную информацию или заручиться, чей то поддержкой;
- ситуация очень сложная, и человек чувствует, что улаживание конфликта обойдется для него слишком дорого;
- у человека мало власти для решения проблемы желательным для него способом;
- индивид чувствует, что у других больше шансов решить эту проблему;
- попытка решить проблему является опасной, поскольку освещение и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

**3. Приспособление или стратегия сглаживания противоречий.** Человек может использовать эту стратегию, когда исход дела чрезвычайно важен для другого лица и не очень существенный для него. Этот тип поведения является полезным также и в тех ситуациях, когда человек не может взять верх, поскольку другой человек имеет большую власть, таким образом индивид идет на уступки и соглашается с тем, чего хочет оппонент.

Названную стратегию необходимо использовать и тогда, когда человек чувствует, что, чуть уступив, он мало теряет. Можно также прибегнуть к этой стратегии, если на данный момент нужно смягчить ситуацию, а в дальнейшем индивид вернется к этому вопросу и сможет отстоять свое мнение или позицию.

Практика улаживания конфликтов показывает, что стратегия приспособления немного напоминает стратегию избегания, поскольку ее можно использовать для получения отсрочки в решении проблемы. Однако основное отличие состоит в том, что лицо действует совместно с другим человеком, он соглашается делать то, чего хочет другой индивид.

Когда же применяется стратегия избегания, человек не делает ничего для удовлетворения интересов другого лица, он лишь отталкивает от себя проблему. Есть немало случаев, когда, уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, лицо может смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию. Человек может также использовать этот период затишья, чтобы выиграть время и затем добиться окончательного желательного для него решения.

Практика общения предлагает наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется использовать стратегию приспособления:

- человека особенно не волнует то, что произошло;
- лицо стремится сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- индивид чувствует, что важнее сберечь с кем-нибудь приятные отношения, чем защищать свои интересы;

- человек понимает, что результат значительно важнее для другого человека, чем для него;
- человек понимает, что правда не на его стороне;
- у лица мало власти или шансов победить;
- индивид считает, что другой человек вынесет из этой ситуации полезный урок, если он пойдет навстречу его желанию.

**4. Сотрудничество.** Рассматривается как наиболее конструктивная стратегия в конфликтной ситуации, поскольку она направлена на поиск решения, которое бы удовлетворяло интересы всех сторон.

Придерживаясь этой позиции, человек принимает активное участие в улаживании конфликта и защищает свои интересы, но стремиться при этом сотрудничать с другим человеком.

По сравнению с другими подходами к конфликту этот тип требует более длительной работы, поскольку лицо сначала «выкладывает на стол» потребности, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждает их. Если у человека есть время, а решение проблемы для него имеет важное значение, то эта стратегия - удачный способ выработки взаимовыгодного решения.

Она является особенно эффективной, когда стороны имеют различные скрытые потребности, разные стратегические цели и планы на будущее, что является непосредственным источником конфликта. При этом важным условием является отказ сторон от сильного противостояния и переход к совместному решению проблемы, который осуществляется, как правило, путем переговоров.

Стратегию сотрудничества рекомендуется использовать в следующих ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от нее избавиться;
- у другой стороны тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- у сторон есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);
- стороны знакомы с проблемой, а желание обеих сторон известны;
- стороны намерены вынести на обсуждение некоторые идеи и поработать над выработкой решения;
- оба оппонента способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
- обе, вовлеченных в конфликт стороны, имеют одинаковую власть или не замечают разницы в положении для того, чтобы на равных искать пути решения проблемы.

Считается, что стратегия сотрудничества в общении является самой тяжелой из других типов, поскольку требует определенных усилий (обе стороны должны потратить на это время, должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга, а затем выработать альтернативные варианты решения проблемы).

Однако она помогает найти решение, которое более всего удовлетворяет обе стороны в сложных и важных конфликтных ситуациях. При таком типе общения проблема решается по принципу: «Я хочу выиграть и хочу, чтобы вы выиграли также».

Такая стратегия наиболее успешна в решении проблемы и для ее применения следует сделать следующие шаги:

- установить, какая потребность кроется за желаниями другой стороны;
- узнать, в чем ваши разногласия могут компенсировать друг друга;
- разработать новые варианты решений, которые больше всего смогут удовлетворить потребности каждого;
- показать, что оппоненты являются партнерами, а не соперниками.

**5. Компромисс**, как стратегия общения и тип поведения человека.

Характеризуется тем, что проблема урегулируется путем взаимных уступок: одна из сторон уступает нечто, другая тоже чем-то уступает, и в результате можно достичь совместного решения.



Эта стратегия является наиболее эффективной в тех случаях, когда обе стороны хотят и стремятся к одному и тому же, но знают при этом, что одновременно это является для них невыполнимым.

