**ХАРАКТЕРИСТИКА МЕТОДА БЕСЕДЫ.**

СОДЕРЖАНИЕ.

[1. МЕТОДЫ БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ. 2](#_Toc165978122)

[2. ЗНАЧЕНИЕ МЕТОДА БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ. 5](#_Toc165978123)

[3. АНАЛИЗ ШКАЛ. 7](#_Toc165978124)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ. 13](#_Toc165978125)

1. МЕТОДЫ БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ.

**Метод беседы** — психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в ведении тематически направленного диалога между психологом и респондентом с целью получения сведений от последнего.

В психологической беседе происходит прямое взаимодействие психолога и респондента в форме устного обмена информацией. Метод беседы широко применяется в психотерапии. Его также используют в качестве самостоятельного метода в консультативной, политической, юридической психологии.

В процессе беседы психолог, будучи исследователем, направляет, скрытно или явно, разговор, в ходе которого задаёт опрашиваемому человеку вопросы.

Существует два вида беседы:

* Управляемая
* Неуправляемая

В ходе управляемой беседы психолог активно контролирует течение разговора, поддерживает ход беседы, устанавливает эмоциональный контакт. Неуправляемая беседа происходит при большей в сравнении с управляемой отдаче инициативы от психолога респонденту. В неуправляемой беседе основное внимание уделяется предоставлению респонденту возможности выговориться, при этом психолог не вмешивается или почти не вмешивается в ход самовыражения респондента.

В случае и управляемой, и неуправляемой беседы от психолога требуется наличие навыка вербальной и невербальной коммуникации. Любая беседа начинается с установления контакта между исследователем и респондентом, при этом исследователь выступает как наблюдатель, анализирующий внешние проявления психической деятельности респондента. Основываясь на наблюдении, психолог осуществляет экспресс-диагностику и корректирует выбранную стратегию проведения беседы. На начальных этапах беседы основной задачей рассматривается побуждение исследуемого субъекта к активному участию в диалоге.

Важнейшим навыком психолога в ситуации беседы является умение устанавливать и поддерживать раппорт, соблюдая при этом чистоту исследования, избегая нерелевантных (мешающих получению достоверного результата) вербальных и невербальных влияний на субъект, которые могут способствовать активному изменению его реакций. К разрушению раппорта с респондентом или же к оказанию побочных внушений на респондента могут привести неосторожные высказывания со стороны психолога, выполненные, например, в форме приказов, угроз, нравоучений, советов, обвинений, оценочных суждений касательно сказанного респондентом, успокоений и неуместных шуток.

Беседы различаются в зависимости от преследуемой психологической задачи. Выделяют следующие виды:

* Терапевтическая беседа
* Экспериментальная беседа (с целью проверки экспериментальных гипотез)
* Автобиографическая беседа
* Сбор субъективного анамнеза (сбор информации о личности субъекта)
* Сбор объективного анамнеза (сбор информации о знакомых субъекта)
* Телефонная беседа

Интервью относят как и к методу беседы, так и к методу опроса.

Выделяют два стиля ведения беседы, причём в её ходе один может сменять другой в зависимости от контекста.

Рефлексивное слушание — стиль ведения беседы, в котором предполагается активное речевое взаимодействие психолога и респондента.

Рефлексивное слушание используется с целью осуществления точного контроля правильности восприятия полученной информации. Использование данного стиля ведения беседы может быть связано с личностными свойствами респондента (к примеру, низкий уровень развитости коммуникативных навыков), необходимостью установить то значение слова, которое имел в виду говорящий, культурными традициями (этикет общения в культурной среде, к которой принадлежат респондент и психолог).

Три основных приёма поддержания беседы и контроля получаемой информации:

1. Выяснение (использование уточняющих вопросов)
2. Перефразирование (формулировка высказанного респондентом своими словами)
3. Словесное отражение психологом чувств респондента

Нерефлексивное слушание — стиль ведения беседы, в котором используется лишь необходимый с точки зрения целесообразности минимум слов и техник невербальной коммуникации со стороны психолога.

Нерефлексивное слушание применяется в тех случаях, когда существует необходимость дать субъекту выговориться. Оно особенно полезно в ситуациях, где собеседник проявляет желание выразить свою точку зрения, обсудить волнующие его темы и где он испытывает трудности в выражении проблем, легко сбивается с мысли вмешательством психолога и ведёт себя закрепощённо в связи с разницей в социальном положении между психологом и респондентом.

2. ЗНАЧЕНИЕ МЕТОДА БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ.

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

3. АНАЛИЗ ШКАЛ.

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.

