

88.3я73

О – 288

№ 4627



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное
автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
“Южный федеральный университет”
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ В Г. ТАГАНРОГЕ



ОБЩИЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ
РАЗДЕЛ III
МЕТОДЫ НАБЛЮДЕНИЯ И БЕСЕДЫ

Учебно-методическое пособие

Для студентов всех форм обучения направления

030300 Психология и специальностей

030301 Психология

080801 Прикладная информатика в психологии

Таганрог 2010

ББК 88.3я73

Голубева Е.В., Тулынина А.Ю. Общий психологический практикум. Раздел III. Методы наблюдения и беседы. Учебно-методическое пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2010. – 96 с.

Учебно-методическое пособие предназначено для проведения занятий по дисциплине «Общий психологический практикум. Раздел III. Методы наблюдения и беседы». В пособии приведены основные сведения о методах наблюдения, беседы и задания, способствующие овладению практически навыками применения этих методов.

Предназначено для студентов всех форм обучения направления 030300 Психология и специальностей 030301 Психология, 080801 Прикладная информатика в психологии.

Табл. 9. Ил. 2. Библиогр.: 22 назв.

Рецензент Эксакусто Т.В., канд. психол. наук, доцент кафедры психологии и безопасности жизнедеятельности ТТИ ЮФУ.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
МОДУЛЬ I. МЕТОД НАБЛЮДЕНИЯ В ПСИХОЛОГИИ.....	7
1.1. Общая характеристика метода наблюдения.....	7
1.2. Виды наблюдения.....	13
1.3. Процедура наблюдения	18
1.4. Проблема соотношения наблюдаемых признаков поведения человека и их внутренних коррелятов	24
1.5. Наблюдательность как профессионально важное качество психолога	32
1.6. Методические указания к выполнению заданий по методу наблюдения	33
МОДУЛЬ II. МЕТОД БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ	43
2.1. Общая характеристика метода беседы	43
2.2. Типы беседы	45
2.3. Структура беседы	48
2.4. Типы вопросов интервью.....	52
2.5. Способы ведения психологической беседы	59
2.6. Невербальное общение в процессе беседы	63
2.7. Методические указания к выполнению заданий по методу беседы	71
ПРАКТИКУМ: ТРЕНИНГ НАБЛЮДАТЕЛЬНОСТИ И НАВЫКОВ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ.....	76
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	90
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	92

ВВЕДЕНИЕ

Раздел III общего психологического практикума предназначен для ознакомления студентов с эмпирическими методами психологии – наблюдением и беседой.

Все психологические эмпирические методы можно расположить в двухмерном пространстве, оси которого обозначают два специфических признака психологического исследования¹.

Первый признак – наличие или отсутствие взаимодействия между исследователем и исследуемым или же интенсивность этого взаимодействия.

Второй признак – объективированность (измерение) или субъективированность (понимание поведения другого человека путем «вчувствования», эмпатии). В первом случае исследователь использует внешние средства (приборы, тесты и т.д.). Во втором – «внутренние»: свой личный опыт, индивидуальные смыслы, приемы интерпретации и т.д.



Рис. 1. Классификация основных эмпирических методов психологии

В квадрантах, образованных этими осями, можно располо-

¹ Дружинин В.Н. Экспериментальная психология. – М., 2000.

жить основные психологические эмпирические методы (рис.1). Таким образом, изучаемые в данном разделе методы психологического исследования являются противоположными по перечисленным критериям, но в то же время и неразрывно связанными в практике работы психолога.

Учебная дисциплина, согласно образовательным профессиональным программам, относится к циклу общих профессиональных дисциплин (Ф. 09). В структуре подготовки специалиста данная дисциплина выполняет две функции. С одной стороны, она направлена на развитие общепрофессиональных знаний студентов, их знакомство с основными особенностями методов наблюдения и беседы. С другой – предназначена для повышения профессиональной квалификации студентов: освоение навыков работы и особенностей применения изучаемых методов на практике. Одновременно является базовым курсом для проведения исследования как в теоретическом аспекте деятельности психолога, так и основой для использования данных методов в деятельности практического психолога.

Изучение дисциплины «Общий психологический практикум. Наблюдение и беседа» использует материал всего спектра психологических дисциплин, в том числе «Общая психология», «Социальная психология», «Экспериментальная психология», «Общий психологический практикум, часть 1, 2».

В результате изучения данного курса студенты должны овладеть **знаниями:**

- специфики методов наблюдения и беседы в психологии;
- алгоритмов проведения методов наблюдения и беседы;
- по проблеме наблюдательности как профессионально важном качестве психолога.

умениями и навыками:

- составления программ наблюдения и беседы;
- проведения психологического наблюдения;
- ведения психологической беседы;
- создания психологического портрета личности по результатам наблюдения и беседы.

Учебное пособие состоит из двух разделов, каждый из которых посвящен одному из рассматриваемых эмпирических методов – наблюдению и беседе. Изложение материала, относящегося к одному из рассматриваемых методов, организовано в темы. Тема предваряется теоретическим введением, далее приводится описание содержания практических заданий по данной теме.

Каждая из частей пособия завершается заданием для самостоятельной работы студентов по проведению исследований с помощью изучаемого метода и составлению отчета.

МОДУЛЬ I. МЕТОД НАБЛЮДЕНИЯ В ПСИХОЛОГИИ

1.1. Общая характеристика метода наблюдения

Наблюдение – один из основных эмпирических методов исследования психических процессов и явлений на основе организованного и целенаправленного восприятия и отыскания смысла воспринятого.

Наблюдение является неотъемлемой частью жизнедеятельности человека. Для того чтобы выжить, человеку с момента эволюционного развития постоянно приходится находиться в позиции наблюдателя за происходящими событиями и изменениями, которые происходят вне и внутри него самого. Для науки наблюдение становится отправной точкой своего развития: психология как форма познания мира начала развиваться в сфере личного и общественного опыта (житейские обобщения, возникающие в результате наблюдения за другими людьми и самим собой). Именно наблюдение (интроспекция) становится одним из первых методов научного исследования. Как научный эмпирический метод наблюдение широко применяется с конца XIX в. в клинической психологии, психологии развития и педагогической психологии, в социальной психологии, а с начала XX в. – в психологии труда, т.е. в тех областях, где особое значение имеет фиксация особенностей естественного поведения человека в привычных для него условиях, где вмешательство экспериментатора нарушает процесс взаимодействия человека со средой. В современной науке наблюдению, как части психологического исследования, отводится важная роль в выявлении новых фактов, явлений объективной действительности.

В методическом плане метод психологического **наблюдения** чаще всего противопоставляется **эксперименту**. При сравнении используются следующие критерии.

1. *Активность наблюдателя.* Если мы говорим о наблюдении, то наблюдатель занимает пассивную позицию по отношению к происходящим событиям. «Пассивность» означает принцип невмешательства в «естественные» формы проявления изучаемой психологической реальности.

2. *Интерпретация данных,* полученных в результате наблюдения. Сложность состоит в том, что все данные, которые фиксируются в итоге наблюдения, представлены в субъективном мире наблюдателя. Они должны быть не только зарегистрированы, но и воспроизводимы для прочтения их другими специалистами.

3. *Субъективность отражения воспринимаемых данных.* Наблюдаемые события по-разному фиксируются и кодируются наблюдателем в его психологическом отражении. Отрицательно сказывается недостаточная наблюдательность, незнание предмета наблюдения в теоретико-практическом плане, неопределенность цели наблюдения и т.д. С этой точки зрения важна активность наблюдателя как переводчика.

4. *Непосредственная данность наблюдаемых явлений.* С точки зрения данного критерия метод наблюдения можно считать наиболее прямым путем получения эмпирических данных.

Помимо всего сказанного выше, научное наблюдение нужно отличать от житейского наблюдения.

Научное наблюдение отличается от **житейского** тем, что для него характерно:

- целенаправленность (познавательная цель);
- планомерность (наличие программы);
- систематичность (выделение закономерных процессов);
- аналитичность (объяснение наблюдаемых фактов);
- регистрация результатов;
- оперирование однозначными понятиями.

Все вышеперечисленное говорит о важности появления активности наблюдателя в процессе и подготовки, и проведения, и интерпретации данных. Активность наблюдателя в организации процесса наблюдения – один из общих признаков наблюдения как метода и методики.

Активность наблюдателя *в процессе подготовки* будет проявляться в четкой постановке цели наблюдения, путях выделения внешних параметров, которые будет фиксировать наблюдатель. В современной науке наблюдаемым является следующее:

- поведение субъекта;
- внешнеразличимые формы взаимодействия людей в группах;
- языковое сознание личности, выраженное в речи;
- экспрессивные формы эмоциональных состояний субъекта наблюдения;
- черты личности, проявляющиеся в ее поступках и т.д.

Активность наблюдателя проявляется *в теоретическом представлении* исследователя, которые включены не только в объяснение наблюдаемого, но и в сам процесс наблюдения. При психологическом наблюдении исследователь использует специально выделенные категории и единицы, выступающие как средства качественного описания наблюдаемой им реальности.

Описание целостного потока активности объекта наблюдения возможно только при помощи вычленения определенных единиц «активности», которые позволяют:

- ограничить процесс наблюдения определенными рамками (какие свойства, проявления и отношения воспринимаются наблюдателем в качестве изучаемой реальности);

- выбрать определенный язык описания наблюдаемого, способ фиксации данных наблюдения;

- систематизировать и контролировать включение в процесс получения эмпирических данных теоретического «взгляда» на изучаемое явление.

Все многообразные подходы к описанию явлений можно свести к двум основным типам:

- 1) описание наблюдаемого в словаре естественного языка;

- 2) при помощи систем условных названий, обозначений, знаков, кодов.

Во втором случае средствами наблюдения являются:

Во-первых, категории – это такие единицы описания, которые получают свое понятийное значение только в определенной системе теоретических взглядов исследователя. Системой категорий называют такую совокупность категорий, которой охватываются все теоретически допустимые проявления изучаемого процесса, что требует основательной теоретической подготовки исследователя. Например, система категорий Р. Бейлза, который выделяет четыре категориальные области, описывающие взаимодействие членов малой группы при совместном решении задач (табл. 1).

Во-вторых, если представленные исследователем категории не отражают всех допустимых проявлений наблюдаемого процесса, то они могут служить системой понятийных знаков, которые выделяют обобщенное содержание, не включающее в себя теоретической интерпретации.

Все это помогает соблюсти требование объективности научного исследования и наблюдения в частности, так как критерии объективности не могут рассматриваться без учета теоретических установок автора исследования. Для оценки самих результатов используются общеизвестные критерии объективности данных: надежности, валидности, согласованности и воспроизводимости. Помимо этого при оценке на объективность применяют концепции истинности:

- корреспондирующую концепцию – создаваемый наблюдателем образ действительности является объективным в той степени, в какой он соответствует ей;

- концепцию консистенции истинности – критерием истинности признается объективность в смысле согласия большинства наблюдателей. Данная концепция связана с поиском соответствия систем кодирования изучаемой эмпирической реальности: нет данных, пока они не представлены в той или иной знаковой системе, общей для профессионального сообщества (например, одно наблюдаемое явление в разных психологических школах может быть представлено по-разному).

Система категорий Р. Бейлза²

Таблица 1

А	1. Выражает солидарность, повышает статус другого человека, вознаграждает
	2. Выражает ослабление напряжения, удовлетворение, шутит, смеется
	3. Соглашается, выражает пассивное принятие, принимает, уступает
В	4. Дает совет, направление, подразумевая автономию другого
	5. Выражает мнение, чувства, желания, оценивает, анализирует
	6. Дает ориентацию, информацию, уточняет, подтверждает
С	7. Запрашивает ориентацию, информацию, повторение, подтверждение
	8. Запрашивает мнение, оценку, интересуется самочувствием
	9. Спрашивает совет, направление, возможный способ действия
D	10. Возражает, выражает пассивное отвержение, формален, отказывает в помощи
	11. Выражает напряжение, просит помощи, отступает «с поля боя»
	12. Выражает антагонизм, подрывает статус другого, защищает или утверждает себя

Выбор единиц или категорий, которые зависят от исследовательских целей (необходимость максимального характера отчета от данных или фиксация уникальности психических явлений, имеющих процессуальный характер) позволяет осуществлять наблюдение с разной степенью ее стандартизации и формализации. Осознание уровня

² А – область позитивных социально определяемых эмоций; В, С – нейтральная область задачи; D – область негативно определяемых эмоций.

кодирования данных в определенных «единицах» и категориях позволяет учитывать степень вмешательства теории в процесс организации наблюдения и отчета наблюдателя. Одновременно, одним из основных путей контроля за объективностью наблюдателя является усиление целенаправленности и систематизации наблюдения, поиск адекватных наблюдаемому процессу или явлению «единиц» описания и систем интерпретации данных наблюдения.

В связи с этим можно выделить как положительные, так и отрицательные стороны наблюдения.

Преимущества метода наблюдения:

1) естественность наблюдаемых психических и личностных проявлений;

2) возможность применения при исследовании субъектов, с которыми затруднено проведение экспериментальной процедуры (например, маленькие дети);

3) возможность исследовать человека системно как целостную личность.

Недостатки метода наблюдения:

1) пассивная роль наблюдателя, ожидающего интересующие его явления;

2) трудность формализации данных и проведения их количественного анализа;

3) трудность установления причин наблюдаемых явлений.

Трудность интерпретации получаемых данных в первую очередь связаны с тем, что психолог, который проводит наблюдение, имеет дело с живой психической реальностью, понимание которой может быть затруднено разного рода ошибками.

Выделяют два рода ошибок, которые могут иметь место при применении метода наблюдения³.

Ошибки первого рода связаны с пределами воспринимающей способности человека;

Ошибки второго рода являются следствием влияния личности исследователя, так называемые «личностные ошибки». К ним относятся следующие:

1. Подверженность стереотипам.

В широком смысле «стереотип» – это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются как известным «сокращением» при его оценке. Как правило, стереотип возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в ре-

³ Попов С.В. Визуальное наблюдение. – СПб.: Речь, 2002.

зультате стремления строить выводы на базе ограниченной информации.

Американский психолог Г. Олпорт считает, например, что большинство американцев при восприятии другого человека находятся под влиянием следующих стереотипов: блондины – добродушны; люди с морщинами у глаз – дружелюбны, обладают чувством юмора, с ними легко ладить; люди, носящие очки, или с высоким лбом – это умники, трудяги и на них можно положиться, и т.п.

2. Гало-эффект (эффект ореола) – влияние общего впечатления о человеке (или событии) на восприятие и воспроизведение из памяти его частных характеристик. Образ, ранее существовавший, исполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

3. Эффект снисходительности (ожесточения) – тенденция давать воспринимаемому преувеличенно положительную (отрицательную) оценку.

4. Ошибка усреднения – тенденция давать воспринимаемому среднюю оценку по причине боязни крайних суждений.

5. Ошибка проекции – искажение восприятия вследствие «вкладывания» своих состояний в другую личность, приписывать ей черты, которые присущи наблюдателю и которые у оцениваемой личности могут отсутствовать.

6. Ошибка контрастности – склонность наблюдателя при оценке других людей игнорировать или отрицать у них наличие черт характера, наблюдаемых у самих себя. Эта ошибка приводит к подчеркиванию тех признаков, которые противоположны их собственным.

7. Ошибка корреляции – ошибочная оценка одного признака поведения дается на основании другого наблюдаемого признака (например, интеллект оценивается по беглости речи).

Существуют способы контроля ошибок наблюдения:

- *ошибок первого рода:*

- 1) использование технических средств;
- 2) постановка реалистических задач наблюдения;
- 3) подбор и специальная подготовка наблюдателей;
- в) проверка схем наблюдения или способов фиксации на надежность;

- *ошибок второго рода:*

- 1) контроль полученных результатов данными наблюдений других наблюдателей;
- 2) контроль другими методами сбора первичной информации;
- 3) обращение к повторному наблюдению;

4) использование в качестве языка записей результатов наблюдения описательных, операциональных терминов и исключение терминов оценочных.

1.2. Виды наблюдения

Виды метода наблюдения определяются разнообразными критериями. Обычно различают следующие виды наблюдения⁴:

1. По направленности:

- объективное – наблюдение со стороны, т.е. наблюдение внешних по отношению к наблюдателю объектов;
- самонаблюдение – наблюдение субъекта за самим собой, за актами собственного сознания и поведения.

2. По организации:

- полевое (естественное) – наблюдение за объектами в естественных условиях их повседневной жизни и деятельности;
- лабораторное (экспериментальное) – наблюдение в искусственно создаваемых условиях.

3. По количеству наблюдателей:

- индивидуальное – наблюдение, осуществляемое одним наблюдателем;
- коллективное – наблюдение, осуществляемое совместно несколькими наблюдателями. При этом совместность определяется, в первую очередь, общностью исследования (единый план, цель, методика), а не единством места и времени наблюдателей.

4. По наличию замысла наблюдения:

- случайное – не запланированное заранее наблюдение, совершаемое в силу неожиданно сложившихся обстоятельств;
- преднамеренное – заранее запланированное наблюдение, входящее в замысел исследователя и преследующее определенные цели.

5. По наличию плана наблюдения:

- систематическое – это преднамеренное наблюдение, совершаемое по заранее обдуманному плану и, как правило, по заранее составленному графику. Систематичность здесь можно рассматривать в двух аспектах: процедурном и временном. Процедурный аспект подразумевает ясное представление целей и задач наблюдения, четкое формулирование рабочей гипотезы, определенность и упорядоченность действий наблюдателя, продуманность всей системы регистри-

⁴ Никандров В.В. Наблюдение и эксперимент в психологии. – СПб.: Речь, 2002.

руемых показателей поведения наблюдаемых объектов и условий среды. Временной аспект систематичности заключается в спланированности и сбалансированности многократных наблюдений, преследующих одну и ту же цель;

- несистематическое – это нестрогое наблюдение без определенного плана. В процедурном аспекте несистематичность может выражаться в неопределенности задач наблюдения, в непредусмотренности регистрируемых факторов, в отсутствии четкого алгоритма действий наблюдателей и т.п. Во временном аспекте несистематичность выражается в случайности совершения многократных наблюдений, хотя сами единичные (одноразовые) наблюдения могут быть и систематическими.

6. По полноте:

- сплошное – наблюдение, при котором охватывается и фиксируется максимум доступной наблюдателю информации;

- неполное – наблюдение, при котором внимание наблюдателя обращается на оптимальное (реже на минимальное) число параметров ситуации и поведения наблюдаемых. Этот круг подлежащих регистрации сведений определяется заранее, исходя из задач и условий наблюдения.

7. По форме записи (М.Я. Басов):

- фотографическое – наблюдение, сопровождающееся подробнейшей регистрацией всего наблюдаемого без высказывания наблюдателем своего отношения к происходящему;

- обобщающее – наблюдение, сопровождающееся свернутой записью, отражающей наиболее существенное в замеченном наблюдателем;

- интерпретационное – наблюдение с записями объяснительного характера.

8. По открытости:

- открытое – наблюдение, при котором наблюдаемые знают о своей роли объекта исследования. При этом им обычно известен наблюдатель, хотя могут быть случаи его инкогнито;

- скрытое – наблюдение, о котором наблюдаемым не сообщается, проводимое незаметно для них.

9. По позиции наблюдателя:

- включенное – наблюдение, при котором наблюдатель входит в состав исследуемой группы и изучает ее как бы изнутри;

- невключенное – наблюдение со стороны, без взаимодействия наблюдателя с объектом изучения.

10. По наличию средств:

- прямое (непосредственное) – наблюдение, проводимое непосредственно самим наблюдателем;
- косвенное (опосредованное) – наблюдение, проводимое через посредников (от свидетелей и участников интересующих наблюдателя событий, с помощью технических средств).

11. По хронологической организации:

- лонгитюдное – наблюдение, проводимое в течение длительного времени (обычно – несколько лет);
- периодическое – наблюдение, проводимое в течение более коротких, обычно точно заданных промежутков времени;
- однократное – наблюдение, совершаемое единожды и представленное в виде описания отдельного случая.