В психологической литературе приводятся типичные случаи, в которых стратегия компромисса является наиболее эффективной:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют интересы, которые исключают одни других;
- лицо хочет прийти к решению быстро, поскольку у него нет времени, или потому, что это наиболее экономный и эффективный путь;
- человека может устраивать временное решение;
- лицо может воспользоваться кратковременной выгодой;
- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- удовлетворение собственного желания является для человека весьма существенным, и он может несколько изменить первоначальную цель;
- компромисс позволит индивиду сохранить взаимоотношения, и он хочет получить хотя бы что-нибудь, чем потерять все.

Ни одну из выделенных выше стратегий конфликтного общения нельзя назвать однозначно плохой или удачной, ведь каждая из них может обеспечить оптимальное решение проблемы в зависимости от конкретной ситуации взаимодействия. Вместе с тем именно сотрудничество в наибольшей мере отвечает современным представлениям о конструктивном деловом общении, которое основывается на диалоге и признании партнера по общению как ценности.

Вообще все перечисленные стратегии общения представлены в так называемом чистом варианте, в реальной жизни поведение людей более разнообразно и комбинированно.

Однако владение знаниями о стратегии общения позволит любому человеку в процессе взаимодействия с другими понять, почему собеседник действует так или иначе, почему его иногда «начинает заносить» или «заклинивает» и что нужно сделать, чтобы «переключить», направить в необходимом направлении ситуацию.

Многое зависит также от вида деловых отношений и типа деятельности. Например, анализируя роль и место диалогической и монологической стратегий общения в учебно-воспитательной сфере, ответ на вопрос о преимуществе той или иной следует связывать с характеристиками основных педагогических целей, первая группа которых касается влияния на становление направленности личности (здесь преимущество предоставляется диалогическим влияниям), а вторая - предусматривает вооружение личности необходимыми средствами реализации ее направленности (здесь преобладают монологические влияния).

Зато и в сфере формирования знаний и умений крайне необходимы диалогические воздействия, ведь далеко не все утверждения, привлеченные к содержанию обучения, являются неопровержимыми истинами. А с помощью диалогической стратегии общения знания и умения меняют свою форму и содержание в зависимости от предполагаемого контекста их применения; диалогический подход облегчает общение собеседника с широкой информационной средой и т.д.

Относительно **тактики общения**, то под ней понимают систему последовательных действий, которая способствует реализации выбранной стратегии, достижению желаемой цели. Известно, что одну и ту же стратегию общения можно воплотить благодаря различным тактикам. Итак, тактики общения разнообразны по своей направленности и зависят от психологических особенностей конкретных субъектов взаимодействия, их системы ценностей, установок, социальной ситуации общения, социокультурного и этнопсихологического контекста коммуникативного процесса. Тактики, избранные в одной ситуации общения, могут оказаться совершенно неэффективными в другой.

Количество тактик общения, используемых в ходе совместного взаимодействия, может быть существенно увеличено, если субъекты деятельности понимают, какие важные социальные последствия имеют межличностные контакты членов группы. Конечно, знание зависимо-

## Психология общения

сти между личностными свойствами субъектов взаимодействия, социокультурным контекстом общения и *видом стратегии общения, которая обычно определяет тактику*, даст возможность участникам коммуникативного процесса в определенной степени прогнозировать характер межличностного влияния.

### 2. Тестовый контроль

**1. Выбрать правильный ответ.** Ученые определили \_\_\_\_\_ групп коммуникативных потребностей.

- а) 14;                      б) 9;                      в) 5;                      г) 3;                      д) 7.

**2. Выбрать правильный ответ.** Философ, считающий причинную обусловленность человеческого поведения объективной необходимостью -

- а) Дж. Локк;    б) Т. Гоббс;    в) Аристотель;    г) Платон;    д) Сократ.;    е) Б. Спиноза

**3. Выбрать правильный ответ.** Сторона общения, выражающаяся в организации взаимодействия, называется

- а) Биологическая;    б) Коммуникативная;    в) Социальная;    г) Интерактивная

**4. Закончить определение.** Организация и поддержка межличностных отношений - это...

**5. Дать определение** каузальной атрибуции.

**6. Закончить определение.** Коммуникация между двумя индивидами, вступившими в непосредственный контакт на межличностном субъект-субъектном уровне, называется...

**7. Выделить** условия, необходимые для эффективной межличностной коммуникации

- а) тип коммуникативных личностей,  
б) восприятие смысловой и оценочной информации,  
в) коммуникативные знания,  
г) целенаправленные воздействия друг на друга.

**8. Закончить определение.** Коммуникативная способность, дающая преимущества в развитии умения преднамеренно создавать определенные сигналы, называется .....

**9. Соотнести** коммуникативные умения, необходимые для преодоления драм общения

<i>Драмы общения</i>	<i>Коммуникативные умения</i>
1 драма самовыражения	1. умение слышать другого человека
2 драма слушания	2. умение действовать своему пониманию
3 драма действия	3. Умение выражать свои мысли и чувства.
4 драма понимания	4. умение понять другого человека

**10. Дать характеристику** активным способам снятия агрессивности (2-3 предложения)