Вот, например, возможные вопросы по шкале «ум»:

— В каком смысле Вы понимаете слово «ум», когда оце­ниваете себя?

— Как Вы себя сами оцениваете по уму?

— Кого бы Вы могли поставить на шкале по уму чуть выше себя? Приведите, если можно, описание такого человека;

— Кто с Вашей точки зрения самый глупый?

— Кого бы Вы могли на шкале по уму поставить чуть ниже себя? Опишите поконкретнее, что это за человек?

— Каким умом Вы бы хотели обладать?

— Чего Вам не хватает, чтобы приблизиться к идеалу?

Примерная последовательность вопросов по шкале «счастье»:

— Каким же образом Вы оценивали себя по «счастью»? (Желательно добиться четкой словесной оценки. Это важно с двух точек зрения: во-первых, насколько эта оценка корреллирует с обозначенной на шкале точкой; например, на шкале обозначена середина, а испытуемый говорит, что он очень «счастливый»; во-вторых, словес­ная оценка позволяет перейти к выяснению ее содержа­тельной части).

— 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 четырем основным шкалам — «здоровье», «характер», «ум», «счастье» (необходимо вы­держать именно такую последовательность в беседе) — 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.

Несколько слов о поведении экспериментатора во время опыта. Мы уже говорили, что проведение беседы требует от психолога большого мастерства. Всякая небрежность, невни­мание к личности испытуемого, попытка прямо диктовать ему требования и инструкции неизбежно приведут к неудаче опы­та, к превращению беседы — в лучшем случае — в формаль­ное анкетирование.

Ситуация данного задания — предъявление шкал само­оценки — облегчает задачу экспериментатора, поскольку ис­пытуемому дается некоторый конкретный материал, кото­рый является хорошим предлогом, «зацепкой» для дальней­шей беседы, развертывания ее программы. Однако в этих условиях требования к экспериментатору остаются высоки­ми. Необходимо с самого начала стремиться показать заин­тересованность экспериментатора в ответах испытуемого. При этом экспериментатор не должен быть многоречивым, нуж­но по возможности избегать всяких оценочных суждений. Именно многоречивость, стремление постоянно вмешивать­ся в беседу, комментировать, оценивать, направлять испы­туемого, подсказывать ему желательный ответ, как прави­ло, характеризует неопытного психолога. Следует также с самого начала понять и помнить, что беседа, даже стандар­тизированная, не ограничена требованием быть столь безуп­речно строгой, как эксперимент, скажем, в области иссле­дования движения глаз или кратковременной памяти. Ис­пытуемые по тем или иным причинам могут нарушать про­думанный заранее план беседы, уходить в сторону, задержи­ваться на несущественных, на первый взгляд, вопросах. Подобные действия не являются, однако, «срывом» экспе­римента, а, напротив, делают ситуацию беседы более инте­ресной, поэтому их надо так же тщательно протоколировать, как и материал «плановой» беседы.

В течение всего времени исследования поведение экспери­ментатора должно быть очень тактичным и сдержанным.

Аксиомой для психолога является и соблюдение принципа анонимности полученных данных о сторонах личности испы­туемого, право использования этих данных лишь в рамках сугубо научных и профессиональных целей.

Закончив выяснять содержание отметок испытуемого на всех пяти шкалах, экспериментатор переходит к завершаю­щей части беседы. Для этого 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.

Фиксация беседы и ее протокол. Регистрирование беседы не должно мешать общению испытуемого и исследователя. Наиболее удобной формой регистрации является скрытая или открытая запись беседы на магнитофонную ленту. Ведь кро­ме содержания беседы, на магнитофонной ленте фиксируют­ся интонационные особенности речи испытуемого, ее эмоцио­нальная окрашенность, паузы, оговорки и т.д.

Чтобы снять напряжение испытуемого при открытой запи­си беседы на магнитофон, следует объяснить ему, с какой це­лью делается запись, — для того, чтобы во время разговора экспериментатор не отвлекался на ведение протокола. Надо сразу же включить магнитофон и дать испытуемому прослу­шать запись голосов обоих участников беседы. Благодаря это­му несложному приему магнитофон становится такой же час­тью «психологического поля», как и, например, стол, за кото­рым сидят собеседники. Микрофон и магнитофон располага­ются сбоку от собеседников, так, чтобы при хорошем качестве записи эта аппаратура не была все же в центре поля зрения испытуемого, а располагалась ближе к периферии.