12. По наличию ограничений:

- стандартизированное (формализованное) – наблюдение, осуществляемое по заранее разработанной схеме, предписывающей форму фиксации и перечень подлежащих регистрации параметров;
- нестандартизированное (неформализованное) – нерегламентированное наблюдение, при котором описание происходящего производится наблюдателем в свободной форме.

Последний критерий выделения видов наблюдения является наиболее часто используемым, поэтому рассмотрим его более подробно.

Формализованное наблюдение – наблюдение, в какой-либо из своих частей имеющее заданное извне (исследователем или составителем методики) ограничение.

Ограничение может касаться:

- оценки степени выраженности наблюдаемых фактов (указаны баллы или мера выраженности в других формах);
- набора наблюдаемых признаков;
- ситуаций наблюдения (времени, пространства, вида деятельности и др.);
- способа обработки результатов (шкалирование).

Достоинства формализованного наблюдения:

- появляется возможность более четкого и полного сопоставления результатов различных наблюдений;
- снижается влияние наблюдателя (его субъективность);
- могут быть установлены не только факты, но и их причины.

Неформализованное наблюдение – наблюдение, не имеющее ограничений в отношении предмета, ситуации наблюдения, обработки его результатов.

Особенности неформализованного наблюдения:

- основной формой записи является фотографическая;
- основным способом регистрации результатов является дневник;
- целями наблюдения, как правило, являются: изучение генезиса психических явлений (воспоминаний ребенка, детской лжи, лени и др.); изучение феноменологии (многообразия признаков проявления) малоизученного психического явления;
- обработка результатов наблюдения происходит путем выделения линий анализа, по которым могут быть сопоставлены полученные в разных наблюдениях факты (для выделения линий анализа допустимо использовать контент-анализ).

Достоинства неформализованного наблюдения:

- позволяет получить сведения о малоизученном психическом явлении, для которого еще не существует схем изучения;
- позволяет получить большой объем разнообразной информации, подлежащей интерпретации.

Практические задания и упражнения к параграфам 1.1,1.2

Упражнение 1

Цель: закрепление знаний о наблюдении как методе исследования.

Представьте, что вы начинаете исследование с использованием метода наблюдения. Для каждой из следующих гипотез опишите, как бы вы провели исследование⁵.

1. Мужчины при разговоре перебивают женщин чаще, чем женщины мужчин.
2. При самостоятельной игре более старшие дети объединяются в группы, а более младшие предпочитают играть поодиночке.
3. Большинство студентов колледжа по-настоящему занимают менее половины того времени, которое проводят в библиотеке.
4. Пары обмениваются взглядами чаще до замужества, чем после него.
5. Собаки более агрессивны на своей территории, чем за ее пределами.

⁵ Исследование в психологии: методы и планирование / Дж. Гудвин. – СПб.: Питер, 2004.

Упражнение 2

Цель: закрепление знаний о видах наблюдения.

К какому виду относится наблюдение Л.Н. Толстого, описанное в его произведении «Крейцерова соната»⁶?

«И вдруг меня охватила страшная злоба к ней, какой я еще никогда не испытывал. Мне в первый раз захотелось физически выразить эту злобу. Я вскочил и ринулся к ней. Дав ход своему бешенству, я упивался им, и мне хотелось еще что-нибудь сделать необыкновенное, показывающее высокую ступень моего бешенства. Мне страшно хотелось бить, убить ее, но я знал, что этого нельзя, чтобы все-таки дать ход своему бешенству – схватил со стола пресс-папье и швырнул его оземь мимо нее. Я очень хорошо целил мимо».

Упражнение 3

Цель: закрепление знаний о видах наблюдения по форме записи.

Определите вид наблюдения по форме записи⁷.

А. «30 мая, Масик с нетерпением ждет приезда отца, принимает живое участие в приготовлениях к приезду. Чистил дорожки в саду, посыпал песком, работал наравне со взрослыми. Весь день проводит в земляных работах на воздухе. Очень ухаживает за цветами и волнуется, когда увидит на них воробьев или кур. Иногда дежурит часами и так боится, что куры съедят цветы и папа не увидит цветов».

Б. «Делают колодец – Масик тоже этим очень интересуется. Не забывает считать ежедневно, сколько кругов цементных вложили в землю. Сильное впечатление на него произвело падение одного круга в колодец. Это тема многих дней, особенно интересовался, ушибся ли кто-нибудь из рабочих».

В. Первый наблюдатель. «Добежав на обратном пути до бочки, достала оттуда исписанную тетрадку брата, вырвала быстрым и сильным движением три полустраницы и пошла, держа листки перед собою, повторяя: «Вва-вва-вва.. и еще что-то (как бы читая вслух). Выражение личика сосредоточенно-серьезное. У кровати остановилась, обернулась, что-то напевает, раскачиваясь мерно (ритмично) из стороны в сторону».

⁶ Ругуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб.: Питер, 2001.

⁷ Хрестоматия по курсу «Метод наблюдения и беседы в психологии» / Отв. ред. А.М. Айламазян. – М.: Учебно-методический коллектор «ПСИХОЛОГИЯ», 2000.

Второй наблюдатель. «Вынула тетрадку из бочки с игрушками, сделала вид, что читает».

Г. «Принесла в комнату младших детей ящик с кубиками, поставила его на пол, сказав, что кубиками этими можно играть. Вслед за Левою подошел и Игорь. «Я тоже буду строить», – сказал он весело. «Если хочешь, строй», – ответила я ему. Игорь сейчас же присел на пол и правой рукою, отделив от общей кучи кубиков порядочное их количество, придвинул к себе; затем начал толкать отделенные им кубики ладонью руки, передвигаясь толчком на коленях за ними. Отодвинув кубики на аршин в сторону, он встал, подошел снова к общей куче, выбрал 4 кубика цилиндрической формы и, прижимая их левою рукою к груди, правую рукою взял еще 4 узких кубика».

Упражнение 4

Цель: закрепление знаний о видах наблюдения по критерию наличия ограничений.

Познакомьтесь с методикой наблюдения за словесными действиями учителя на уроке (Л.А. Редуш) и схемой наблюдения за проявлениями познавательного интереса на уроке (Г.И. Щукиной), представленными в приложении. Определите, какая из методик является формализованной, а какая – неформализованной. Ответ обоснуйте.

1.3. Процедура наблюдения

Применение метода наблюдения наряду с решением проблем выбора «единиц», формы и способов фиксации данных наблюдения и схем, последующего их анализа предполагает решение чисто методических вопросов, связанных с конкретной организацией процедуры наблюдения в соответствии с поставленной целью. Понятие *процедуры наблюдения* относится к конкретизации методики наблюдения и включает определение порядка основных этапов ее реализации, а также использование технических средств для фиксации данных.

Все перечисленные аспекты помогают определить этапы всей процедуры наблюдения:

I. Этап подготовки: составление исходных представлений об объекте наблюдения, ситуации, испытуемых и выбор методики наблюдения как способа отчета наблюдателя (формализованное или неформализованное).

II. Этап разработки схемы наблюдения (программы): выбор техник наблюдения и последовательность их применения. Иногда для

уточнения рекомендуется провести предварительное наблюдение.

Перед проведением наблюдения нужно провести техническую подготовительную работу:

- заготовить регистрационные листы;
- точно знать в какой форме будет вестись запись;
- проверить наличие записывающих средств;
- продумать ситуацию включения в наблюдение;
- определить место, с которого можно наилучшим образом увидеть то, что интересует;
- согласовать график наблюдения с ходом реальной жизни наблюдаемых людей.

III. Этап проведения наблюдения: процесс получения эмпирического материала. Результатом является протокол.

IV. Этап обработки и интерпретации результатов.

Обработка результатов наблюдений обусловлена его целями, выбранным видом и составленной программой. Если наблюдение проводится по формализованной схеме, то появляется возможность провести первичную обработку, обобщая данные, полученные по каждому показателю, с учетом количества проведенных наблюдений. Вторичная обработка будет зависеть от задач исследования в целом.

При обработке результатов наблюдения, которое проводилось на основе фотографической записи и было сплошным, исследователь должен проявить теоретическую эрудицию и интуицию для выделения линий анализа, по которым могут быть сопоставлены полученные в разных наблюдениях факты. При этом можно использовать метод контент-анализа. Поскольку метод наблюдения направлен на изучение индивидуального, уникального в психике, он дает преимущественно качественные характеристики изучаемого явления. Как правило, данные, полученные в наблюдении, не удастся обрабатывать статистически в силу их небольшого количества. Это обстоятельство следует учитывать при формулировании выводов: они не должны быть шире, чем те ограничения, в рамках которых проводилось наблюдение (по количеству людей, ситуаций, наблюдений и т.п.).

Остановимся подробнее на описании программы наблюдения и ее элементах.

Программа наблюдения – это алгоритм, которого придерживается наблюдатель в процессе проведения наблюдения. Четкое следование программным пунктам позволяет поднять объективность результатов наблюдения, однозначно декодировать полученную информацию разными исследователями и ее верифицировать.

Для правильного составления программы наблюдения нужно

соблюдать требования к соблюдению программ наблюдения:

- 1) сформулировать и записать цель и предмет наблюдения;
- 2) определить единицы, которые будут фиксироваться при наблюдении, и все их выписать, убедившись, что они раскрывают изучаемый психологический феномен;
- 3) определить и описать ситуации, в которых будет проводиться наблюдение;
- 4) установить временные рамки наблюдения и составить его график;
- 5) определить форму регистрации наблюдаемых объектов и оценить возможность сопоставления наблюдаемых фактов, которые будут получены в разное время или в разных ситуациях;
- 6) разработать или заготовить бланки регистрации наблюдаемого явления, если имеется такая необходимость.

Таким образом, программа наблюдения составляется по следующему плану:

1. Цель наблюдения.
2. Объект (отдельные индивиды или группа) и предмет наблюдения (поведение).
3. Ситуации, в которых будет проводиться наблюдение.
4. Временные рамки наблюдения и его график.
5. Форма регистрации данных.
6. Возможность сопоставления наблюдаемых фактов, полученных в разное время и в разных ситуациях.
7. Бланки наблюдения (для формализованного наблюдения).

Составленная в соответствии с этими требованиями программа важна, прежде всего, самому наблюдателю, поскольку в ней в письменном виде регистрируется все то, что составляет основу конкретной методики наблюдения.

Если в ходе наблюдения программа корректируется (например, дополнены или изменены объекты наблюдения или состав испытуемых), то все эти изменения фиксируются письменно в журнале исследований или дневнике наблюдений.

Для повышения объективности результатов наблюдения нужно разобраться с содержанием некоторых пунктов программы.

Цель наблюдения

Каждое новое наблюдение начинается с постановки цели. С одной стороны, цель определяет границы наблюдаемой реальности (выделение «фигуры и фона»). С другой стороны, становится «путеводной нитью» для наблюдателя, который в процессе наблюдения получает возможность сверять «путь» наблюдения по цели, которая од-

новременно является конечной точкой изучаемой реальности.

В психологических наблюдениях наиболее типичны следующие цели:

- изучение содержательных характеристик тех или иных психических явлений;
- изучение людей как носителей тех или иных известных особенностей, сопоставление результатов наблюдения;
- изучение причин, лежащих в основе тех или иных проблем у разных групп людей, в разных условиях деятельности или общения;
- изучение особенностей поведения, деятельности и общения людей, имеющих различные психические характеристики.

Четко сформулированная цель помогает определить объект, предмет, единицы наблюдения и составить программу наблюдения.

Объект наблюдения

Объектом наблюдения в психологии выступает индивид, группа индивидов или животные, обладающие психикой.

Предмет наблюдения

Предметом наблюдения могут быть только внешние экстериоризированные компоненты деятельности⁸:

а) моторные компоненты практических и гностических действий; движения, перемещения и неподвижные состояния людей; скорость и направление движения; дистанции между ними; соприкосновения, толчки, удары; совместные действия (группы людей);

б) речевые акты, их содержание, направленность, частота, продолжительность, интенсивность, экспрессивность, особенности лексического, грамматического и фонетического строя;

в) мимика и пантомимика, экспрессия звуков;

г) внешние проявления некоторых вегетативных реакций: покраснение или побледнение кожи, изменение ритма дыхания, потоотделение и т.д., сочетание перечисленных признаков.

Ситуации наблюдения

Ситуации наблюдения могут быть расклассифицированы по различным основаниям на следующие виды⁹:

- 1) естественные или искусственные;
- 2) управляемые или неуправляемые наблюдателем;

⁸ Михалевская М.Б., Корнилова Т.В. Метод наблюдения в психологии // Общий практикум по психологии: Метод наблюдения. Метод. указания. Часть I / Под ред. М.Б. Михалевской. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1985.

⁹ Никандров В.В. Наблюдение и эксперимент в психологии. – СПб.: Речь, 2002.

- 3) спонтанные или организованные;
- 4) стандартные или необычные;
- 5) нормальные или экстремальные;
- 6) игровые – учебные – производственные (трудовые) – военные – противоправные.

Кроме того, по виду контактов различают ситуации:

- 7) непосредственные или опосредованные;
- 8) вербальные или неречевые;
- 9) кратковременные или длительные. В последнем случае речь может идти как о контактах между наблюдаемыми объектами, так и между ними и наблюдателем.

Иногда различают ситуации, связанные с тем или иным видом психической деятельности, исполняемой наблюдаемым объектом – перцептивной, мнемической, интеллектуальной, творческой, аффективной, волевой.

Описание, регистрация и анализ данных при использовании метода наблюдения

Общие требования к записи наблюдений¹⁰.

1. Запись наблюдения должна быть фактологична, т.е. читающий ее человек может «увидеть» картину наблюдаемого явления собственными глазами.

2. Запись должна включать описание всей ситуации (предметной и социальной), в которой происходит наблюдаемое событие.

3. Запись должна быть полной в том смысле, что она должна по возможности полно в соответствии с целью отражать изучаемую реальность.

Способ описания наблюдаемых событий имеет первостепенное значение для оценки полученных в исследовании данных.

Данные наблюдения фиксируются в форме протокола, дневника или отдельных записей (заметок).

Отдельные записи – форма записи, используемая при однократных наблюдениях или использовании наблюдения как вспомогательного приема.

Дневник – форма записи, используемая при лонгитюдном наблюдении. Записи делают обычно один раз в день или в несколько дней, причем наблюдатель записывает по памяти в свободной форме все, что привлекло его внимание.

¹⁰ Михалевская М.Б., Корнилова Т.В. Метод наблюдения в психологии // Общий практикум по психологии: Метод наблюдения. Метод. указания. Часть I / Под ред. М.Б. Михалевской. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1985.

Протокол – наиболее часто применяемая форма записи при периодических наблюдениях и чаще всего ведется непосредственно в ходе наблюдения. Он может быть в разной степени формализован.

Протокол, в котором наблюдатель фиксирует данные, может быть сплошным или выборочным.

В *сплошном протоколе* наблюдатель полностью отражает все наблюдаемые события (разумеется, на том уровне обобщения, который им принят) в том порядке, в котором они происходили. Обычно указывают время, которое занимало то или иное событие. Сплошной протокол в большей или меньшей степени формализован и применяется на предварительных этапах исследования.

Выборочный протокол также фиксирует события в хронологическом порядке, но не все, а лишь интересующие исследователя. Такой протокол обычно используется на более поздних этапах исследования, когда исследователь достаточно знаком с «объектом»¹¹.

Практические задания и упражнения к параграфу 1.3

Упражнение 1

Цель: отработка умения определять цель, вид, форму наблюдения.

По записи наблюдения определите его цель, вид и форму регистрации.

1-й день. Перед первым прыжком проявил волнение сразу же после надевания парашюта. В это время был несколько встревожен и мало разговаривал, что для него совершенно не характерно. Жестикуляция была бедной, речь приглушенной. После совершения прыжка настроение приподнятое, но напряженность наблюдалась еще в течение часа.

2-й день. Перед вторым прыжком был уже менее напряжен. Шутил, но напряженность еще давала себя знать.

4-й день. Совершил прыжок с задержкой раскрытия парашюта на 10 с. Отделившись от самолета, прогнулся и обеспечил устойчивое положение тела. Открыл парашют через 10,2 с. Во время парашютирования действия были правильными. Перед приземлением развернулся в подвесной системе по ветру. После приземления настроение приподнятое.

6-й день. На старте перед посадкой в самолет был, как обычно,

¹¹ Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб.: Питер, 2001.

спокоен и благодушен. Много шутил и разговаривал с медиками. После прыжка настроение было отличным. Как всегда, отличался юмором.

14-й день. Совершил заключительный прыжок первого этапа парашютной подготовки с 50-секундной задержкой раскрытия парашюта. На старте перед полетом держался свободно. Очень хорошо владел телом в свободном падении. Открыл парашют через 50,2 с. После прыжка находился в приподнятом настроении.¹²

Упражнение 2

Цель: отработка умения определять объект, предмет, цель и ситуации наблюдения.

На основе длительных наблюдений за спортсменами профессор А.Ц. Пуни пришел к следующим выводам:

«Сильное предстартовое возбуждение наряду с мышечной скованностью может сопровождаться общим двигательным возбуждением, чаще всего выражающимся в повышении привычного темпа движений и речи. Спортсмен суетится, беспричинно торопится, хотя и делает все заранее, без всяких оснований боится опоздать к старту. Для овладения самостоятельным контролем за темпом движений и речи существуют разнообразные упражнения, общие принципы которых состоят в следующем: 1) тренировать плавность и медлительность движений; 2) чередовать в тренировке быстрый и медленный, плавный и резкий темп; 3) так организовать жизнь, чтобы обстоятельства не вынуждали спешить»¹³.

На основе этого вывода попытайтесь восстановить:

- а) что было объектом и предметом наблюдения?
- б) какова цель наблюдения?
- в) в каких ситуациях велось наблюдение?

1.4. Проблема соотношения наблюдаемых признаков поведения человека и их внутренних коррелятов

Психическая жизнь недоступна прямому наблюдению извне, скрыта от глаз стороннего человека. Часть ее открывается внутреннему взору, познается с помощью самонаблюдения. С этим обстоятель-

¹² Леонов А.А., Лебедев В.И. Восприятие пространства и времени в космосе. – М.: Наука, 1968. – С. 73.

¹³ Практические занятия по психологии / Под ред. А.Ц. Пуни. – М.: Физическая культура и спорт, 1977. – С. 133.

ством связан тот факт, что в течение целого периода истории психологии самонаблюдение (интроспекция) оставалось единственным методом нашей науки. Но самонаблюдению открывается только малая часть, как верхушка айсберга, выступающего из воды, если вся психическая жизнь – айсберг. По мере превращения психологии в самостоятельную науку развивались методы объективного исследования психики и метод наблюдения в их числе. Наблюдение служит одним из методов познания психической реальности в той мере, в какой последняя имеет внешние проявления, и с той тонкостью и глубиной, какую может обеспечить теория, в рамках которой проводятся те или иные наблюдения и интерпретируются его данные¹⁴.

Наблюдение как метод исследования психических процессов и явлений требует решения следующей проблемы: за чем надо наблюдать, чтобы увидеть (услышать) ту или иную сторону психики человека, т.е. проблемы соотношения внешнего (того, что поддается наблюдению) и внутреннего в психической жизни человека.

В процессе многовековых наблюдений были собраны факты, отражающие взаимосвязь между внешними и внутренними особенностями человека, затем они обобщались и появлялись характеристики устойчивой, неизменной связи внешних проявлений и внутреннего содержания психики. Вот некоторые из подобных характеристик¹⁵:

а) отождествление строения лица и психических особенностей человека, нашедшее свое воплощение в специальном учении – физиогномике.

Физиогномика (от греч. φύσις – природа, γινώσκων – знающий) – система знаний, которая позволяет определить внутренние качества (как прирожденные, так и приобретенные) человека исходя из анализа характерных особенностей внешности¹⁶.

Существует множество физиогномических учений, которые можно классифицировать по используемому принципу понимания соответствия между телом и психикой, например:

¹⁴ Михалевская М.Б., Корнилова Т.В. Метод наблюдения в психологии // Общий практикум по психологии: Метод наблюдения. Метод. указания. Часть I / Под ред. М.Б. Михалевской. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1985.

¹⁵ Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб.: Питер, 2001.

¹⁶ Щекин Г. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению. – Киев: МАУП, 2001.