Однако и при наличии магнитофонной записи, и особенно при ее отсутствии, экспериментатор обязан вести протокол и фиксировать в нем особенности поведения испытуемого во вре­мя беседы, его жесты, мимику, пантомимику, эмоциональные реакции. В самом общем виде форма протокола следующая:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Эксперимен­татор | Поведение испытуемого:  мимика, эмоциональные реакции и т.д. | Высказывания испытуемого |
|  |  |  |

Вверху на каждой странице протокола записываются ини­циалы испытуемого, дата и время проведения эксперимен­та (начало и конец), В графе слева записываются этапы бе­седы, названия предъявляемых шкал, реплики, вопросы и замечания экспериментатора; в средней графе — поведение испытуемого, его жесты, мимика, эмоциональные реакции; в правой графе — высказывания, ответы и пояснения испытуемого.

Записи в протоколе» выполняемые как во время беседы, так и после нее (при переписывании с магнитофонной ленты для последующей обработки) должны быть дословными, а не сокращенными.

Именно выполняемый по указанной форме подробный про­токол является материалом, который и становится предметом последующего анализа.

Описание и анализ содержания беседы. В первую очередь следует описать общее поведение испытуемого в ходе всего опыта, его динамику от начала до конца беседы, изменение жестов и мимики испытуемого, насколько скованно он дер­жится и т.д.

Затем следует подробно остановиться на том, как строилось общение в ходе беседы, какие были реакции испытуемого на вопросы экспериментатора, характер ответов, их развернутость и содержательность, какую позицию занимал испытуемый в ходе общения (активную, пассивную, формальную и т. п.) и в чем конкретно она проявлялась.

Необходимо дать характеристику речи испытуемого: осо­бенности стилизации его фраз; богатство словаря; наличие эмоционально-экспрессивных выражений в речи, характер интонационной динамики в речи; использование штампов речи и т.д.

Следует далее перечислить основные темы, которые возник­ли в ходе беседы при реализации ее программы, попытаться установить их смысловые связи и высказать предположение о причине возникновения этих связей, опираясь, естествен­но, на высказывания испытуемого и на их содержание.

Затем необходимо, используя отметки на шкалах» постав­ленные испытуемым, и протокол беседы с ним, проанализи­ровать полученные результаты самооценки по каждой из че­тырех основных шкал {«здоровье», «ум», «характер», «счас­тье»). При этом необходимо:

— обозначить высоту самооценок по данной шкале (акту­альную и желаемую);

— проанализировать полученные сведения о содержании

актуальной самооценки;

— проанализировать полученные сведения о содержании полюсов шкалы (т. е. крайних точек всего субъективно­го «поля оценок», внутри которого испытуемый опреде­ляет себя);

— проанализировать полученные сведения о содержании желаемой самооценки;

— сделать заключение по результатам исследования дан­ной шкалы.

Вслед за анализом четырех основных шкал следует пе­рейти к разбору результатов, полученных по дополнитель­ной шкале («знание себя»). Особое внимание надо обра­тить здесь на представление испытуемого о своих возмож­ностях самопознания, на характер критичности данного испытуемого.

В заключении необходимо проанализировать общий ха­рактер самооценки испытуемого.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.

1. Никандров В. В. Вербально-коммуникативные методы в психологии. СПб.: Речь, 2002.

2. Абрамова TjC, Практикум по психологическому консультирова­нию. Екатеринбург: Деловая книга, 1995.

3. Аннушкин ВМ. Первая русская «риторика» (Из истории ритори­ческой мысли). М.: Знание» 1989.

4. Андреева ГМ, Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. М: Наука, 1994.

5. Атватер И, Я вас слушаю: Советы руководителю> как правиль­но слушать собеседника. М.: Экономика, 1984.

6. Бахтин ММ. Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1979.

7. Доценко Е.А. Не будь попугаем, или как защититься от психоло­гического нападения, Тюмень: ИПК ПК, 1994.

8. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. ML: Знание, 1988.

9. Знаков В. Основные направления исследования понимания в за­рубежной психологии // Вопросы психологии. 1986, № 3.

10. Казанская АВ. О чем говорит речь? // Московский психотера­певтический журнал. 1996, № 2.

11. КопьевА.Ф Индивидуальное психологическое консультирование в контексте семейной психотерапии // Вопросы психологии, 1986. № 4.

12. Копьев А.Ф. Психологическое консультирование: опыт диалоги­ческой интерпретации // Вопросы психологии, 1990, N° 3.

13. Лекции по методике конкретных социальных исследований / Под ред. Г.М. Андреевой. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1972.

14. Леонтьев А.Н. Деятельность, Сознание. Личность. М,: Политиз­дат, 1975,

15. Лисина М.И. Проблемы онтогенеза общения. М.: Педагогика, 1986.

1. Люшер М. Сигналы личности: ролевые игры и их мотивы. Воро­неж: НПО МОДЭК, 1995.