- «хаотическое» сопоставление – сопоставление проводится без анализа и объяснения и сгруппировано по частям лица: узкий лоб – недостаток ума, маленькие глубоко посаженные глаза – злобность, уши ниже уровня бровей – глупость, маленькие руки и ноги – аристократизм, высокомерие и т.д.;

- аналогия с животными (Аристотель) – проводится сопоставление физических характеристик животных и людей и по нраву животного, на которого похож человек, делается вывод о его характере: тупое лицо – как у тупого быка, удлинённый нос – как у хитрой лисицы и т.д.

- геометрический принцип – лица соответствуют пяти геометрическим типам, каждый из которых определяет ряд психологических характеристик его обладателя: квадратный тип указывает на энергию, резкость, позитивизм и практическое мышление; круглый соответствует характеру деятельному, смелому, пылкому, импульсивному; овальный означает впечатлительность, капризность, идеализм, мечтательность, иногда лживость; треугольные типы очень странны, хитры, с живым воображением, любят приключения; наконец, конические типы большие практики, эгоисты и вместе с тем чувственны;

б) отождествление строения тела (антропометрических показателей) и особенностей темперамента и характера, что нашло отражение в антропометрических теориях темперамента У. Шелдона и Э. Кречмера.

Основным положением типологии Э. Кречмера явилось положение о том, что люди с определенным типом телосложения имеют определенные психические особенности. Э. Кречмер разработал типологию телосложения, которая включает в себя астенический, атлетический и пикнический типы. В соответствии с выделенными типами телосложения Э. Кречмер различает три типа темперамента: шизотимический, циклотимический и иксотимический (табл. 2).

в) приписывание и закрепление за определенными движениями совершенно определенных устойчивых психических характеристик.

Многочисленные примеры подобного рода связи описаны в работах А. Штангля, А. Пиза и др.

Типы темперамента по Э. Кречмеру

Тип строения тела	Телесные черты	Темперамент
Астенический	Лицо в форме вытянутого или укороченного яйца, острый угловатый профиль, выдающийся вперед нос, подбородок покатый, узкое худое лицо, узкие покатые плечи, длинная шея, плоская грудная клетка, длинные узкие руки	Шизотимик: замкнут, склонен к колебаниям эмоций от раздражения до сухости, упрям, малопопулятивен к изменению установок и взглядов. С трудом приспосабливается к окружению, склонен к абстракции. При расстройстве психики обнаруживает предрасположенность к шизофрении
Атлетический	Грубые черты лица, высокая средняя часть лица, широкие брови, мощный подбородок, массивный грубый облик, широкие плечи, узкие бедра, сильно развитая грудь, грубые руки, несколько неуклюжий облик	Иксотимик: спокойный, мало впечатлительный, сдержан в жестках и мимике. Отличается невысокой гибкостью мышления, трудно приспосабливается к перемене обстановки, мелочен. При психических расстройствах проявляет предрасположенность к эпилепсии
Пикнический	Широкое лицо, высокий выпуклый лоб, часто двойной подбородок, склонность к облысению, короткая толстая шея, слабая мускулатура, склонность к ожирению	Циклотимик: эмоции колеблются между радостью и печалью, легко контактирует с окружающими, реалистичен во взглядах. При нарушениях психики обнаруживает предрасположенность к маниакально-депрессивному психозу

Безусловно, к этим сведениям нужно относиться как к очень ценному и полезному знанию с тем лишь условием, что его нельзя абсолютизировать. Статистическая связь между перечисленными выше параметрами человека и его психикой, как правило, не является достоверной.

Однако собранный путем наблюдения материал о связи психики и внешне наблюдаемого поведения оказался шагом вперед

в развитии метода наблюдения. Прежде всего, удалось описать, выделить те внешние признаки, за которыми можно наблюдать и которые являются выразителями психической жизни человека.

Самый общий признак, выражающий психическую жизнь человека, – его поведение.

Поведение создает контекст наблюдения за теми его признаками, которые являются выразителями психической жизни. К ним относятся¹⁷:

- невербальное поведение;
- вербальное поведение;
- система движений и действий;
- внешность.

1. Невербальное поведение

К основным аспектам невербального поведения можно отнести следующее:

а) движения туловища: поза, осанка, походка.

Поза – динамическое положение тела и его частей, обусловленное выражением внутреннего состояния человека.

Осанка – привычное, статическое положение тела.

Походка – характеристика движений человека при ходьбе;

б) движения руки: жесты – это движения руки, используемые для передачи мысли, намерения, чувства;

в) выразительные движения лица: мимика, физиогномическая маска.

Мимика – динамическое выражение лица, которое складывается через складки на лбу, выражение глаз, движения рта, движения лица в области носа, а также определяется степенью подвижности этих частей лица.

Физиогномическая маска – застывшая мимика, наиболее типичная для того или иного человека;

г) автоконтакты различных частей тела (рук, рук и головы, рук и ног, рук и туловища и т.д.);

д) положения тела по отношению к различным объектам (дистанция общения и т.д.);

е) нелингвистические аспекты речи (экстралингвистика, про-
содия).

Экстралингвистика (внеречевая система) – пауза, темп речи,

¹⁷ Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб.: Питер, 2001.

вздых, плач, кашель и т.д.

Паралингвистика (околоречевая система) – диапазон голоса, тембр.

Просодия – ударение, тон, интонация.

2. *Вербальное поведение*: содержание речи (затрагиваемые темы, грамотность, наиболее часто встречающиеся конструкции и др.).

3. *Система движений и действий*: скорость, темп, координация, последовательность, точность, правильность, автоматизм, уверенность и др. В зависимости от видов деятельности могут быть выделены специфические для того или иного вида деятельности качества движений и действий (амплитуда движений, антиципация движений и действий, напряженность-легкость и т.п.).

4. *Внешность*: привлекательность лица, тела, рост, прическа, одежда, запах, украшения, косметика и т.д.

Выделяют следующие группы признаков внешности¹⁸:

- Общие – наиболее крупные, заметные.
- Частные – это детали общих признаков.
- Постоянные – присущи человеку со дня рождения и в течение всей его жизни.
- Временные – могут возникать и исчезать (волосной покров, бородавки, зубы и пр.).
- Необходимые – обязательно присущи людям определенной группы (волосной покров на лице у мужчин).
- Случайные – не обязательно присутствуют у конкретного человека (родимые пятна, бугорки на коже).
- Естественные – присущи человеку от рождения или появляются с возрастом (морщины и пр.).
- Искусственные – появляются в результате сознательного или непроизвольного изменения человеком своей внешности.
- Патологические – вызванные нарушением нормального строения элементов внешности вследствие заболевания.

Признаки, доступные наблюдению, характеризуются следующими характеристиками¹⁹:

а) многозначность одного и того же признака, заключающаяся в том, что он может быть выразителем многих и разных психических состояний и свойств. Одна и та же поза может выражать

¹⁸ Попов С.В. Визуальное наблюдение. – СПб.: Речь, 2002.

¹⁹ Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб.: Питер, 2001.

и сожаление, и пренебрежение, и доброжелательное отношение, и неодобрение;

б) индивидуальность внешнего выражения одних и тех же психических особенностей. Например, застенчивость может выражаться и как опущенные веки, полузакрытые глаза, и как поза, отражающая желание быть меньше, и как напряженность взгляда. Быстрый темп речи у флегматика значит нечто иное, чем такой же темп речи у холерика;

в) ситуационный характер внешних проявлений (поведения, речи, деятельности, внешнего облика), поскольку именно ситуация выступает одной из детерминант, влияющих на их качественные характеристики.

Таким образом, не отождествляя внешние проявления и психическую жизнь человека, психология видит возможности в выделении ряда показателей (объектов наблюдения), через которые достаточно адекватно выражается истинная картина психической сущности человека. К таким объектам относятся: выразительные движения тела, рук, мимики; система движений и действий, обеспечивающих деятельность, а также речь, голос и внешний облик.

Практические задания и упражнения к параграфу 1.4

Задание 1

Цель: установление наличия связи между признаками внешности и особенностями темперамента и характера.

Заполните пропуски словами из предложенного списка: для каждого пропуска (всего их 3 в каждом задании) Вы можете выбрать одно из 12 слов, приведенных после каждого задания. Возможно, в этом списке не будет слова, точно Вас характеризующего. Тогда, пожалуйста, выберите наиболее близкое к нему слово²⁰.

1. Большую часть времени я чувствую себя _____, _____, _____.

Спокойным (1), беспокойным (2), веселым (3), довольным (4), расслабленным (5), уверенным (6), напряженным (7), порывистым (8), почтительным (9), скрытным (10), энергичным (11), застенчивым (12).

2. Когда я учусь или работаю, я обычно _____, _____, _____.

Умелый (1), полный энтузиазма (2), размышляющий (3), безмятежный (4), вялый (5), соперничающий (6), ленивый (7), педантич-

²⁰ Непп М. Невербальное общение. – СПб.: Прайм-еврознак, 2007.

ный (8), точный (9), решительный (10), задумчивый (11), готовый к сотрудуничеству (12).

3. В обществе других людей я обычно _____, _____, _____.

Общительный (1), приветливый (2), терпеливый (3), мягкий (4), внимательный (5), неловкий (6), взволнованный (7), робкий (8), готовый спорить (9), застенчивый (10), разговорчивый (11), горячий (12).

4. Я довольно _____, _____, _____ человек.

Активный (1), добрый (2), властный (3), склонный к самоанализу (4), снисходительный (5), отважный (6), подозрительный (7), спокойный (8), способный на сочувствие (9), серьезный (10), мягкий (11), предприимчивый (12).

5. Другие люди считают меня довольно _____, _____, _____.

Щедрым (1), склонным к авантюрам (2), замкнутым (3), стремящимся главенствовать (4), оптимистичным (5), нежным (6), дерзким (7), независимым (8), чувствительным (9), добрым (10), предусмотрительным (11), зависимым (12).

6. Выберите одно из 3-х слов, которое, на Ваш взгляд, наиболее точно Вас характеризует:

- А) настойчивый (1), расслабленный (2), напряженный (3);
- Б) страстный (4), невозмутимый (5), сердечный (6);
- В) замкнутый (7), общительный (8), активный (9);
- Г) уверенный (10), тактичный (11), добрый (12);
- Д) зависимый (13), властный (14), независимый (15);
- Е) предприимчивый (16), приветливый (17), беспокойный (18).

Ключ:

Эндоморф: 1 (1, 4, 5, 9), 2 (4, 5, 7, 12), 3(2, 3, 5, 7), 4(2, 5, 8, 9), 5(1, 6, 10, 12), 6(2, 6, 8, 12, 13, 17).

Экзоморф: 1(2, 7, 10, 12), 2(3, 8, 9, 11), 3(4, 6, 8, 10), 4(4, 7, 10, 11), 5(3, 8, 9, 11), 6(3, 5, 7, 11, 15, 18).

Мезоморф: 1(3, 6, 8, 11), 2(1, 2, 6, 10), 3(1, 9, 11, 12), 4(1, 3, 6, 12), 5(2, 4, 5, 7), 6(1, 4, 9, 10, 14, 16).

Итоговый показатель подсчитывается по количеству прилагательных, соответствующих каждому типу: эндоморф/ мезоморф / эндоморф (по У. Шелдону). Оцените степень совпадения результатов самооценки с типом телосложения.

1.5. Наблюдательность как профессионально важное качество психолога

«Хороший глаз – дело наживное. Поработайте, не ленитесь, над зрением. Держите его, как говориться, в струне. Попробуйте месяц или два смотреть на все с мыслью, что вам это надо обязательно написать красками. В трамвае, в автобусе, всюду смотрите на людей именно так. И через два – три дня вы убедитесь, что до этого вы не видели на лицах и сотой доли того, что заметили теперь. А через два месяца вы научитесь видеть, и вам уже не надо будет понуждать себя к этому».

К. Паустовский. Золотая роза: Повести

Наблюдательность – это психическое свойство, базирующееся на ощущении и восприятии, благодаря которому человек различает признаки и объекты, имеющие незначительные отличия, замечает различия в сходном, видит их при быстром движении, при изменившемся ракурсе, имеет возможность сократить до минимума время восприятия признака, объекта, процесса²¹.

Человек, который не умеет подмечать и дифференцировать информацию о происходящем вокруг него, никогда не стал бы психологом. Уметь наблюдать и делать «правильные выводы» – одно из важнейших качеств психолога. Так как, работая с человеком, нужно уметь во внешнем поведении или самой внешности человека увидеть его внутренние, психические состояния или свойства.

Одновременно, наблюдательность как любое психологическое явление – это элемент сложной системы, следовательно, имеет многоуровневые связи с различными сторонами психической жизни человека. С одной стороны, она обусловлена физиологическим строением зрительного анализатора и его чувствительностью. С другой – особенностями памяти и мышления, которые, в свою очередь, включены в целостную структуру психики человека. Она связана с его прошлым опытом, направленностью, эмоциональными предпочтениями.

Интерес к человеку как объекту восприятия и наблюдения формирует направленность, которая связана с профессиональным интересом, базирующимся на структуре профессиональных знаний. В свою очередь, они составляют ту основу, которая не только влияет на целенаправленность восприятия, но и способствует развитию диффе-

²¹ Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб.: Питер, 2001.

ренцирования воспринимаемых признаков и их интерпретацию.

Необходимость дифференцировать признаки, через которые человек выражает себя вовне, требует развития чувствительности к этим признакам.

Индивидуальные особенности наблюдательности определяются следующими факторами:

- 1) различия в строении и функционировании анализаторов;
- 2) сенсорная организация, характеризующаяся объединением разных модальностей в комплексы и выделением ведущей чувствительности. Одной из характеристик сенсорной организации является тип восприятия: *аналитический, синтетический, аналитико-синтетический, эмоциональный*. Выделение этих типов основано на установлении сенсорной организации с мыслительными и эмоциональными процессами.

Для наблюдателей *синтетического* типа характерно обобщенное отражение и определение основного смысла происходящего. Они не придают значения деталям и не видят их.

Люди с *аналитическим* типом восприятия выделяют при наблюдении прежде всего детали, частности, такие люди нередко затрудняются понять общий смысл явлений.

Люди *эмоционального* типа восприятия стремятся выделить не сущность явления, а выразить свои переживания, вызванные наблюдаемыми явлениями;

- 3) воспитание: если в процессе взаимодействия с развивающимся человеком взрослые предоставляли возможность ребенку самому наблюдать за миром и делать открытия, то можно ожидать, что уже к подростковому периоду наблюдательность может сформироваться как свойство сенсорной организации. Для развития наблюдательности значим не столько возраст, сколько тренировка.

Практические задания и упражнения к параграфу 1.5

Выполните упражнения части 1 тренинга (см. практикум: тренинг наблюдательности и навыков ведения беседы).

1.6. Методические указания к выполнению заданий по методу наблюдения

Ниже представлены задания по методу наблюдения, которые носят комплексный характер, а их выполнение может рассматриваться

как интегральный результат освоения студентами знаний, умений и навыков по теме «Метод наблюдения в психологии».

Задание 1. Диагностика реактивности студентов²² путем полевого включенного наблюдения

В данном задании студенты знакомятся со схемой *полевого наблюдения*, т.е. наблюдения в естественных условиях. Они осваивают разные способы отчета о данных наблюдения, ведут протокольную запись в полевых условиях – *дневник наблюдения*, знакомятся с методикой *ретроспективного отчета* в форме вынесения субъективных оценок. Для ведения дневника указываются *критерии* выделения ситуаций наблюдения и *контрольный перечень* того, на что обращать внимание при наблюдениях.

Студентам предлагается в течение недели наблюдать поведение своих товарищей по группе с ведением дневниковой записи и оценить на основе наблюдения *реактивность* испытуемых по шкале оценок реактивности М. Гроднер.

Я. Стреляу выделены два основных свойства, потенциально наблюдаемые при выполнении человеком той или иной деятельности: *реактивность* и *активность* поведения. *Реактивность* проявляется в особенностях реагирования субъекта на актуальный побудительный стимул или в целом на ситуацию. Реактивность индивида считается тем более высокой, чем слабее раздражитель, способный вызвать у него ответную реакцию. *Активность* в рамках этой концепции – индивидуальное свойство, характеризующее человека с точки зрения интенсивности, продолжительности, частоты выполняемой деятельности любого рода. В отличие от реактивности, активность не связана с внешней ситуацией, ее побудительные факторы полагаются во внутреннюю сферу регуляции психического.

Одним из способов оценки реактивности служит наблюдение за человеком, описание его поведения в подобных «диагностических» ситуациях и последующий анализ записей с помощью заданных шкал оценок. Эта шкала детерминирует выбор *ситуаций*, в которых следует фиксировать характеристики поведения человека, и те его *аспекты*, которые следует вычленять в зависимости от *целей* наблюдения.

Методика проведения

Студенты обучаются использовать шкалу измерения реактивности, понимаемой как особенность темперамента, в соответствии с

²² По согласованию с преподавателем объект наблюдения может быть изменен.

которой любой человек может быть отнесен к высоко- или низкорективным, т.е. оценен по степени выраженности у него этого свойства. Давать оценки может как сам человек – на основе самонаблюдения, так и внешний наблюдатель. Предложенная схема наблюдения рассчитана на проведение *внешнего наблюдения*: студент, выполняющий работу в практикуме, будет находиться в ситуации внешнего наблюдателя и выносить количественные суждения, или оценки, своим коллегам.

В данном задании все студенты группы, являясь наблюдателями, имеют определенный объект наблюдения – «своего» испытуемого. Если студенты знают, что являются объектами наблюдения, а тем более о его целях (поскольку сами выполняют то же задание), они должны быть готовы к такой роли, так как умение стать в позицию испытуемого – важная сторона профессиональной подготовки психолога. Они должны понять, почувствовать проблемы, которые стоят перед человеком, знающим, что его поведение, результаты его деятельности оцениваются психологом-наблюдателем.

Отработка задания

Отработка задания включает ряд этапов.

1. Студенты получают допуск к отработке, после чего каждому из них в случайном порядке назначается студент из группы, за которым он будет наблюдать. Одновременно каждый наблюдатель является наблюдаемым.

2. После получения допуска студенты в присутствии преподавателя проводят первое шкалирование реактивности своих испытуемых на основании своего личного опыта общения с ними. Эта первая оценка основывается, таким образом, на данных нецеленаправленных несистематических житейских наблюдений.

3. Затем в течение недели студенты проводят систематические наблюдения по заданным для ведения дневника критериям.

Ведение дневниковой записи

Для ведения дневниковой записи удобно использовать обычную тетрадь. На обложке должны быть указаны фамилия и инициалы наблюдателя, период наблюдения, инициалы испытуемого. Записи должны быть краткими, но давать достаточно развернутое описание наблюдавшейся ситуации и поведения испытуемого, чтобы ими можно было обосновать соответствующие оценки реактивности.

Все записи должны быть пронумерованы и содержать указание времени, в которое они проводились. Для повышения *надежности* данных необходимо наблюдать каждого испытуемого не меньше чем в трех ситуациях, характеризующих его по каждому параметру: таким

образом, количество записей наблюдения за каждым испытуемым должно быть таким, чтобы как минимум три наблюдения приходилось на каждый из пунктов плюс дополнительно выделенные наблюдателем по мере того, как им подстораживались ситуации наблюдения. Некоторые записи могут характеризовать испытуемого сразу по нескольким параметрам.

Поведение испытуемого необходимо фиксировать во всех ситуациях, наблюдавшихся исследователем и отражающих реактивность независимо от того, проявил испытуемый себя активно, с точки зрения наблюдателя, или нет. Непроявление соответствующего параметра в любой наблюдаемой ситуации (пассивность наблюдаемого, или испытуемого) также является характеристикой поведения, как и его проявление (активность испытуемого). Единицей наблюдения является оценка, имеет место или нет предполагаемая наблюдателем характеристика.

Обработка результатов

Регистрация данных наблюдения в форме дневника заключается в описании поведения испытуемого в отдельные ограниченные промежутки наблюдений. В данном исследовании избираемые промежутки времени различны (от нескольких минут до нескольких часов) в зависимости от продолжительности интересующих наблюдателя ситуаций. Схема наблюдения, задающая ситуации, которые должен наблюдать исследователь, основана на шкале субъективных оценок реактивности испытуемого, предложенной М. Гроднер и модифицированной А. Крымовым.

Каждый поведенческий параметр оценивается по пятибалльной шкале: балл 1 означает полное отсутствие данного качества у человека, балл 5 – максимальную интенсивность проявления, а баллы 2-4 – градации умеренной интенсивности. После проведения шкалирования вычисляется среднее значение оценок по каждому параметру, а затем все баллы суммируются. Полученное число – показатель реактивности испытуемого:

Низкий уровень: 30 – 45 баллов.

Средний уровень: 20 – 29 баллов.

Высокий уровень: 9 – 19 баллов.

Уровень реактивности тем ниже, чем большее число баллов получает испытуемый.

Список *ситуаций* с указанием параметров оценки реактивности, которым они могут соответствовать, приводится в табл. 3.

Протокол наблюдения

№ п/п	Ситуации	Параметры		
		1	2	...
1	В библиотеке: чтение научной литературы, конспектирование, написание рефератов. То же дома (в общежитии). Работа во время лекции			
2	Ответ на семинаре, на зачете, при защите отчета в практикуме			
3	Поведение в ситуациях общественных мероприятий (общественная работа)			
4	Занятия спортом, выступления на соревнованиях; работа в художественной самодеятельности. Походы, экскурсии			
5	Различные непредсказуемые житейские «острые» ситуации (например, общение с контролером, штрафующим испытуемого за безбилетный проезд, или с вахтером, который требует пропуск, когда студент его забыл, и т.п.)			

Структура отчета

1. Введение (характеристика формализованной методики наблюдения и реактивности как свойства темперамента).

2. Программа наблюдения.

- цель;

- объект и предмет наблюдения;

- ситуации наблюдения;

- временные рамки наблюдения и его график;

- форма регистрации данных (протокол, дневник);

- вид наблюдения;

- бланк наблюдения (*субъективная шкала оценок реактивности испытуемого М. Гроднер, А. Крымова*).

3. Дневник наблюдения.

4. Протокол наблюдения.

5. Обработка результатов.

6 Выводы.

Обсуждение результатов

1. Обсуждается степень проявления реактивности у объекта наблюдения.

2. При сопоставлении результатов предварительного вынесения оценок и ретроспективных оценок после систематического наблюдения обсуждается влияние на данные наблюдения: а) целенаправленности наблюдения; б) опытности наблюдателя; в) формы отчета: на основе общих впечатлений и на основе дневниковой.

Таблица 4

Шкала оценок для измерения реактивности

№	Оценка Единица набл.	1 - 2 - 3 - 4 - 5				
1	Способен ли работать длительное время без перерывов (несколько часов)?	Поминутно прерывает работу; если не может прерваться, совершает ошибки				Несмотря на продолжительную работу, не испытывает утомления
2	Способен ли к устойчивой концентрации внимания?	Не может сосредоточиться на выполняемой работе, посторонние раздражители сильно отвлекают				Целиком поглощен действием, ничего не замечает, кроме своего занятия
3	Обладает ли стойкостью перед неудачами?	При неудачах травмируется, порицание демобилизует				При неудачах еще больше мобилизуется, не проявляет нервозности
4	Охотно ли выполняет ответственную работу?	Избегает ситуаций, в которых надо брать на себя инициативу, охотнее подчиняется				Берет на себя ответственность, любит верховодить
5	Способен ли работать в неблагоприятной обстановке?	Шум, разговоры и пр. мешают, лучше учиться в изоляции от окружения				Шум, разговоры не мешают работать, в любых условиях работает успешно

6	Отказывается ли от действий (или от деятельности) при обнаружении препятствий?	Даже небольшое препятствие вызывает отказ от работы, не верит в свои силы	Препятствия не отбивают охоты к работе; не теряет веры в успех
7	Ведет ли себя как обычно при общении с начальством, преподавателями?	Конфузится, избегает встреч с начальством	Ведет себя как обычно, не смущается
8	Проявляет ли нервозность перед важным заданием?	Даже будучи хорошо готовым, сильно нервничает	Ведет себя как обычно
9	Охотно ли выполняет действия, требующие больших усилий?	Неохотно	Охотно

Задание 2. Поведенческий портрет героя фильма по результатам неформализованного наблюдения

Задание состоит в наблюдении за героем кинофильма (по выбору) и последующем составлении поведенческого портрета героя (с опорой на линии анализа, представленные ниже).

Структура отчета

1. Введение (характеристика неформализованной методики наблюдения).
2. Программа наблюдения:
 - цель;
 - объект и предмет наблюдения;
 - ситуации наблюдения;
 - временные рамки наблюдения и его график;
 - форма регистрации данных;
 - вид наблюдения.
3. Протокол наблюдения.
4. Поведенческий портрет героя (линии анализа результатов).
 - **Особенности внешнего вида**, имеющие значение для характеристики наблюдаемого человека: стиль одежды, причёски испытуемого, насколько он стремится в своем внешнем облике быть «таким как все» или выделяться, привлекать к себе внимание, равнодушен к своему виду или придает ему особое

значение. Какие элементы это подтверждают, в каких ситуациях?

- **Пантомимика:** осанка, особенности походки, жестикуляция. Общая скованность, или, напротив, свобода движений, характерные индивидуальные позы.
- **Мимические особенности:** выражение лица, сдержанность или выразительность мимики, в каких ситуациях мимика бывает особенно оживленной, в каких – скованной.
- **Речевое поведение:** молчаливость, разговорчивость, многословие, лаконизм, стилистические особенности, содержание и культура речи, интонационное богатство, включение в речь пауз, темп речи.
- **Поведение по отношению к другим людям,** положение в коллективе и отношении к этому, способ установления контакта, характер общения (деловое, личностное, ситуативное, сотрудничество, эгоцентризм), стиль общения (авторитарное, с ориентацией на собеседника, с ориентацией на себя), позиция в общении (активная, пассивная, созерцательная, агрессивная, стремление к доминантности), наличие противоречий в поведении – демонстрация различных, противоположных по смыслу способов поведения в одинаковых ситуациях (каких).
- **Поведенческие проявления отношения к самому себе:** к своей внешности, недостаткам, преимуществам, возможностям, к своим личным вещам.
- **Поведение в психологически значимых ситуациях:** при выполнении задания, в ситуации конфликта.
- **Поведение в основной деятельности.**
- Примеры характерных **индивидуальных вербальных штампов**, а также высказываний, характеризующих кругозор, интересы, жизненный опыт.

И.В. Соломин предлагает схему диагностики направленности типов поведения по К. Хорни (табл. 5): «против людей», «к людям», «от людей». Если большинство выделенных признаков соответствует какому-либо одному из типов направленности поведения, можно сделать предположение о том, что человек характеризуется соответствующим типом направленности поведения.

Таблица 5

Типы направленности поведения по К. Хорни

Признаки	Типы направленности		
	«Против людей»	«К людям»	«От людей»
Походка	Быстрая, угловатая. Шаги длинные. Не обращает внимания на препятствия, задевает вещи	Быстрая, плавная, ритмичная	«Семенящая». Быстрые и короткие шаги, частые остановки
Поза	Руки далеко от тела, высоко (на уровне лица или плеч), не соединены друг с другом, ладони часто сжаты в кулаки. Ноги широко расставлены. Садится на всю площадь сиденья, откинувшись на спинку. Располагается близко к собеседнику, повернувшись к нему всем телом	Руки не сцеплены, свободно лежат на какой-нибудь поверхности. Тело слегка наклонено вперед, в сторону собеседника. Голова часто наклонена набок. Ступни направлены на собеседника, близко друг к другу	Руки близко к телу, прижаты к туловищу, сцеплены или скрещены на уровне груди. Ноги одна впереди другой или одна на другой, ступни направлены в сторону от собеседника. Садится на краешек сиденья. Держится боком к собеседнику. В руках часто держит какие-нибудь предметы, прижимает к себе сумку или папку
Жесты	Часто размахивает руками, раскачивается всем телом, постукивает по окружающим предметам, хватает собеседника за одежду, хлопает по плечу	Часто кивает головой, прикасается к собеседнику, поглаживает его руками	В процессе разговора часто почесывает разные части своего тела или лица, крутит в руках мелкие предметы

Окончание табл. 5

Мимика	Часто сводит брови, хмурится, на лбу образуются вертикальные складки. Плотно сжимает челюсти, оскаливает зубы	Часто улыбается	Часто приподнимает брови, на лбу образуются горизонтальные складки. Рот слегка приоткрыт
Взгляд	Смотрит в упор на собеседника, часто исподлобья	Смотрит на собеседника прямо или слегка искоса	Старается не смотреть прямо на собеседника, часто отводит глаза в сторону
Речь	Голос громкий, иногда срывающийся. Говорит много, быстро, почти без пауз, часто не слушает собеседника, перебивает	Голос громкий, говорит спокойно, плавно и без пауз, внимательно слушает	Голос тихий, иногда дрожащий. Речь не очень связная, много пауз. Немногословен
Язык	Много местоимений «вы», оценочных прилагательных и глаголов в повелительном наклонении («вы должны», «тебе надо», «давайте»)	Часто употребляет местоимения «я» и «мы», задает много вопросов, использует много междометий, восклицаний	Часто использует выражения «я должен», «мне надо», «нельзя», «не могу», «не должен». Много слов-паразитов («ну», «в общем», «значит»)
Одежда	Небрежная, нараспашку	Современная, соответствующая ситуации	Одет аккуратно, одежды много, застегнута наглухо
Стиль поведения	Много требует и критикует, часто кричит, оскорбляет, угрожает, отказывается от выполнения требований	Часто притворяется, капризничает, хвастается, смеется, шутит	Часто оправдывается, защищается, уточняет, колеблется

МОДУЛЬ II. МЕТОД БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ

2.1. Общая характеристика метода беседы

Метод беседы относится к вербально-коммуникативным методам.

Вербально-коммуникативные методы – это группа способов получения и применения психологической информации на основе речевого (устного или письменного) общения²³.

Основные виды данного типа методов – это беседа (интервью) и опрос. Опрос реализуется двумя главными способами: тестированием и анкетированием.

Спецификой методов рассматриваемой группы является их неотъемлемость от процесса интенсивного общения исследователя с исследуемым.

Беседа – это метод устного получения сведений от интересующего исследователя человека путем ведения с ним тематически направленного разговора.

В принципе, беседа как средство общения может вестись не только устно, но и письменно. Однако общепринято беседу как метод рассматривать в рамках устного общения, а письменный вариант беседы как способ общения изучать методами исследования документов или продуктов деятельности. Именно в такой трактовке мы и будем рассматривать метод беседы.

Беседа широко применяется в социальной, медицинской, возрастной (особенно детской), юридической, политической отраслях психологии. Как самостоятельный метод беседа особенно интенсивно применяется в консультативной, диагностической и психокоррекционной работе. В деятельности практического психолога беседа часто играет роль не только профессионального метода сбора психологических данных, но и средства информирования, убеждения, воспитания.

Поскольку любое общение невозможно без восприятия людьми друг друга и без осознания ими своего «Я», постольку метод беседы теснейшим образом связан с методом наблюдения (как внешнего, так и внутреннего). Перцептивная информация, получаемая при беседе, зачастую не менее важна и обильна, чем информация коммуникативная. Беседа в той или иной мере всегда сопровождается наблюдением за обликом и поведением исследуемого. Это наблюдение

²³ Никандров В.В. Вербально-коммуникативные методы психологии (беседа и опрос). – СПб.: Речь, 2002.

дает дополнительную, а подчас и основную информацию о собеседнике, о его отношении к предмету разговора, к исследователю и сопутствующей обстановке, о его ответственности и искренности.

Существует специфика психологической беседы. Отличие психологической беседы от житейской состоит в следующем:

1. Неравенство позиций собеседников: психолог здесь выступает, как правило, инициативной стороной, именно он направляет тематику разговора и задает вопросы. Его партнер обычно выступает в роли отвечающего на эти вопросы. Подобная асимметрия функций чревата снижением доверительности беседы. А акцентирование этих различий и вовсе может разрушить баланс во взаимодействии исследователя с исследуемым.

2. Необходимость соответствовать системе ожиданий исследуемого.

В обществе выработано отношение к психологу как специалисту по человеческой душе и человеческим отношениям. Его партнеры по беседе зачастую настроены на получение сиюминутного решения их проблем, ожидают советов по поведению в повседневной жизни и однозначных ответов на вопросы духовной жизни, в том числе на вопросы из категории «вечных». И психолог, ведущий беседу, должен соответствовать этой системе ожиданий. Он должен быть коммуникабелен, тактичен, толерантен, эмоционально чувствителен и отзывчив, наблюдателен и рефлексивен, хорошо эрудирован по широкому кругу вопросов и, безусловно, должен обладать глубокими психологическими знаниями.

Беседа как метод неотрывна от беседы как способа человеческого общения, поэтому квалифицированное применение беседы невозможно без навыков общения, коммуникативной компетенции.

Исследователь обычно старается вести беседу в свободной, непринужденной манере, стремясь «раскрыть» собеседника, раскрепостив его, расположив к себе. Тогда вероятность искренности собеседника значительно повышается.

Причины неискренности собеседника:

- опасение показать себя с дурной или смешной стороны;
- нежелание упоминать о других лицах и тем более давать им характеристики;
- отказ раскрывать те стороны жизни, которые респонденту представляются (правильно или ошибочно) интимными;
- опасения, что из беседы будут сделаны неблагоприятные выводы;
- «несимпатичность» проводящего беседу;

- непонимание цели беседы.

Способы поддержания контакта с собеседником: демонстрация интереса к его личности, проблемам, мнениям. Свое живое участие в беседе, интерес к ней исследователь может выражать мимикой, позами, жестами, интонацией, дополнительными вопросами, специфическими замечаниями типа «это очень интересно!».

2.2. Типы беседы

Критериями отнесения беседы к определенному типу являются (по А.М. Айломазяну)²⁴:

1) особенности предварительно подготовленного плана (программа и стратегия);

2) характер стандартизации беседы, т.е. ее тактика.

Программа, или стратегия, – составленный психологом в соответствии с целями и задачами беседы набор смысловых тем и последовательность движения между ними.

Тактика ведения беседы – набор и форма вопросов. 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 то 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 беседы (табл. 6).

В целом процедура проведения беседы предполагает возможность включения в нее разнообразных модификаций – тактических приемов, позволяющих особенно обогатить ее содержание. 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.

²⁴ Метод беседы в психологии / Ред. сост. А.М. Айломазян. – М.: Смысл, 1999.

Таблица 6

Типы беседы

Тип	Стратегия	Тактика	Преимущества	Недостатки
Стандартизированная	Строгая	Строгая	1) дают возможность сравнения разных людей 2) являются более емкими в отношении времени	1) представляются не вполне естественной процедурой и поэтому сковывающей непосредственность
Частично-стандартизированная	Строгая	Свободная	3) могут опираться на меньший клинический опыт психолога 4) ограничивают непреднамеренное воздействие на испытуемого	
Свободная	Свободная (или определяется в общих чертах)	Свободная	1) ориентирована на конкретного данного собеседника 2) позволяет получать множество данных не только прямым, но и косвенным образом 3) отличается сильным психотерапевтическим содержанием 4) обеспечивает высокую спонтанность проявления значимых признаков	1) характеризуется особенно высокими требованиями к профессиональной зрелости и уровню психолога, его опыту и умению творчески пользоваться беседой

В качестве специфических видов беседы В.В. Никандров²⁵ выделяет:

1) терапевтическую (клиническую) беседу как метод оказания психологической помощи нуждающимся в ней (пациентам, клиентам);

²⁵ Никандров В.В. Вербально-коммуникативные методы психологии (беседа и опрос). – СПб.: Речь, 2002.

- 2) «введение в эксперимент» – привлечение к сотрудничеству;
- 3) экспериментальную беседу, в которой проверяются рабочие гипотезы;
- 4) автобиографическую беседу, позволяющую выявить жизненный путь человека (или историю группы);
- 5) сбор субъективного анамнеза (сведений о личности собеседника);
- 6) сбор объективного анамнеза (сведений о знакомых собеседника);
- 7) телефонную беседу («телефон доверия») как экстренную консультационно-психологическую помощь;
- 8) интервью – метод, переходный между беседой и опросом.

Практические задания и упражнения к параграфу 2.2

Задание 1²⁶

Цель: выявление индивидуальных особенностей аудирования как основы ведения беседы.

Аудирование – процесс, который включает в себя слушание и одновременное понимание звучащей речи.

С целью определения индивидуальных особенностей аудирования используется метод «Построение профиля слушателя». Для этого испытуемые отвечают на вопросы, касающиеся различных аспектов аудирования, и отмечают графически их положение по осям. На оси абсцисс перечисляются номера вопросов, на оси ординат – ответы на них по развернутой шкале от + 3 до -3 баллов, соответствующей степени оценки:

- +3 – характерно для меня,
- +2 – достаточно характерно для меня,
- +1 – иногда проявляется,
- 3 – никогда не может быть,
- 2 – обычно не бывает,
- 1 – почти никогда не бывает,
- 0 – не знаю.

Список вопросов к аудитору:

1. Легко ли я отвлекаюсь во время слушания?
2. Не делаю ли я вид, что я слушаю?

²⁶ Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под общ. ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева. – СПб.: Питер, 2003.

3. Не слушаю ли я просто из вежливости?
4. Не мечтаю ли я, когда собеседник говорит медленно?
5. Слушаю ли я, если слушать мне надоело?
6. Часто ли я перебиваю собеседника?
7. Может быть, я не слушаю, а обдумываю свой ответ?
8. Не делаю ли я поспешных выводов?
9. Стараюсь ли я сохранить в памяти основные факты?
10. Занимаю ли я негативную позицию к говорящему?

Соотнесение собственного графического профиля с идеальным позволяет определить свои недостатки в аудировании. Первые 5 вопросов оценивают главное качество аудирования – внимание. Если испытуемый регулярно показывает пониженные результаты, можно предположить, что именно в свойствах внимания надо искать причины недостаточно успешного аудирования. Вопросы 6, 7, 8 связаны с такими качествами аудитора, как его нетерпеливость, желание проявить свое Я. Вопрос 9 оценивает свойства памяти аудитора. Вопрос 10 соотносится с эмоциональной устойчивостью аудитора, его умением отделять личные пристрастия от объективных данных. В идеальных вариантах график приобретает следующий вид:

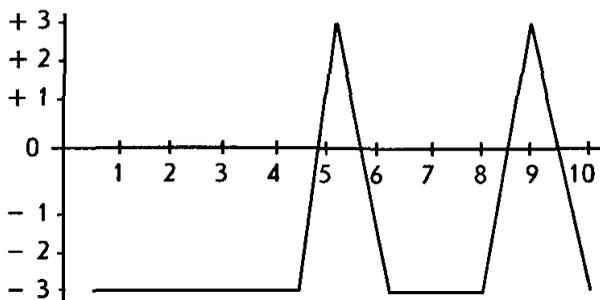


Рис. 2. «Идеальный» профиль аудитора

2.3. Структура беседы

Несмотря на многообразие типов беседы, все они имеют ряд постоянных этапов, последовательное движение по которым обеспе-

чивает беседе полную целостность²⁷.

1. Вводная часть.

Функции этапа:

а) привлечение собеседника к сотрудничеству (посредством апеллирования к прошлому опыту собеседника, проявлением доброжелательного интереса к его взглядам, оценкам, мнениям);

б) информирование собеседника о примерной продолжительности беседы, ее анонимности, и, если это представляется возможным, то о ее целях и дальнейшем использовании результатов;

в) проверка стилизации беседы (определение набора используемых психологом выражений и оборотов, обращения к собеседнику, которые зависят от возраста последнего, пола, социального положения, жизненной среды, уровня знаний).

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

2. Начальная стадия беседы – установление контакта с собеседником.

Особую роль для установления и поддержания контакта играет невербальное поведение психолога, свидетельствующее о понимании и поддержке собеседника.

Готового алгоритма вводной части беседы, набора фраз и высказываний не существует. Важно наличие отчетливого представления о ее целях и задачах в данной беседе, их последовательная реализация.

3. Второй этап – сбор информации по обсуждаемой теме с помощью открытых вопросов.

Открытые вопросы позволяют вызывать большое количество свободных высказываний собеседника, изложение им своих мыслей и переживаний. Такая тактика позволяет психологу накопить определенную фактическую событийную информацию.

4. Третий этап – кульминация беседы – подробное исследование содержания обсуждаемых проблем.

Это один из самых сложных 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.

²⁷ Метод беседы в психологии / Ред. сост. А.М. Айломазян. – М.: Смысл, 1999.

5. *Завершающая фаза* – окончание беседы.

Функции этапа:

- 1) ослабление напряжения, возникающего в ходе беседы;
- 2) выражение признательности за сотрудничество;
- 3) выражение готовности к дальнейшей совместной работе.

Все перечисленные этапы заключаются в рамки беседы. Для собеседника необходимо задать контекст (начало и завершение беседы). В начале проводится предварительный брифинг, где определяется ситуация для собеседника. При проведении брифинга нужно помнить, что первые минуты решают весь ход последующей беседы. В заключении должно быть проведено собеседование после беседы – дебрифинг, в ходе которого исследователь говорит о завершении беседы для собеседника, а также интересуется, можно ли завершить процесс разговора у клиента.

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.

В структуру беседы можно включить следующие параметры: понятие ситуации и правила проведения беседы, рамки интервью, схему и вопросы.

Понятие ситуации в проведении беседы. При рассмотрении понятия ситуации существуют несколько точек зрения.

Во-первых, ситуация сводится к обстановке проведения беседы, ее пространственной организации, внешним оформлениям.

Во-вторых, ситуация представляет собой систему или совокупность социальных значений тех моментов, которые ее составляют.

В-третьих, в понятие ситуации вводят правила и нормы поведения, социальные значения и статус данной ситуации.

В-четвертых, рассматривается психологическое понятие ситуации – это позиция отдельно взятой личности, это социальная ситуация, которая отражает индивидуальный смысл и значения, которые имеют смысл для человека как окружающие его предметы, так и принятые в данных обстоятельствах нормы и правила поведения.

Рассмотрим наиболее важные *правила проведения беседы*²⁸:

1) использование «Вы-подхода» – одного из основных приемов обращения, позволяющих собеседнику яснее выразить свои мысли,

²⁸ Метод беседы в психологии / Ред.-сост. А.М. Айломазян. – М.: Смысл, 1999.

чувства, проблемы, а психологу понять его. Психолог должен спросить себя: «Что бы меня интересовало в этом случае?», «Как бы я реагировал на месте собеседника?». Это уже первые шаги в направлении «Вы-подхода». «Вы-подход» – это прием обращения к говорящему, который реализуется:

а) 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», или: «Вероятно, Вам интереснее говорить о...»;

б) в особом характере констатации и передачи фактов. Например, вместо: «Хоть Вам и не известно» – «Как Вы знаете»; «Вероятно, Вы не слышали» – «Вы, наверное, уже об этом слышали»;

2) установка на искренность и на открытость;

3) гарантия для респондента защищенности и безопасности ситуации (заверение в соблюдении профессиональной тайны, проведение беседы один на один, исключение ситуации подслушивания, выбор изолированного места проведения беседы);

4) доверие психологу (основывается на том, что психолог не может нанести вреда, преследовать личные корыстные цели);

5) наличие исследовательской задачи.

Схема беседы прослеживается при помощи вопросов, которые имеют 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;

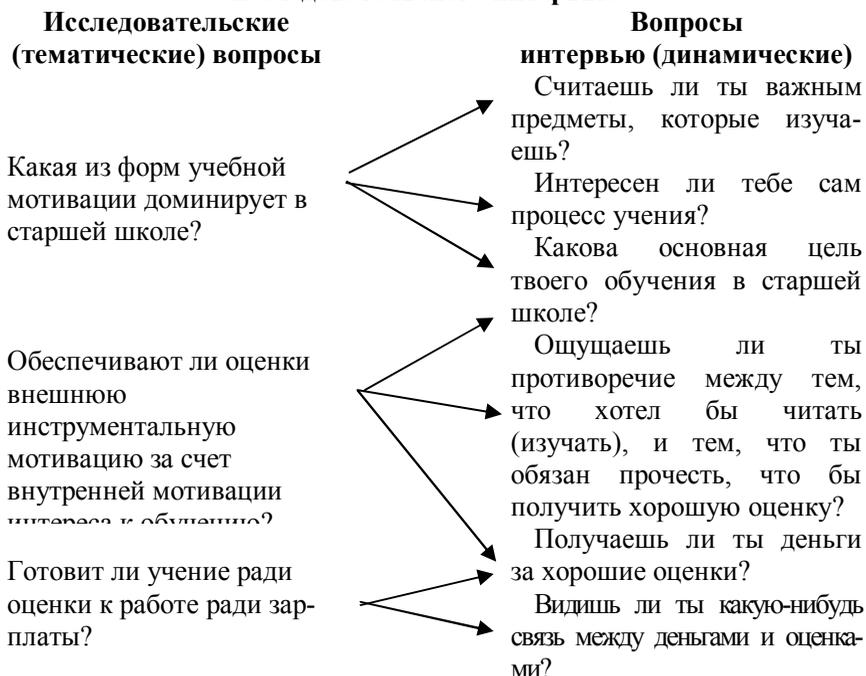
- дать возможность собеседнику проявить себя, доказать свои знания, продемонстрировать свои мнения, оценки, взгляды и позиции.

Для каждой беседы через вопросы задается схема, которая отражает как общие темы, так и детализированную последовательность тщательно сформулированных вопросов. На основании этого все вопросы можно разделить на две крупные категории: тематические и динамические.

Тематические вопросы соответствуют теме беседы. Могут отражать теоретические концепции или процедуру анализа.

Динамические вопросы или вопросы беседы поддерживают течение разговора, способствуют позитивному взаимодействию, стимулируют собеседника на рассказ.

Пример тематических и динамических вопросов исследовательского интервью²⁹



2.4. Типы вопросов интервью³⁰³¹

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.

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

А. Закрытые вопросы – это вопросы, на которые ожидается

²⁹ Квале С. Исследовательское интервью. – М.: Смысл, 2003. – С. 134.

³⁰ Там же.

³¹ Далее по тексту интервью и беседа используются как синонимы.

ответ «да» или «нет». Они обращены ко всему объему содержащегося в них смысла. Примеры: «Любите ли Вы бродить осенним вечером под теплым и негромким дождем?»; «Это все, что Вы хотели сказать?»; «Это трудно?»; «Предпочли бы Вы это сделать сами?». 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 по данному вопросу?»; «Почему Вы считаете такой взгляд недостаточным?»; «Что Вы собираетесь делать летом?».

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?».

Более широкая классификация была предложена С. Квале, в ней он предлагает выделять следующие типы вопросов.

Вводный вопрос: «Не могли бы Вы мне рассказать о ...?»; «Не припомните ли случая, когда ...?»; «Что произошло в том эпизоде, о котором Вы упомянули?»; «Не могли бы Вы описать, как можно более подробно, ситуацию, в которой Вы чему-то научились?», – такие вводные вопросы могут породить спонтанные, подробные описания, когда сам собеседник говорит о своих переживаниях как об основном содержании исследуемого феномена. Остальная часть интервью может представлять собой развитие аспектов, которые были затронуты в истории, рассказанной в ответ на первый вопрос.

Отслеживающие вопросы. Ответы собеседника могут быть расширены благодаря любознательности, настойчивости и критичности интервьюера. Это можно сделать с помощью прямых вопросов, относящихся к тому, что только было сказано. Можно использовать с этой целью и кивки, и «м-м-м», и просто паузы, приглашающие собеседника продолжить его описание. Повторение интервьюером особенно важных слов ответа может способствовать дальнейшему развитию высказывания. Интервьюер должен тренировать в себе способность замечать «сигнальные лампочки» в ответе – такие, как необычные слова, усиленные интонации и тому подобное, которые могут сигнализировать о целом комплексе важных для собеседника тем. Ключевой проблемой в данном случае является способность интервьюера слушать собеседника, когда он говорит о том, что важно для него, и в то же время не забывать об исследовательских целях проекта.

Проясняющие вопросы. «Не могли бы Вы еще что-нибудь рассказать об этом?»; «Нельзя ли более подробно описать то, что случилось?»; «А случалось ли еще что-нибудь подобное?», – в данном случае интервьюер следует за ответом собеседника, проясняя содержание, но не акцентируя конкретные аспекты высказывания.

Конкретизирующие вопросы. Реагируя на ответы собеседника, интервьюер может задавать и более конкретные вопросы, например: «Что Вы тогда подумали?»; «Что Вы предприняли, когда почувствовали, что у Вас растет тревога?»; «Как реагировало Ваше тело?». Когда интервью содержит множество общих высказываний, интервьюер может попытаться получить более точные описания, спросив: «Вы сами это тоже испытали?».

Прямые вопросы. В данном случае интервьюер прямо задает темы и аспекты их рассмотрения, например: «Вы когда-нибудь получали деньги за оценки?»; «Когда Вы упомянули о соревнованиях, Вы имели в виду состязания вроде спортивных или деструктивную конкуренцию?». Такие прямые вопросы желательно отложить и не задавать в первые моменты интервью. Их следует задать после того, как собеседник уже высказал свой собственный спонтанный взгляд и показал, таким образом, какие аспекты данного явления имеют для него важное значение.

Косвенные вопросы. В данном случае имеются в виду проективные вопросы, типа: «Как, Вам кажется, воспринимают другие ученики соревнование за получение оценок?». Ответ может содержать мнение об отношении других учеников, но может быть и косвенным выражением собственного отношения респондента, которое он прямо

не высказывал. Для того, чтобы проинтерпретировать ответ, потребуется очень аккуратно расспросить его дополнительно.

Структурирующие вопросы. Интервьюер отвечает за ход интервью и должен отметить момент, когда тема исчерпана. Интервьюер может вежливо прямо пресечь многословный ответ, который не соответствует теме исследования, сказав, например: «Сейчас я бы хотел перейти к другой теме ...».

Молчание. Вместо того, чтобы превращать интервью в перекрестный допрос, непрерывно обстреливая собеседника градом вопросов, интервьюер-исследователь должен брать пример с психотерапевтов, используя молчание, чтобы побудить собеседника продолжить интервью. Допуская паузы в разговоре, мы даем собеседнику достаточно времени, чтобы все припомнить и обдумать, и затем он сам нарушает молчание, чтобы сказать нечто важное.

Вопросы-интерпретации. Интерпретация в ходе интервью может использоваться в виде простого перефразирования ответа, например: «То есть вы считаете, что...?», или же попыток прояснить высказывание: «Если я правильно понял, вы почувствовали, что...?», «Можно ли то, о чем вы сейчас говорили, описать такими словами:...?». Возможна и более непосредственная интерпретация сказанного учеником: «Правильно ли я понял, что в основном ты тревожишься об оценках из-за возможной реакции твоих родителей?». Более абстрактный вопрос можно задать, например, таким образом: «Не кажется ли вам, что между ситуацией соревнования с другими учениками из-за оценок в классе и отношениями, которые у вас сложились дома, с вашими братьями и сестрами, есть какая-то связь?».

Для лучшего понимания важности и разнообразия вопросов приведем примеры интервью из книги Соломина И.Л. «Современные методы психологической экспресс-диагностики и профессионального консультирования».

Интервью по выбору профессии

Целями интервью являются:

- 1) выяснение профессиональных целей клиента, его интересов, склонностей;
- 2) определение профессиональных возможностей, способностей клиента;
- 3) побуждение клиента к самостоятельному профессиональному выбору;
- 4) помощь клиенту в планировании профессионального жизненного пути.

Традиционными этапами проведения профориентационного интервью являются:

- 1) знакомство и установление контакта с клиентом;
- 2) формулирование проблемы клиента (отсутствие решения о выборе профессии, чрезмерная фиксация на единственном решении, сомнения в правильности принятого решения);
- 3) определение жизненных целей клиента и мотивов выбора профессии;
- 4) выяснение интересов и склонностей клиента;
- 5) поиск ресурсов, возможностей, способностей клиента;
- 6) уточнение мнения клиента о своих интересах и способностях, обращение к примерам из его опыта, обсуждение случаев;
- 7) планирование действий;
- 8) анализ последствий принятых решений;
- 9) подготовка альтернативных (запасных) вариантов решений.

Примерное содержание вопросов в начале интервью:

1. Как Вас зовут? Сколько Вам лет? Где Вы живете? Чем Вы занимаетесь?

2. Что бы Вам хотелось получить в результате нашей консультации? Что бы Вам хотелось узнать? На какие вопросы Вы хотели бы получить ответы? Выбрали ли Вы себе будущую профессию?

Последующие вопросы предлагаются в зависимости оттого, выбрал ли клиент профессию. Если клиент еще не сделал выбор:

3. Что мешает Вам выбрать профессию? Что могло бы Вам помочь?

4. Что Вы уже делали для того, чтобы принять решение? Какие конкретно действия Вы предпринимали?

5. Что Вы хотели бы узнать дополнительно? Какая информация Вам необходима? Как Вы думаете, где можно получить эту информацию?

6. Чем Вы любите заниматься? Каковы ваши увлечения, хобби? О чем Вы мечтаете?

7. Что Вам больше всего не нравится делать? Почему?

8. Какие профессии наиболее соответствуют Вашим интересам и увлечениям?

9. Что Вы умеете делать? Что у Вас лучше всего получается? К чему Вы способны в наибольшей степени? Приведите, пожалуйста, примеры Ваших успехов.

10. В чем Вы испытываете наибольшие затруднения? Почему?

11. Что Вы можете рассказать о своем образовании? Каковы результаты Вашей учебы? С чем это связано? Какие чувства Вы испытываете по поводу своей учебы?

12. Как Вы относитесь к продолжению обучения? Чему Вам хотелось бы научиться? Для чего? Как это можно сделать?

13. Какой у Вас есть опыт работы? Что Вам нравилось на работе? Что не нравилось? Каковы были результаты работы? Что было наиболее трудным?

14. Какие профессии наиболее соответствуют Вашим возможностям и способностям?

15. Как Вы полагаете, какие профессии требуются сейчас в наибольшей степени? Какие будут пользоваться спросом в будущем? Почему?

16. Как Вы думаете, какие профессии пользуются наибольшей популярностью среди молодежи и взрослых людей? В чем причина их популярности?

17. Как Вы полагаете, сколько рабочих мест имеется по этим профессиям? Какова конкуренция за эти рабочие места?

18. Какие варианты профессий Вы считаете наиболее привлекательными и подходящими для себя? Почему?

19. Каковы Ваши цели в жизни? Как выбранная профессия может помочь вам достичь этих целей?

20. Какие действия Вам необходимо предпринять для достижения своих целей? В какой последовательности? Какими будут этапы на пути к Вашим целям? Когда Вы приступите к каждому из этих этапов? Как долго каждый из них будет продолжаться? Что для этого потребуется? Что Вы получите в результате? Что Вы будете делать, если не достигните ожидаемого результата?

Если же клиент уже выбрал профессию:

1. Как называется эта профессия?

2. Почему Вам хочется выбрать именно эту профессию? Что еще повлияло на Ваш выбор?

3. Как Вы узнали об этой профессии? Где можно получить дополнительные сведения о ней?

4. Что Вы знаете об этой профессии? Какой на нее спрос? Насколько она популярна? Что делают специалисты этой профессии? Где они работают? В каких условиях они работают? Сколько они зарабатывают? Какие требования предъявляет эта профессия к человеку? К его здоровью, квалификации, знаниям, навыкам, способностям, характеру?

5. В каких учебных заведениях можно получить образование по этой профессии? Какие из них конкретно Вы могли бы назвать?

6. Каких людей данной профессии Вы знаете? Что Вы можете рассказать о них?

7. Какие книги, в которых описана эта профессия, Вы читали? О чем в них написано?

8. Чем Вы любите заниматься? Каковы ваши увлечения, хобби? О чем Вы мечтаете?

9. Что Вам больше всего не нравится делать? Почему?

10. Что Вы умеете делать? Что у Вас лучше всего получается? К чему Вы способны в наибольшей степени? Приведите, пожалуйста, примеры Ваших успехов.

11. В чем Вы испытываете наибольшие затруднения? Почему?

12. Что Вы можете рассказать о своем образовании? Каковы результаты Вашей учебы? С чем это связано? Какие чувства Вы испытываете по поводу своей учебы?

13. Как Вы относитесь к продолжению обучения? Чему Вам хотелось бы научиться? Для чего? Как это можно сделать?

14. Какой у Вас есть опыт работы? Что Вам нравилось на работе? Что не нравилось? Каковы были результаты работы? Что было наиболее трудным?

15. Как Вы полагаете, какие профессии требуются сейчас в наибольшей степени? Какие будут пользоваться спросом в будущем? Почему?

16. Какие профессии, на Ваш взгляд, пользуются наибольшей популярностью среди молодежи и взрослых людей? В чем причина их популярности?

17. Каковы Ваши цели в жизни? С помощью чего Вы смогли бы их достичь? Как выбранная профессия поможет Вам в этом?

18. Что может помочь Вам в овладении этой профессией? Что может помешать Вам на Вашем профессиональном пути? Какие неудачи могут произойти на этом пути? Что Вы будете делать в слу-

чае неудачи? Какие этапы Вы планируете пройти на пути к профессии?

19. Какие еще варианты профессий Вы считаете привлекательными и подходящими для себя?

Практические задания и упражнения к параграфу 2.4

Выполните упражнения части 2 тренинга (см. практикум: тренинг наблюдательности и навыков ведения беседы).

2.5. Способы ведения психологической беседы

По степени вербального соучастия в беседе «ведущего» выделяют следующие способы ведения беседы³²:

1. Нереплексивное слушание – это способ ведения беседы с помощью средств невербальной коммуникации и минимальных речевых вставок.

Зачастую эта техника «собеседования» является весьма продуктивной, а в некоторых случаях и единственно возможной для эффективного общения и получения психологической информации, так как большинство людей предпочитает говорить, нежели слушать.

Типичные ситуации, в которых применение нереплексивного слушания эффективно:

1. Собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо или выразить свою точку зрения. И это следует поощрить в начале психотерапевтической беседы в целях диагностики, при интервьюировании, в ходе собеседования при профотборе.

2. Собеседник хочет обсудить наболевшие проблемы. Ему важно «выговориться» самому, что скажут другие, ему безразлично. Особенно целесообразна такая разрядка в напряженных ситуациях, что типично для психотерапевтических сеансов.

3. Говорящий испытывает трудности в выражении своих проблем. Невмешательство в его речь облегчает ему самовыражение.

4. Собеседник эмоционально закрепощен из-за превосходства позиции партнера. Это превосходство может проистекать из различий в социальном статусе, из-за проигрыша партнеру по какому-либо доминантному для этого человека качеству, из осознаваемой асимметрии функции в беседе и т.п.

³² Никандров В.В. Вербально-коммуникативные методы психологии (беседа и опрос). – СПб.: Речь, 2002.

Ошибки в использовании нерефлексивного слушания:

1. Убеждение, что другие готовы говорить всегда, когда мы их готовы слушать. Чаще происходит обратное: люди хотят нам сказать, когда это удобно им, а не нам.

2. Если слушатель не разделяет взглядов и мнений говорящего, но демонстрирует ему заинтересованность, то он может быть обвинен в лицемерии. Чтобы не нарушать этику психолога, исследователю, как только он понял, что партнер превратно истолковывает его позицию, следует сразу же объясниться, даже если это угрожает ухудшением или прекращением общения.

3. Возможность скатывания слушателя на позиции «страдальца», терпящего все словоизлияния говорящего. Во избежание злоупотребления словоохотливым собеседником вниманием ведущего он все же должен оптимизировать свое невмешательство. Достигается это как минимальными речевыми вставками, так и средствами невербальной коммуникации.

Средства нерефлексивного слушания

1. Минимальные речевые вставки

Простейшие нейтральные реплики типа «да?», «неужели?», «это очень интересно!», «понятно», «так-так», «чуть подробнее» способствуют развитию беседы, особенно в самом ее начале. Они стимулируют и вдохновляют говорящего, снимают напряженность, поддерживают его заинтересованность, демонстрируют понимание и доброжелательность слушающего. Если подобных реплик-суррогатов недостаточно, вводят так называемые «буферные фразы» типа: «Вас что-нибудь беспокоит?», «Что-то случилось?», «Вы хорошо выглядите», «У вас вид счастливого человека» и т.п.

2. Средства невербальной коммуникации

Кинетические средства (позы, жесты, мимика, контакт глаз), паралингвистические (вокальные добавки к речевым репликам – интонация, громкость, тембральная игра), и экстралингвистические (негослововые добавки к речи: темп речи, расстановка логических ударений и пауз, звуковые вкрапления в речь вроде покашливаний, смешков и смеха, всхлипываний, оханий, плача и др.), проксемические средств общения, т.е. пространственно-временных показателей коммуникативного процесса (дистанция между собеседниками, положение собеседников, теснота или простор, спешка или неторопливость, наличие разъединяющей собеседников мебели, комфортность или неудобство обстановки, опоздание или точность и т.д.).

II. Рефлексивное слушание – это способ ведения беседы, выполняющий в дополнение к функциям нерефлексивного слушания за-

дачу контроля точности восприятия услышанного посредством речи.

Причины необходимости в контроле точности восприятия услышанного:

1. Многозначность слов: необходимо уточнить, в каком значении употребил то или иное слово говорящий. К этому же разряду можно отнести и частое несовпадение значения слова и смысла, вкладываемого в него говорящим или слушающим.

2. «Закодированность» многих сообщений: эта шифровка может быть обусловлена нежеланием обидеть или стремлением скрыть истинные мотивы, желанием подшутить и т.д. Но смысл, вкладываемый в эти иносказания говорящим, не всегда улавливается слушателем. Чтобы понять его или рассеять сомнения, требуются уточнения.

3. Трудности открытого самовыражения, вызванные определенными условностями и традициями. Психологами подмечено, что при собеседовании люди обычно начинают свое изложение с небольшого вступления, не отражающего их главных забот, из которого не явствуют их истинные намерения.

4. Личностные барьеры общения: застенчивость, боязливость, подавленность, неумение излагать свои мысли, дефекты дикции и т.п.

Рефлексивное слушание включает четыре основных приема раскрытия говорящего и контроля поступающей от него информации. Это выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Выяснение – это обращение к респонденту за уточнениями, помогающее сделать это сообщение более понятным. В таких обращениях получают дополнительные сведения или уточняют смысл высказанного. Ни в коем случае не следует в этих запросах обращать внимание на личность говорящего. Они должны фокусироваться на его сообщении или на процессе коммуникации. Например: «Что вы имеете в виду?»; «Я не понял последней фразы»; «Объясните мне то-то». Предпочтительнее обращения, предполагающие свободный разъяснительный ответ, а не принудительный простой ответ типа «да» или «нет». Обращения первого рода приближаются к так называемым «открытым» вопросам, а обращения второго рода – к «закрытым» вопросам.

Перефразирование – формулировка высказывания говорящего в ином виде. Сообщение говорящего переадресовывается ему, но словами слушающего. Цель – проверка точности понимания собеседника. Здесь есть доля риска исказить первоначальный смысл высказывания, но тем важнее устранить это искажение в сознании слушающего. Важно выбирать самое существенное в сообщении во избежание

разъясняющих деталей, вносящих скорее путаницу, чем уточнение. Возвращение мысли теми же самыми словами нежелательно, так как буквальное повторение собеседника может вызвать у него подозрения в невнимательном слушании. Перефразирование же убеждает его, что его слушают и понимают, а если понимают неверно, то стремятся вовремя исправить положение.

Отражение чувств – словесное выражение слушающим текущих переживаний и состояний говорящего. Желательно, чтобы высказывания были не тривиальными, отражающими внимание к собеседнику и сопереживание ему. Тем не менее допустимо и использование стандартных вступлений типа: «Кажется, что вы чувствуете то-то»; «Не чувствуете ли вы себя...». Следует при этом учитывать интенсивность чувств и состояний собеседника, применяя соответствующую градацию оценочных наречий: «Вы несколько (слегка, совершенно, сильно, чрезмерно) расстроены?».

Резюмирование – это подытоживание мыслей и чувств говорящего. Такие высказывания помогают объединить отдельные фрагменты беседы в единое целое и представить весь разговор в его смысловом и эмоциональном единстве. Слушающий получает уверенность в адекватности восприятия и понимания им разговора, а респондент осознает, насколько ему удалось передать свои мысли и переживания. Часто подобные резюме начинаются типовыми вступлениями вроде следующих: «Итак, главное заключается...», «То, что вы сказали сегодня, может означать...», «Как я понял, основная ваша идея заключается в ...». Особенно полезно резюмировать при решении в беседе каких-либо проблем или конфликтных ситуаций, при многоплановой беседе.

III. Эмпатическое слушание – это способ ведения беседы, который заключается в улавливании чувств говорящего, сочувствии или сопереживании ему и информировании его о своей эмпатии.

Элементы эмоционального соучастия в беседе присущи и нереплексивному, и рефлексивному слушанию. Специфика эмпатического слушания заключается не в приемах получения, передачи и контроля информации (в том числе эмоциональной), а в установке и цели. Если целью рефлексивного слушания является точное понимание мыслей и чувств говорящего, улавливание их значения, то целью эмпатического слушания выступает проникновение в его внутренний мир, разделение с ним его системы ценностей. В рефлексивном слушании акцент делается на интеллектуальном компоненте общения, в эмпатическом – на эмоциональном.

Эмпатическое слушание – наиболее интимный вид общения, наиболее сокровенный вид беседы. Именно здесь можно сказать, что

я, слушая собеседника, слышу не только то, что он мне говорит, но и его самого.

Используя беседу как метод познания людей, психолог может выбрать любой из приемов ее ведения. Более того, в одном собеседовании он по ситуации может переходить от одной формы к другой или даже совмещать их.

Практические задания и упражнения к параграфу 2.5.

Упражнение 1

Цель: отработка навыка установления техники рефлексивного слушания, используемой психологом.

Определите технику рефлексивного слушания, используемую психологом, в следующих высказываниях:

1. Вы смеетесь, но я по тону чувствую, что вам совсем не до смеха.

2. Ну, Вы сегодня улыбаетесь.

3. В прошлый раз мы обсуждали то давление, которому Вы подвергались с разных сторон. Ваша сестра, старые друзья, новые друзья. Они развили в Вас постоянную привычку делать все сначала для других, а потом уже – для себя. Вам бы хотелось думать о себе как о жизнерадостном человеке, избавленном от чувства постоянной подчиненности планам других людей.

4. Вы могли бы поподробнее рассказать о том, что с Вами случилось?

2.6. Невербальное общение в процессе беседы

Эффективность беседы зависит не только от внимания к словам говорящего, но и в не меньшей степени от понимания *невербальных* сигналов – жестов и мимики говорящего.

Невербальное общение содержит достаточно элементов, которые позволяют убедиться в достоверности того, что сказано словами.

Невербальное общение позволяет точнее понять сказанное. В том случае, когда невербальные сообщения противоречат сказанным словам, следует особенно внимательно отнестись к этому обстоятельству. Поэтому важным является правильная интерпретация не только вербальной информации, но и невербальных сообщений, что требует особой наблюдательности и умения считывать информацию как говорить «между слов».

Сложность интерпретации вытекает из особенностей невербальной коммуникации. А именно:

- *ситуативности* проявления невербальной информации. Обмен сообщениями происходит «здесь и сейчас», в рамках конкретной ситуации общения между людьми;

- *трудноразложимости* невербального сообщения на отдельные единицы;

- *непроизвольности* – невербальное поведение спонтанно, непроизвольные движения преобладают над произвольными;

- большинство невербальных знаков люди усваивают сами при помощи наблюдения, копирования, подражания.

Одновременно невербальная коммуникация выполняет ряд функций по отношению к вербальному сообщению:

- дополнения;

- опровержения;

- замещения;

- регулирование разговора.

Дополнение – невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют, поясняют ее содержание.

Опровержение – невербальное сообщение может противоречить вербальному (например, когда человек говорит не правду).

Замещение – использование невербального сообщения вместо вербального (когда «нет слов»).

Регулирование – означает использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми.

Невербальные сообщения являются индикаторами эмоциональных состояний и показателями многообразных отношений человека к окружающему миру. В работе психолога для грамотной интерпретации информации в ситуации общения важно овладеть определенным набором знаний по невербальной коммуникации, что требует особенной наблюдательности и опыта «считывания» невербалики партнера. Для этого нужно уметь дифференцировать каналы невербальной коммуникации.

Все каналы невербальной коммуникации можно подразделить на несколько систем: акустическую, оптическую, тактильно-кинестезическую и ольфакторную (табл. 7).

Основные каналы невербальной коммуникации

Акустическая		Оптическая		Тактильно-кинестезическая	Ольфакторная
экстралингвистика	просодика	кинесика			
паузы <i>кашель</i> вздых <i>смех</i> плач	темп <i>тембр</i> высота <i>громкость</i>	выразительные движения	физиогномика	<i>рукопожатие</i> поцелуи <i>поглаживание</i> похлопывание	запах тела запах косметики
		<i>мимика</i> контакт глаз <i>жесты</i> походка	<i>строение</i> <i>лица и черепа</i> строение туловища		

Остановимся на описании некоторых понятий невербальной коммуникации.

Кинесика – движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, поза, мимика.

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.

Поза – положение человеческого тела. Значением позы может быть: открытая или закрытая, доминирование или зависимость, противостояние или гармония.

Жесты можно классифицировать следующим образом:

- описательно-изобразительные и выразительные – это жесты, которые сопровождают речь и вне речевого контекста теряют смысл;
- жесты приветствия, прощания, угрозы, привлечения внимания, приглашающие, запрещающие и т.д. – все они замещают в речи

элементы языка, понятны без речевого контекста, имеют собственное значение в общении;

- модальные – жесты неодобрения, неудовольствия, иронии – выражают оценку, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта;

- жесты, использующиеся в различных ритуалах.

Выражение лица – *мика* – 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.

Контакт глаз – подструктура кинесики, выполняющая функцию регулирования разговора: начало разговора, знак внимания, окончание реплики, эмоциональные отношения между людьми.

Визуальный контакт является 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.

Походка. Характер походки может указывать на физическое самочувствие, возраст, эмоциональное состояние. К элементам походки относятся: ритм, скорость, длина шага, давление ступни на поверхность.

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 высота голоса тоже несут дополнительную информацию о сообщении говорящего.

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. На расстояние между собеседниками может повлиять и стол, если во время беседы он не используется по своему прямому назначению, т.е. на нем не пишут, не рисуют и т.п.

Устойчивыми являются лишь экспрессивные коды основных эмоциональных состояний человека: радости, страха, гнева, внимания, удивления и т.д. Остальные способы кодирования подвержены влиянию множества факторов: общая ситуация общения, индивидуальные особенности проявления состояний каждым из участников общения, пол, возраст, этнические особенности или индивидуальный стиль общения. Поэтому процесс интерпретации невербального поведения очень сложен и требует особой наблюдательности.

Практические задания и упражнения к Модулю II

Упражнение 1. Анализ готового интервью³³.

Вопросы к анализу:

1. Дать характеристику ситуации интервью.
2. Типы вопросов, используемые в конкретном интервью.
3. Причины использования тех или иных вопросов.
4. Значение невербальных реакций в ходе проведения конкретной беседы.

С. Квале (СК): Сейчас я попытаюсь продемонстрировать способ понимания в качественном исследовательском интервью. Мне нужен доброволец. Выберем достаточно нейтральную тему – это не глубинное психоаналитическое интервью. Интервью займет примерно десять минут, а потом мы его обсудим. Женщина лет 30-40 вызвалась быть добровольцем.

СК (1): Спасибо за вашу готовность участвовать и быть моим собеседником. В Европе я несколько лет изучал воздействие оценок, и сейчас мне интересно было бы узнать, какое значение придают оценкам американские студенты и школьники.

³³ Там же. – С. 138.

Сначала я хочу задать вам вопрос, на который, может быть, ответить будет непросто. Если попытаться вспомнить время, когда вы ходили в начальную школу, то могли бы вы вспомнить первый раз, когда вы получили оценку?

Студентка (1): Я помню это время, но первый раз, может, и не вспомню.

СК(2): Вспомним это время. Вы можете сказать мне, что тогда происходило?

СТ(2): Я хорошо училась. Я помню, что у меня была красная звездочка на тетрадке с высшим баллом 100. Я помню это время как волнующее и очень интересное.

СК(3): Хорошо. Вы помните только красную звездочку, или еще что-то с ней связанное?

СТ(3) (смеется): Цвет я очень хорошо помню. Она сияла. Я помню, что меня все время награждали. Я помню, как меня хвалили одноклассники, и учитель, и родители – они очень суетились вокруг моих оценок. А еще были другие дети, которые не так хорошо отвечали, не так хорошо учились. Там были разные эмоции, но в основном я помню праздничное настроение.

СК(4): Вы сказали – разные эмоции. Вы можете их описать?

СТ(4): Ну, я была любимицей учительницы, и кто-то мог бы сказать: «Ага, может быть, она этого и не заслуживала, может, это просто оттого, что учительница ее очень любила». И я чувствую сейчас какое-то раздвоение, потому что я была не только любимицей учительницы, но еще и получала самые высокие оценки, и это создавало какой-то диссонанс в том, как меня воспринимали мои одноклассники.

СК(5): Вы можете описать этот диссонанс?

СТ(5): Я думаю, что существует какое-то разделение между теми, кто хорошо учится, и теми, кто учится не так успешно, и это, особенно в начальных классах, определяется тем, что у тебя стоит в тетрадке.

СК(6): Это было в школе с самого начала? С первого класса?

СТ(6): С третьего класса.

СК(7): С третьего класса. Да, это было очень давно. Вы можете вспомнить, что они говорили? Или...

СТ(7): Нет, это было, скорее, чувство...

СК(8): Чувство...

СТ(8): Да-а, это было чувство, будто я установила какую-то дистанцию между собой и классом...

СК(9): Из-за Ваших хороших оценок.

СТ(9): Да-а.

СК(10): Вы что-нибудь пытались с этим сделать?

СТ(10): Я после этого уже не так хорошо училась. Это на меня очень сильно действовало. Я больше хотела быть с ними, чем с учительницей, и даже больше, чем быть в учительском списке лучших. Так что это было очень важно.

СК(11): Это был очень важный опыт – (Да.) – для Вас, и Вы оказались включены в конфликт между учительницей и Вашими одноклассниками или переживали это как конфликт. (Да.) Ваши родители вмешивались в эту ситуацию?

СТ(11): Этого я не помню, потому что это было для меня... Мое восприятие оценок изменилось очень сильно. Для них это было очень незначительно. Их все это продолжало удовлетворять, было все также приемлемо, и в общем меня продолжали вознаграждать за то, что я хорошо учусь, успешно. Так что эта двойственность поддерживалась.

СК(12): Этот диссонанс между, скажем, лояльностью по отношению к учителю и расположением одноклассников – такая ситуация когда-нибудь еще повторялась? Это Вам не напоминает что-то другое...?

СТ(12): Да это все время повторяется в моей жизни. Как только я начинаю меньше внимания обращать на моих друзей или на коллег, то сразу получаю какой-то сигнал: «Ну-ка, что для меня важнее?». А для меня важнее всего дружба.

СК(13): Ммм... Это главный вопрос.

Вы до этого несколько раз упомянули слово «вознаграждали» – что Вы имели в виду под этим «вознаграждением»?

СТ(13): Ох, когда я была в третьем классе, то, наверное, позволяли смотреть телевизор, или куда-то пойти, или попозже лечь спать, покупали мороженое, какую-то еду...

СК(14): То есть материальное вознаграждение – (Да.) – за оценки? И это заставляло вас лучше учиться, или Вы и так учились?

СТ(14): Это заставляло меня сильнее хотеть хорошо учиться, так что да, я лучше училась.

СК(15): Я где-то слышал про «отметочные деньги».

СТ(15): Отметочные?..

СК(16): Деньги. Что некоторые получают деньги за отметки.

СТ(16): Если они хорошо учатся?

СК(17): Да, а Вы их когда-нибудь получали?

СТ(17): Нет. Только еду! (Смеется). Мороженое.

СК(18): Есть такое понятие «льстить» или «подлизываться». Или подыгрывать учителю. Вас когда-нибудь в этом обвиняли?

СТ(18): Да.

СК(19): Обвиняли. И как Вы это воспринимали?

СТ(19): Это было обидно.

СК(20): Дети в Дании, которых я опрашивал, тоже упоминали этот конфликт. У них возникали хорошие отношения с учителем, и почти автоматически другие ученики могли начать поговаривать о подлизывании... Так. Теперь попробуем прыгнуть вперед – попробуй-те вспомнить последний раз, когда Вы получали оценки.

СТ(20): Что-нибудь кроме зачет - незачет?

СК(21): Да.

СТ(21): Я вспомнила провал по английскому в колледже! Это меня очень травмировало. То есть я не смогла закончить колледж вместе со всеми. Совершенно неожиданно. Мне было очень плохо. Но я закончила, выполнив тест по телефону вместе с учителем и, в конечном итоге, закончила последний год вместе с моим классом. С их стороны это было очень мило.

СК(22): Тогда Вы оказались на другом полюсе.

СТ(22): Мне и друзья многие так говорят! (Смеется).

СК(23): Так что, похоже, это почти непрекращающийся конфликт как в отношении учителя, так и в отношении одноклассников. А где же вы сами? Остались в стороне?

СТ(23): Я рада, что больше с этим дела не имею.

СК(24): Да, я вижу... А если обратиться конкретно к учебному процессу, полученные оценки как-то влияли на то, как Вы учились?

СТ(24): Да, я очень беспокоилась о том, чтобы выбрать подходящую тему сочинения, правильно провести исследования и достичь нужного результата, не обязательно самого лучшего. Так что сейчас (в Сэйбруке, учась по программе для соискателей докторской степени, где система оценок только зачет - незачет), у меня больше свободы при написании эссе, больше возможностей выразить собственное мнение. Я думаю: «Ну, попробуем, это может быть и не примут, но это не будет провалом». Это дает мне большую свободу творчества, и мое желание рисковать увеличилось. Когда я знала, что мне поставят оценку, возможности рисковать почти не было, понятно: мне нужно было утвердиться среди одноклассников, говорить об этом и быть уверенной, что я на том же уровне, что и все. Теперешний опыт настолько индивидуален и так безопасен, что мне больше хочется творческого риска.

СК(25): Правильно ли я Вас понял – можно сказать, что Ваш опыт с оценками, когда Вы старались достичь безопасности, был не слишком творческим и Вы не рисковали? (Да.) Тогда как с системой

зачет - незачет Вы позволяете себе мыслить творчески и рисковать?

СТ(25): Да-а. И, в частности, в этой ситуации (в Сэйбруке) очень трудно сравнивать себя и как-то выделяться на фоне однокашников, с которыми нет особой близости, так что эта ситуация лучше.

СК(26): О'кей. Есть еще что-то, что Вы хотели бы сказать, прежде чем закончим интервью?

СТ(26): Нет, не думаю.

СК(27): О'кей. Большое спасибо за сотрудничество. Затем интервью обсудили в аудитории, причем были такие реплики: СК(28): Как Вы себя чувствовали, когда у Вас перед всеми брали интервью на эту тему (об оценках)?

СТ(27): Я думала, что это хорошая возможность для меня – задуматься над этим. Я долгое время даже не вспоминала об этом, но в терапии, которую я недавно проходила, я узнала, что долгое время была гораздо ближе к учительнице, чем к друзьям, и долго с этим работала. Так что мне было легко об этом говорить, потому что я очень ясно представляла, что случилось.

2.7. Методические указания к выполнению заданий по методу беседы

Ниже представлены задания по методу беседы, которые носят комплексный характер, а их выполнение может рассматриваться как интегральный результат освоения студентами знаний, умений и навыков по теме «Метод беседы в психологии».

Задание 1. Проведение беседы на материале изучения самооценки по методике Т. Дембо – С.Я. Рубинштейн

Задание состоит в проведении беседы с респондентом³⁴ по результатам прохождения им методики Дембо–Рубинштейн и выяснении самооценки испытуемого по выбранному параметру.

Структура отчета

Программа исследования

1. Цель: выявление самооценки испытуемого по определенному критерию (счастье, успешность, характер).

³⁴ В качестве респондента может выступать взрослый представитель любого пола.

2. Объект исследования: инициалы, пол, возраст, социальное положение.

3. Предмет исследования: самооценка испытуемого по определенному критерию (счастье, успешность, характер).

4. Ситуация исследования: учебная; беседа проводится в учебной аудитории во время занятия.

5. Время исследования: дата, время (с...по...).

6. Форма регистрации результатов: протокол.

7. Тип беседы: частично стандартизированная.

8. Материал: модифицированная методика изучения самооценки Т. Дембо – С.Я. Рубинштейн.

Таблица 8

Протокол беседы

Этапы	Вопросы экспериментатора	Реакции испытуемого	
		Ответы	Невербальные реакции

Указания к проведению беседы

Во вводной части беседы следует:

- поприветствовать испытуемого;
- узнать его самочувствие и настроение;
- получить от него согласие на проведение беседы по определенной теме;
- выяснить отношение испытуемого к тому, что беседа будет записана;
- разъяснить испытуемому, как будут использоваться результаты беседы и заверить его в том, что результаты останутся конфиденциальны.

Введением в исследование может служить следующее высказывание экспериментатора: «Вероятно, Вам, как и каждому из нас, приходилось сравнивать себя с другими людьми. Поэтому работа, которую я Вам сейчас хочу предложить, не будет для Вас новой или необычной. У Вас наверняка сложились мнения и представления о себе и о других людях».

Следующим этапом работы должно быть выяснение актуальной и желаемой самооценки испытуемого по заданному качеству. Экспериментатор чертит на чистом листе бумаги вертикальную линию (10 см) и говорит: «Допустим, что на этой линии расположились люди

всего мира: вот здесь, сверху (показ рукой) – самые счастливые, а здесь, внизу (показ) – самые несчастные. Как Вы думаете, где Ваше место среди всех этих людей по счастью? Поставьте карандашом отметку в том месте, где, как Вам думается, Вы находитесь» (испытуемому дают цветной карандаш для отметки). Данную инструкцию необходимо выучить дословно; четко и неторопливо произнести и разъяснить испытуемому все ее части. Но в то же время у испытуемого не должно создаться впечатления заученности текста. После того, как испытуемый отметил свое актуальное место на шкале «счастье», ему предлагают обозначить и свое желательное положение, т.е. ответить на вопрос: «Где бы Вы хотели быть по этой шкале?». Инструкцию можно разъяснять, повторять, но обсуждать решение испытуемого на данном этапе ни в коем случае не следует.

К описанной шкале (независимо от задания), вводится дополнительная шкала – «знание себя», на которой испытуемый должен отметить только реальную, актуальную самооценку. Опираясь на показатели этой шкалы, можно судить о степени критичности испытуемого: высокая оценка по этой шкале нередко свидетельствует о не критичном отношении к себе, слишком низкая оценка может быть показателем неуверенности в себе.

Вводными словами к беседе может послужить следующее высказывание экспериментатора: «Ну, а теперь, когда Вы выполнили предложенное Вам задание, давайте поговорим подробнее о том, какие мнения, представления сложились у Вас о себе и о других людях...». Это высказывание не должно быть произнесено торопливо, невнятно, с запинками и т.д., а напротив, неспешно, уверенно, доброжелательно, всей интонацией как бы приглашая продолжить, вступить в беседу.

Программа беседы достаточно постоянна для каждой шкалы и строится примерно в следующей последовательности:

- 1) выяснение содержания актуальной оценки;
- 2) выяснение содержания полюсов шкалы;
- 3) выяснение содержания и причин желаемой оценки.

Тактика экспериментатора в данном случае является относительно свободной. Им могут быть заданы разные вопросы в зависимости от особенностей испытуемого, хода беседы и т.д. Обязательно по каждому из пунктов следует просить испытуемого приводить поясняющие примеры, иллюстрирующие его суждения о себе или других людях.

Возможные вопросы по шкале «счастье»:

- Как Вы понимаете слово «счастье»?
- Каким же образом Вы оценивали себя по «счастью»?

- Как бы Вы могли описать свое состояние счастья?
- Кто, с Вашей точки зрения, самый счастливый и почему?
- Кто, с Вашей точки зрения, самый несчастный и почему?
- Чего же Вам не хватает, чтобы быть совсем счастливым?
- Что нужно изменить, чтобы достичь этого состояния?

Если испытуемый дает низкую оценку по этой или по любой другой шкале, необходимо уточнить: «Кто виноват в сложившейся ситуации?». Важно понять, кого испытуемый обвиняет в причине несчастья: самого себя или окружающий мир, необходимо при этом с большей или меньшей степенью точности определить, какие свойства самого себя или какие свойства мира имеет в виду испытуемый.

Аналогичная процедура беседы проводится и при наличии очень высокой отметки на шкале. При этом испытуемого спрашивают: «С чем связана такая высокая оценка? Являетесь ли Вы ее причиной, или другие люди, обстоятельства жизни?». Подобные вопросы можно задавать испытуемому при наличии очень низкой или очень высокой оценки на любой из предъявленных ему шкал.

После окончания беседы по основной экспериментатор обращается к дополнительной шкале «знание самого себя». Здесь круг вопросов несколько иной: в беседе необходимо выяснить, чем определяется оценка знания самого себя; каковы причины ее высоты на шкале; что такое знание себя, по мнению испытуемого; какие люди знают себя, в чем это проявляется; трудно ли знать себя, можно ли этому научиться; если можно, то как, если нельзя, то почему и т.д.

В завершающей части беседы используются высказывания такого типа: «Вот мы с Вами добрались до конца нашей работы. Мы обсудили Ваши оценки, поставленные на шкалах. Беседовать с Вами было очень интересно, Я очень признателен Вам за Ваш труд. Но, может быть, у Вас возникли вопросы и ко мне? Не хотите ли теперь задать их?». Очень важно, о чем спросит испытуемый, насколько это будет пересекаться с содержанием беседы. Окончательно завершая беседу, необходимо еще раз выразить признательность испытуемому.

Обсуждение результатов

1. Поведение испытуемого в процессе исследования (по невербальному поведению, особенностям ответов испытуемого сделать предположение о мотивации участия испытуемого в беседе, о степени значимости для него обсуждаемой темы).

2. По содержанию беседы сделать заключение о том, что он понимает под исследуемым качеством (счастье, характер, успешность) и как себя по нему оценивает.

3. Определить степень соответствия содержания беседы результатам по методике Т. Дембо – С.Я. Рубинштейн (высота самооценки и степень соответствия актуальной и желаемой самооценки).

4. Охарактеризовать критичность испытуемого (по результатам, полученным по дополнительной шкале методики).

Задание 2. Анализ структуры беседы и техник слушания

Прочитайте протокол беседы (задание 1), обратите внимание на то, как воплощаются в беседе ее этапы.

Затем определите, с каких реплик психолога начинается каждый из пяти этапов беседы. В таблице укажите название этапа и номера реплик психолога, с которой он начинается и которой заканчивается (п. __ п. __).

После этого по каждой реплике психолога определите, использует ли психолог техники слушания. Для тех реплик, где такие техники и методы используются, определите виды этих техник. Номера реплик психолога проставьте в соответствующей ячейке таблицы (на пересечении этапа и названия техники).

Затем определите, какие техники преобладают на каждом из этапов беседы, и поясните, как это соотносится с целью этапа. Сделайте вывод.

Таблица 9

Структура беседы

Название этапа						
	Этап	1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап
Техники		п. - п.				
Закрытые вопросы						
Открытые вопросы						
Выясняющие вопросы						
Пересказ						
Отражение чувств						
Резюме						

ПРАКТИКУМ: ТРЕНИНГ НАБЛЮДАТЕЛЬНОСТИ И НАВЫКОВ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

ЧАСТЬ 1. Тренинг наблюдательности

Цель: развитие свойства наблюдательности у участников тренинга.

Задачи:

- 1) развитие избирательности и целенаправленности восприятия;
- 2) знакомство со средствами выражения психических состояний и свойств;
- 3) развитие чувствительности к признакам, являющимся ведущими при восприятии человека;
- 4) развитие умения понимать и объяснять наблюдаемые ситуации.

Этапы работы:

Первый этап – включение в работу, создание благоприятной психологической атмосферы.

Упражнение «Приветствие»

Цель: включение участников в групповую работу, создание благоприятной психологической атмосферы, снятие напряжения.

Участники становятся в круг, по очереди делают шаг вперед, называют свое имя, здороваются, стараясь в приветствии интонацией передать свое настроение.

Второй этап – решение задач тренинга.

Упражнение «Человек как объект наблюдения. Лицо»

Цель: знакомство с общими и отличительными признаками строения головы и лица.

Часть 1. Изучите общие признаки строения головы и лица: форма головы, характер профиля, овал лица, размер ушей, форма носа и т.п. Для этого используются соответствующие рисунки³⁵.

Часть 2. Предлагается словесный портрет, по которому нужно определить, кто из людей, изображенных на рисунках, описан словесно:

«Мужчина, на вид 26-30 лет. Волосы зачесаны назад, линия роста волос на лбу М-образная. Лицо овальное, лоб средней высоты и

³⁵ Фулфер М. Искусство чтения по лицу. – Минск., 2007.

ширины. Нос средней высоты, кончик носа мясистый, слегка опущен. Брови густые с опущенными хвостиками. Глаза темные, овальные, большие. Рот малый, губы полные. Подбородок узкий, овальный, с глубокой горизонтальной бороздкой. Уши слегка оттопырены».

Упражнение «Человек как объект наблюдения. Телосложение»

Цель: знакомство с признаками телосложения. Знакомство с типологией Э. Кречмера.

Определите, к какому типу, по наблюдениям создателя типологии Э. Кречмера, принадлежали известные люди (предлагаются портреты Вольтера, Лейбница, Ньютона, Дарвина, Мирабо, Лютера).

Упражнение «Человек как объект наблюдения. Взгляд»

Цель: знакомство со взглядом как средством выражения эмоционального состояния.

Рассмотрите фотографии, изображающие взгляд человека, испытывающего ту или иную эмоцию³⁶.

Упражнение «Человек как объект наблюдения. Мимика»

Цель: знакомство с мимикой как средством выражения эмоционального состояния.

Используется тест *The Facial Meaning Sensitive Test (FMST)*³⁷. Задание состоит в том, чтобы прочесть мимику девушки и записать значение каждого выражения лица, пронумеровав их.

Затем результаты проверяются: 1) отвращение; 2) смущение; 3) счастье; 4) решительность; 5) страх; 6) гнев; 7) удивление; 8) интерес; 9) презрение; 10) грусть.

Упражнение «Человек как объект наблюдения. Жесты и позы»

Цель: знакомство с жестами и позами как средством выражения эмоционального состояния.

Рассмотрите рисунки, изображающие жесты и позы человека³⁸. Определите значение поз и жестов по А. Пизу. Соотнесите их со следующими обозначениями: 1) уверенность; 2) скука; 3) превосход-

³⁶ Нэпп М. Невербальное общение. – СПб., 2007.

³⁷ Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб.: Питер, 2001.

³⁸ Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. – М., 2003.

ство; 4) открытость; 5) позитивная оценка; 6) критическая оценка.

Упражнение «Перцептивное предвидение»³⁹

Цель: развитие умения предвидеть, что произойдет в наблюдаемой ситуации на основе данных восприятия.

Ведущий демонстрирует вначале только фрагменты изображения – портреты людей и дает задание: определить и записать, какие эмоции переживают эти люди, что они делают. Следует ответить на оба вопроса.

При анализе результатов выполнения упражнения нужно обратить внимание на те средства, через которые переданы психические состояния людей, на причины ошибок в умозаключениях. После ответов на поставленные вопросы демонстрируются изображения этих же людей, но уже в конкретной ситуации.

Упражнение «Цель наблюдения»

Цель: определение значения цели при наблюдении.

Прочитайте описания одного и того же человека и определите, с какой из следующих целей каждое из них дано:

- 1) знакомство с друзьями;
- 2) рекомендация для приема на работу;
- 3) знакомство с родителями;
- 4) поиск супружеской пары.

А. Очень милая девушка. Скромная, аккуратная, хозяйственная, хорошо готовит. Учится в университете. Из благополучной, интеллигентной семьи. Без вредных привычек. Увлекается рукоделием. Вежливая, уважает старших, любит детей.

Б. Интересная, обаятельная девушка. Искренняя, верная, добрая, надежная. Компанейская, общительная, любит в хорошей компании весело проводить время. Она вам понравится!

В. Светловолосая, голубоглазая девушка, рост 177 см. Замужем не была, детей нет. Добрая, веселая, общительная, с хорошим чувством юмора. В то же время – нежная и романтическая.

Г. Коммуникабельная, обладает высокой работоспособностью, легко обучается, мобильна. Знание ПК и иностранных языков, грамотная речь.

При анализе результатов ответьте на следующие вопросы:

1. В чем существенное различие характеристик одного и того

³⁹ Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб.: Питер, 2001.

же человека?

2. В чем выразилось влияние цели на отбор выделенных свойств, качеств?

3. Меняется ли сущность человека в зависимости от меняющихся целей его характеристики? Что меняется?

Упражнение «Как пройти?»⁴⁰

Цель: отработка избирательности восприятия.

Ведущий просит рассказать, как пройти, например, от Старого вокзала до Технологического института. Как правило, при объяснении пути проявляются индивидуальные особенности восприятия, отражающие его избирательность: одни ориентируются на табачные, рыболовные магазины, другие – на косметические кабинеты, парикмахерские, трети – на книжные магазины, библиотеки и т. п.

Здесь уместно пояснить, что профессиональные интересы, эмоциональные, интеллектуальные особенности человека влияют на избирательность его восприятия. Она заключается в том, что из потока различной информации, воздействующей на каждого из нас в каждый момент, разные люди выбирают нечто, обусловленное индивидуальными особенностями.

Третий этап – снятие эмоционального напряжения, подведение итогов работы.

Упражнение «Передача по кругу»

Цель: снятие эмоциональной напряженности.

Материалы: любой нетяжелый предмет.

Процедура проведения:

Группа становится в круг. Одному из участников в руки дается любой нетяжелый предмет, который передается из рук в руки по кругу. Ритм передачи регулирует ведущий командами: «Быстрее!», «Еще быстрее!», «Очень быстро!» или «Медленнее!», «Очень медленно!», «Совсем медленно!».

Подведение итогов занятия

Члены группы по желанию высказывается о том, что им понравилось / не понравилось в процессе занятия.

⁴⁰ Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб.: Питер, 2001.

ЧАСТЬ 2. Развитие навыков ведения психологической беседы

Цель: развитие навыков ведения психологической беседы.

Задачи:

- 1) отработка навыков антиципации высказываний собеседника;
- 2) развитие умения слышать противоречия в речи собеседника;
- 3) развитие навыков нерефлексивного слушания;
- 4) развитие навыков рефлексивного слушания.

Этапы:

Первый этап – включение в работу, создание благоприятной психологической атмосферы, отработка навыков антиципации высказываний собеседника и умения слышать противоречия в его речи.

Упражнение «Антиципация высказываний собеседника»

Цель: создание настроения на работу, развитие навыков антиципационного восприятия речи⁴¹.

Проводя беседу с респондентом, исследователь сталкивается с проблемой понимания неполных высказываний собеседника. Часто это проблема возникает в случае, когда респондент взволнован или имеет определенную манеру говорить. Тренировка антиципации (предсказание окончания) высказываний может проводиться на материале, например, известных фразеологических оборотов.

Ведущий называет первую часть фразеологических оборотов. Участники по очереди называют их продолжения. Участник, не назвавший его или пропустивший свою очередь, выбывает из игры.

Часть 1. Антиципация фразеологических оборотов

Заварил ты ...	Не надо падать...
Ни кола, ни ...	Он кривит...
Тут комар носа...	Ешьте, сколько душе...
Между ними пробежала...	Они живут душа...
У меня кошки скребут...	Ваши слова задели меня за...
Он легкий на...	Я его жду...

⁴¹ Посталовский И.З. Тренировка интенсивного слушания. – Одесса, 1999.

Сколько лет, ...	Он сулит нам золотые...
Через час по чайной...	У меня от холода зуб на...
Всему есть...	Он за словом в карман...
У нее глаза на...	Изложите просьбу в двух...
Он сжег за собой...	Большому кораблю...
Он не обидит и...	Вы валите вес с больной...
Это у него на лбу...	У меня все из рук...
Нужно идти в ногу...	Нечего тебе дурака...
Этот номер не...	О вкусах не...
Он побежал со всех...	Книга как в воду...
Он попал из огня, ...	С волками жить. ...
С корабля на...	Волков бояться -...
Что ты ходишь, как в воду...	Выкиньте это из...
Он не мог отвести от нее...	Это вывело его из...
Ты еще дешево...	Этот факт о многом...
Он не ударил палец...	У меня как гора с плеч...
Мне надо перевести...	Я сыт по...
Я к вам заглянул на...	Не ударь лицом в...
У меня душа ушла...	С него как с гуся...

Второй этап – решение задач тренинга.

Упражнение «Противоречия в высказываниях».

Цель: отработка умения слышать противоречия в речи говорящего и обращать на это его внимание.

Участники получают карточки с текстом, содержащим логические ошибки. Ознакомившись с текстом, они должны с нейтральной интонацией зачитать его аудитории. Задача слушающих – на слух определить противоречие в речи говорящего. Один из участников обращает внимание говорящего на противоречие, например, таким образом:

ПРИМЕР:

Участник 1: Я его уже не видел целый месяц. Он куда-то уехал. 3 дня назад он мне сказал: «Если будет время, заходи, поиграем в шахматы».

Участник 2: Ты говоришь, что не видел этого человека целый месяц. Но в то же время, выходит, что 3 дня назад вы общались? Поясни, пожалуйста, как это может быть?

1. Ночь была безоблачной. Луна заливала поляну тусклым солнечным светом. Я залюбовался картиной, которая открылась передо мной. В тени деревьев спрятались зайцы, которые так же, как и люди боялись солнечных лучей.

2. – У тебя очень красивая ручка, где ты ее взял?

– У меня были именины, и отец подарил мне ее. «Смотри, не потеряй его. Нечем будет кушать», – сказал отец.

3. «Приятного сна», – разбудил меня мой друг. «Вставай быстрее. Мы должны идти. Ты что, забыл, что мы идем сегодня в гости? Уже совсем рано».

4. Поле было покрыто распутившимися подсолнухами. Их желтые головки были настолько красивы, что человек остановился. Он подошел к одному дереву и понюхал его. Он оторвал несколько лепестков. Над подсолнухами летали ленивые пчелы. Видимо, где-то вблизи была пасека.

5. Машина резко затормозила и поехала быстрее. Ехавший за ней мотоцикл тоже поехал быстрее. На светофоре зажегся красный свет. Все машины остановились. Ехавший велосипедист включил стоп-сигнал. То же сделали и другие машины.

6. Бабочки кружились над поляной. Девочка с сачком бросилась от одной бабочки и попыталась ее поймать. Но бабочка поднялась быстрее, чем девочка успела подбежать.

7. «Кто еще хочет отвечать?» – спросил учитель. «Я», – сказал Коля, поднимаясь с кровати. «Только возьми с собой дневник». «Дневник? Я его оставил дома». «Дневник нужно носить с собой. Может он у тебя тяжелый?». «Дневник у него действительно тяжелый – там много двоек», – сказала Настя, Колина соседка по работе. «Ах, вот оно что! Скажи папе, чтобы он тебе тележку для дневника купил». – Все заплакали.

8. Наша семья переехала в новую квартиру. Теперь у нас не 2, а 3 комнаты. Да и кухня тоже маленькая. Особенно мне нравится ванная. Там я могу каждый год принимать душ. Нашей новой квартирой недоволен только кот. Он у нас совсем старый, а старики не любят, когда меняют обстановку. К тому же в новой квартире нет мышей. Я же, наоборот, этим огорчен.

9. Арбуз был таким маленьким, что я еле смог его приподнять. «Не надорвись», – сказал папа, – «К вечеру он станет тяжелее».

«А как?», – полюбопытствовал я. «Ты что, не догадываешься?». Я долго смотрел на арбуз и на папу. Ну, как же арбуз может похудеть. «А я думал, что ты догадливый. Ну ладно, принеси мне вилку. Теперь догадался?».

10. Скворцы прилетели ранней осенью. А их домики на деревьях были еще заняты воробьями. В домиках они зимовали. А теперь им придется отдать квартиры их настоящим хозяевам. «Не падай-те духом», – сказал молодой седой воробей, – Уже лето, а летом мы, воробьи, везде можем найти место, где жить».

11. Раздался звонок. Хозяин встал и пошел к окну. Он открыл его. В дверях стоял почтальон. Он держал в руках письмо. «Это письмо на ваше имя. Распишитесь в получении». Хозяин взял в руки письмо и вскрыл его. Оттуда выпала душистая роза.

12. Если ты приедешь, мы сумеем быстро сделать эту работу. Только, пожалуйста, не опаздывай. Прошлый раз ты пришел раньше на десять минут, и мы были вынуждены работать без тебя. Не делай этого.

13. Стоя за бортом корабля, мы увидели, как из воды взметнулся дельфин и, перевернувшись в воздухе, снова ушел в глубину. «Смотрите, смотрите направо!», – раздался женский крик. Мы все повернули туда свои ноги. Справа действительно появилась новая стая дельфинов. Они резвились, выпрыгивали из воды и снова уезжали в морскую бездну.

14. «Дорогие ребята! Решите задачу: если взять число ИКС и умножить его на 2, то мы получим число 10. Чему будет равен ИКС, ребята?», – учительница вопросительно посмотрела на мальчика, который один сидел в классе.

15. У машины заглох мотор, но машина все быстрее и быстрее мчалась в гору. Какой-то человек вышел на дорогу и стал размахивать руками, требуя остановиться. Но автомашина продолжала мчаться, и человек еле успел отскочить вперед. Он смотрел вслед удаляющейся машине.

16. Учитель вошел в класс, и дети встали. «Садитесь, дети. Сегодня я напишу Вам о необычном человеке, который учился в нашей школе. Во время войны он стал знаменитым летчиком и сбил много немецких танков. Об этом человеке написано много книг и снят даже фильм. Этот фильм он снимал сам».

17. Кошка погналась за мышкой. Но мышка юркнула в свою норку. Это очень огорчило кошку, и она, постояв немного перед норкой, обрадованная, пошла искать себе новую добычу. Кошка хорошо знала, где можно еще найти норки. Она также знала – надо всегда

иметь выдержку. У кого сильные нервы, тому мышку никогда не поймать.

Второй этап – отработка навыков нереплексивного слушания.

Упражнение «Невербальные средства общения»⁴²

Цель: знакомство участников с эффективными невербальными средствами общения в процессе беседы.

Каждый участник группы получает список различных невербальных проявлений: жесты, позы, мимика. Тренер просит участников решить, какие из этих средств эффективны для консультанта в процессе работы с клиентом, а какие – нет. После этого следует провести общую групповую дискуссию о целесообразности использования перечисленных в списке паттернов при общении консультанта с клиентом.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ПАТТЕРНЫ ОБЩЕНИЯ

Перед вами список некоторых образцов проявления мимики и демонстрации поз, жестов, которые используют в общении. Прочтите внимательно этот список и решите, насколько он полный. Если он недостаточно полон, добавьте, пожалуйста, несколько своих примеров невербального общения.

Выражение лица:

1. Постоянная веселая улыбка на лице.
2. Нахмуренные брови.
3. Взгляд сверху вниз.
4. Взгляд «глаза в глаза».
5. Взгляд в сторону.
6. «Бегающий» взгляд.
7. Пристальный взгляд в лицо собеседника.
8. Пристальное разглядывание деталей одежды собеседника.

Позы, сидя на стуле или в кресле:

1. Легкий наклон корпуса вперед или по направлению к собеседнику.
2. Поза «нога на ногу».
3. Корпус откинут назад, тело полностью расслаблено.
4. Корпус откинут назад, руки за головой.

⁴²Лютова–Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб.: Речь, 2007.

5. Застывшая, неподвижная поза.

Жесты:

1. Руки скрещены на груди.
2. Руки расположены за спиной.
3. Жест «пирамида».
4. Жест «Рука к лицу» (рука закрывает часть лица).
5. Консультант держит перед собой предмет двумя руками.
6. Неоднократное использование жеста «указующий перст».

Другие паттерны невербального поведения:

1. Консультант постоянно поглядывает на часы.
2. Консультант постоянно вздыхает.
3. Консультант постукивает пальцем или ладонью по колену.

А теперь оцените, пожалуйста, все жесты с точки зрения целесообразности их использования в общении «консультант – клиент» по следующим критериям:

«+» – жесты, позы и мимика, способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«-» – жесты, позы и мимика, не способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«Н» – нейтральные жесты, позы, мимика.

Упражнение «Как прошла неделя?»⁴³

Цель: развитие навыков нерефлексивного слушания.

Группа делится на пары. Один из участников пары – клиент, он рассказывает консультанту в свободной форме о том:

- как он провел прошедшую неделю;
- чем он занимался;
- что интересного произошло с ним;
- что его огорчило или обрадовало.

Консультант слушает молча, не задавая вопросов. По истечении отведенного времени он благодарит клиента за его рассказ, и по сигналу тренера участники меняются местами и ролями.

После проведения практикума участники возвращаются в круг и делятся трудностями, с которыми они встретились в ходе работы в парах, а также в свободной форме отвечают на вопросы: что хотелось сделать по-другому? какие вопросы хотелось задать клиенту?

Третий этап – развитие навыков рефлексивного слушания.

⁴³ Там же.

Упражнение «Активное слушание»⁴⁴

Цель: отработка умения использовать технику резюмирования.

Группа делится на пары. Клиент в течение 3–3,5 минут рассказывает консультанту о конфликте, который произошел с ним недавно (история может быть как реальной, так и выдуманной, но обязательно должна быть рассказана от первого лица). Клиент ведет повествование в удобной для него форме, не придерживаясь никакого плана. Консультант внимательно слушает, не перебивая, не задавая вопросов и не комментируя высказывания клиента. Также не разрешается делать записей и пометок. Консультант демонстрирует свое внимательное отношение к клиенту невербально и/или используя нерефлексивное слушание: «Да», «Угу», «Так».

После того как клиент закончил, консультант пересказывает услышанное. Клиент внимательно слушает и при необходимости поправляет консультанта, если тот допустил неточности.

После этого пары меняются ролями. По окончании упражнения участники обсуждают, какие трудности они испытали, резюмируя рассказ «клиента», что они чувствовали, услышав собственный рассказ из уст «консультанта».

Упражнение «Гимнастика ума»⁴⁵

Цель: отработка навыков использования техники перефразирования содержания рассказа клиента.

Упражнение состоит из двух этапов. Первый этап проходит в кругу. Каждый участник группы получает карточку, которая содержит краткое вступление, которое можно использовать перед тем, как делать перефразирование. Например: «Как вы сказали...» и др. Участники знакомятся с содержанием карточки, а затем добавляют свои вводные слова, которые можно сказать перед тем, как перефразировать высказывание клиента.

На втором этапе группа делится на подгруппы по четыре-пять человек. Каждый участник имеет при себе список высказываний для перефразирования и карточку с одной пословицей. Первый участник подгруппы читает пословицу, второй участник (сидящий слева от него) выбирает любое начало для перефразирования из списка и прибавляет к нему измененный текст пословицы. Третий участник (сидящий слева от второго) выбирает другое начало из списка для своего пере-

⁴⁴ Там же.

⁴⁵ Там же.

фразирования пословицы и т. д. Например: первый участник прочитал вслух: «За двумя зайцами погонишься – ни одного не поймаешь». Второй участник, продолжая упражнение, может сказать: «Ты сказал, что если, кто-либо попытается поймать сразу двух зайцев, он может остаться ни с чем». Третий участник: «Как я понял, речь идет о том, что не стоит сразу пытаться ловить двух зверей, можно не поймать никого». Четвертый участник: «Ты считаешь, что стоит поймать сначала одного зайца, а потом ловить второго» и т. д.

Затем второй участник читает свою пословицу, и упражнение продолжается по той же схеме.

Выполняя данное упражнение, нельзя интерпретировать пословицу, например, нельзя сказать так: «Если будешь делать два дела, не закончишь ни одного», потому что в рамках психологического консультирования это будет уже другая техника. Таким образом, пересказывая пословицу, мы можем заменять отдельные или все слова, но мы не можем сделать ее содержание более доступным, упрощенным, понятным, обобщенным и т.д.

По окончании упражнения участники возвращаются в круг и делятся своими трудностями и находками.

СПИСОК ПОСЛОВИЦ

- «Любишь кататься – люби и саночки возить».
- «Семь раз отмерь, один раз отрежь».
- «Кто много спорит, тот ничего не стоит».
- «Из двух зол выбирают меньшее».
- «Плохому танцору всегда туфли жмут».
- «Слово – серебро, а молчание – золото».
- «Не имей сто рублей, а имей сто друзей».
- «Делу время, а потехе – час».
- «Слово – не воробей, вылетит – не поймаешь».
- «Следуй своей дорогой, и пусть люди говорят что угодно».
- «Кашу маслом не испортишь».
- «Большому кораблю – большое плавание».

Упражнение «Техники постановки вопросов»⁴⁶

Цель: отработка техники постановки различных типов вопросов в кругу.

⁴⁶ Там же.

Данное упражнение проходит в кругу. Тренер зачитывает различные отрывки из высказываний клиентов. Участники задают подходящие вопросы, при этом определяя тип поставленных вопросов.

1. Моя подруга заняла деньги у моего мужа, а мне об этом ничего не сказала. Что она от меня скрывает, ума не приложу?

2. «Когда я захожу в метро, у меня начинает кружиться голова. Люди спуют, путаются под ногами, кричат друг на друга. Эта ситуация просто раздражает меня, и я начинаю кричать на других».

3. «Мои родители сказали, что я обязательно должна окончить этот институт, а для меня это просто пытка. Им легко говорить, они устроили меня по знакомству и спокойны, а теперь заставляют делать то, что мне совсем не нравится. И я даже пикнуть не могу. Может быть, хоть вы мне поможете?».

Участники обсуждают то, какие типы вопросов вызывают трудности в их использовании.

Четвертый этап – снятие эмоционального напряжения, подведение итогов работы.

Упражнение «Что бы ты спела, если бы...» (модификация детской игры)⁴⁷

Цель: снятие эмоционального напряжения участников группы, отработка техники постановки эффективных вопросов.

Каждый участник пишет на листе бумаги вопрос, который бы был построен по следующему принципу: «Что бы ты спел(а), если бы... (произошло определенное событие)?».

Затем на другом отдельном листе бумаги каждый участник отвечает на свой вопрос словами из песни (1-2 строчки). После того как все участники готовы, тренер предлагает им сложить бумажки с ответами на вопрос (слова из песни) в несколько сложений и поместить в подготовленную заранее коробку. Все ответы перемешиваются, и каждый участник с закрытыми глазами вытягивает по одному из них. Таким образом, у каждого имеется по одному вопросу («Что бы ты спела, если бы...») и по одному ответу (слова из песни).

Далее первый участник читает группе свой вопрос, который он написал в начале проведения упражнения, и новый ответ, который он достал из коробки. Если ответ подходит по смыслу, слово переда-

⁴⁷ Там же.

ется следующему участнику. Если ответ не подходит, группа задает участнику вопросы, чтобы выяснить, что именно участник (клиент) имел в виду, давая такой странный ответ. Разрешается задавать только эффективные типы вопросов, избегая неэффективных.

При желании первый участник может дать группе ответ на любой вопрос. Но давать ответ на вопросы, сформулированные участниками, совсем не обязательно. После того как второй участник выслушает вопросы, третий участник читает группе свой вопрос и ответ и т.д.

Подведение итогов занятия

Члены группы по желанию высказываются о том, что им понравилось / не понравилось в процессе занятия.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Дорфман Л.Я. Методологические основы эмпирической психологии: от понимания к технологии. – М., 2005.
2. Дружинин В.Н. Экспериментальная психология. – М., 2000.
3. Исследование в психологии: методы и планирование / Дж. Гудвин. – СПб., 2004.
4. Квале С. Исследовательское интервью. – М., 2003.
5. Корнилова Т.В. Экспериментальная психология: Теория и методы: Учебник для вузов / Т.В. Корнилова. – М., 2003.
6. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. – Ростов н/Д, 1999.
7. Лютова–Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб., 2007.
8. Маслова О.М. Вопрос как инструмент получения эмпирических данных // Методы сбора информации в социологических исследованиях. Кн. 1 / Отв. ред. В.Г. Андреенков, О.М. Маслова. – М., 1990.
9. Метод беседы в психологии / Ред. сост. А.М. Айломазян. – М., 1999.
10. Михалевская М.Б., Корнилова Т.В. Метод наблюдения в психологии // Общий практикум по психологии: Метод наблюдения. Метод. указания. Часть I / Под ред. М.Б. Михалевской. – М., 1985.
11. Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М., 1998.
12. Непп М. Невербальное общение. – СПб., 2007.
13. Никандров В.В. Вербально-коммуникативные методы психологии (беседа и опрос). – СПб., 2002.
14. Никандров В.В. Наблюдение и эксперимент в психологии. – СПб., 2002.
15. Попов С.В. Визуальное наблюдение. – СПб., 2002.
16. Посталовский И.З. Тренировка интенсивного слушания. – Одесса, 1999.
17. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под общ. ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева. – СПб., 2003.
18. Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. – СПб., 2001.
19. Соломин И.Л. Современные методы психологической экспресс-диагностики и профессионального консультирования. – СПб.: Речь, 2006.

20. Фулфер М. Искусство чтения по лицу. – Минск, 2007.
21. Хрестоматия по курсу «Метод наблюдения и беседы в психологии» / Отв. ред. А.М. Айламазьян. – М., 2000.
22. Щекин Г. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению. – Киев, 2001.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Методики наблюдения

Методика наблюдения за словесными воздействиями учителя на уроке (Составитель Л. А. Редуш)

Ранговое место словесного воздействия при высоком уровне понимания учителем учеников	Виды словесных воздействий	Ранговое место словесного воздействия при низком уровне понимания учителем учеников	Воздействия на разных этапах урока (высказывания)	Всего воздействий того или иного вида у наблюдаемого учителя	Ранговое место воздействий у наблюдаемого учителя
—	Нравоучение	1			
—	Нотации	2			
3	Обращение по фамилии	4			
2	Повышение тона	3			
—	Дисциплинирование — приказ	5			
—	Замечание — вопрос	6			
—	Угроза	7			
6	Команда	8			
—	Упрек	9			
—	Просьба	10			
9	Распоряжение	11			
1	Инструктирование	12			
4	Поощрение	—			

5	Юмор	—			
7	Ободрение	—			
8	Диалог	—			
10	Порицание	—			
11	Ирония				

Фиксация наблюдаемых словесных воздействий ведется по схеме, где в графе 4 записываются слова, обращения, высказывания, которые могут быть отнесены к тому или иному виду воздействий. Необходимо записывать словесные воздействия, отсутствующие в схеме, но имеющиеся в речи учителя. Этот материал следует использовать при проведении анализа и подведении итогов.

Обработка результатов наблюдения и формулирование выводов

1. Подсчитать количество слов-воздействий каждого вида и записать соответствующую цифру в графу 5.

2. Определить ранговое место каждого вида воздействий и проставить эти данные в графе 6.

3. Соотнести ранговые места того или иного вида воздействий, которые наблюдались у учителя на уроке, с данными, представленными в графах 1 и 3.

В графе 1 приведены ранговые места словесных воздействий, которые характерны для учителей, имеющих высокий уровень понимания учащихся.

В графе 3 приведены ранговые места словесных воздействий для учителей, имеющих низкий уровень понимания учащихся.

4. Сделать вывод:

а) о наиболее характерных для данного учителя словесных воздействиях на учащихся, принимая во внимание, что 1-4 – высокие, 5-8 – средние, 9-12 – низкие ранговые места того или иного вида воздействий;

б) свидетельствуют ли эти, наиболее характерные виды воздействий учителя о его понимании учащихся, учитывая, что одним из основных показателей коммуникативной культуры является понимание ученика.

5. Если проведенная обработка не позволяет определенно дать заключение о наиболее характерных словесных воздействиях учителя, то нужно обратиться к тем видам воздействий, которые не указаны в схеме, но которые вы установили и зафиксировали в ходе наблюдения, и использовать эти данные для разрешения сомнений.

Схема наблюдения за проявлением познавательного интереса на уроке (Г.И. Щукиной)

Тема урока	Математика. «Окружность»	География. «Польша»	Русский язык. «Глаголы совершенного и не- совершенного вида»
Характерные проявления познавательной активности в учебной деятельности	Самостоятельная формулировка вывода, опережающая замысел учителя. Поиск доказательств. Стремление к математической точности собственных определений (окружность, диаметр, хорда)	По большей части сообщения нового содержания. Репродуктивная деятельность, посредственно вытекающая из заданий учителя. Собственной активности учащихся нет	Полное безразличие к ходу урока. Много случайных ответов. Большее внимание при заполнении таблицы глаголов совершенного и несовершенного вида
Реакции учащихся на протяжении урока – показатели интереса	Вопросы к учителю, товарищам – 5 случаев. Ответы по желанию – 18 случаев. Высказывание сомнений, требующих доказательств. Критический подход к ответам товарищей	На протяжении всего урока нет активного отклика. Оживление наступило в момент рассказа очевидца – учителя о том, где замуровано сердце Шопена (3 мин). Реакция внимания, желание принять участие в беседе об искусстве Польши (3 мин)	Деятельность хаотичная, списывание с доски, с учебника, друг у друга. Пресечение попытки задать вопрос. Отсутствие рабочей позы. Рассеянное внимание
Отвлекаемость	Нет	7 случаев	20 случаев

<p>Действия учителя, побуждающие познавательный интерес</p>	<p>Непосредственные, речевые, интонационные («Неужели так мало тех, кто хочет доказать первую в жизни теорему?»). Опосредованные побуждения: столкновение различных мнений, предоставление возможности рассеять сомнения товарищей. Проблемность</p>	<p>Оживление материала урока (рассказ очевидца). Применение наглядности (альбом Польши). Привлечение учащихся к беседе. Работа с картой по установлению причинно-следственных связей (географическое положение Польши)</p>	<p>Нет</p>
<p>Действия учителя, тормозящие познавательный интерес</p>	<p>Нет</p>	<p>Пресечение вопросов учащихся. Завышение оценок за ответ</p>	<p>Неточность и неясность выделения познавательной задачи. Отсутствие реакции учителя на выполнение работы, на ответы учащихся («ей все равно»). Пресечение вопросов учащихся</p>
<p>Влияние урока на познавательный интерес</p>	<p>Познавательный интерес ощутим на протяжении всего урока, от начала до конца объект интереса – существенные связи и отношения</p>	<p>Познавательный интерес ощутим лишь в отдельных моментах урока. Объект интереса – новые факты</p>	<p>Познавательного интереса нет. Реакции на процесс учения негативные</p>

**Голубева Елена Валериевна
Тулынина Анна Юрьевна**

**Общий психологический практикум
Раздел III
Методы наблюдения и беседы**

Учебно-методическое пособие
Для студентов всех форм обучения направления
030300 Психология и специальностей
030301 Психология
080801 Прикладная информатика в психологии

Редактор Надточий З.И.

Корректор Селезнёва Н.И.

ЛРН№ 020565 от 3.06.1997 г.

Подписано к печати

Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная.

Офсетная печать. Усл. п. л. – 6,0. Уч.-изд. л. – 5,8

Заказ №

Тираж 200 экз.

«С»

Издательство Технологического института
Южного федерального университета
ГСП 17А, Таганрог, 28, Некрасовский, 44
Типография Технологического института
Южного федерального университета
ГСП 17А, Таганрог, 28, Энгельса, 1