



**Томский государственный
университет систем управления и
радиоэлектроники**

Л.В.Смольникова, Е.М.Покровская

Психология коммуникации

Учебное пособие
для студентов всех направлений подготовки

ТОМСК 2016

Министерство образования и науки Российской Федерации

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Л.В. Смольникова, Е.М. Покровская

Психология коммуникации

Учебное пособие
для студентов всех направлений подготовки

2016

Составители: Смольникова Л.В., Покровская Е.М.

Психология коммуникации. Учебное пособие для студентов всех направлений.

Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. – 98 с.

Учебное пособие предназначено для студентов всех форм обучения высшего образования для активного участия в обсуждении материала на интерактивных лекционных, семинарских и практических занятиях. Пособие включает практическую часть, контрольные вопросы и глоссарий. Обращение к источникам, рекомендуемым в пособии, позволит студентам углубить знания по дисциплине.

© Смольникова Л.В., Покровская Е.М., 2016

© Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	7
1.1 Общее представление о психологическом общении	7
1.2 Виды общения	14
1.3 Деловое общение	16
1.3.1 Формы делового общения	21
1.3.2 Переговоры	25
1.4 Функции общения	36
1.4.1 Вербальная коммуникация	38
1.4.2 Невербальное общение	46
1.4.3 Типы конфликтов	70
1.5 Уровни общения	79
2 ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ	84
3 ПРАКТИКУМ	86
3.1 Программа образовательного модуля: «Технологии социального взаимодействия: от конфликта до толерантности»	87
3.2 Программа тренинга «Межличностная и групповая коммуникация»	94
4 ГЛОССАРИЙ (ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ).....	107
5 СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	113

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие «Психология коммуникации» представляет собой краткий идеально сбалансированный теоретико-практический курс по психологии общения. Разделы пособия раскрывают основы процессов человеческой коммуникации, включают в себя базовые сведения по психологии межличностного процесса, влияния речевых ситуаций на социальные процессы.

Целевая аудитория пособия – слушатели таких курсов, как: «Психология», «Психология в профессиональной деятельности», «Психология профессионального образования», «Психология в производственной деятельности», «Процессы коммуникации в современном обществе», «Культура речи и деловое общение», «Основы межкультурной коммуникации», «Коммуникативные стратегии толерантности в социокультурном пространстве». Вместе с тем, материалы пособия могут быть использованы широким кругом лиц, в том числе при работе с курсами «Менеджмент в молодежной политике», «Основы проектной деятельности», «Технологии развития экономической активности молодежи» и т.п.

Основная задача пособия «Психология коммуникации» – презентация в доступной форме необходимого минимума знаний, умений и навыков, которые помогут быть компетентным, успешным и эффективным коммуникатором в любой области общественной практики.

В современной постановке общественных проблем, вызовов науки и техники развитие коммуникативных способностей актуализировано с особой очевидностью. Культура речи и деловое общение выступают сегодня главным коммуникативными навыками, необходимыми личности и востребованными работодателями. Исследования, проведенные в последние несколько лет, в том числе и в ТУСУР, показывают, что практически для любого вида деятельности главное – это владеть навыками вербальной межличностной коммуникации. Для успешной карьеры в сфере бизнеса, науки, образования, управления или любой другой, коммуникационные умения выступят условием Вашего успеха.

Данное пособие не только включает концептуальные описания и понятийный аппарат, но и содержит ряд практических вспомогательных материалов, позволяющих трансформировать знания студентов в реальные навыки коммуникации.

Органичное сочетание теории и практики позволят студентам достичь следующих результатов при обучении:

1. Осмыслить базовые концепции делового общения.
2. Понять, каким образом эти теории создают основу навыков коммуникации.
3. Овладеть рядом практических навыков.
4. Применить полученные знания в реальных жизненных ситуациях.
5. Повысить собственную коммуникативную компетентность.

Учебное пособие «Психология коммуникации» состоит из пяти разделов и включает 10 тем. Первый раздел посвящен теоретическим основаниям и подходам в изучении делового общения и взаимодействия. Второй раздел содержит практико-ориентированные образовательные программы (модули), позволяющие акцентировать внимание на элементах коммуникативной компетенции. «Совершенствование навыков» – девиз авторов учебного пособия.

Для рефлексии и оценки полученных знаний в структуре пособия предусмотрены блоки вопросов для самоконтроля и глоссарий.

Система заданий в программах направлена на последовательное разворачивание следующих шагов:

1. Теоретическое понимание.
2. Практическое использование навыков.
3. Рефлексия.

Успехов Вам!

1 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1.1 Общее представление о психологическом общении

За последние годы психология общения получила широкое распространение и применение, ибо проблема общения весьма неоднозначна [1]. Участвуя в совместной деятельности, люди становятся субъектами взаимоотношений. Важным средством такого взаимодействия выступает общение. В самом общем виде общение можно [3] рассмотреть как форму жизнедеятельности. Оно выступает в качестве одного из важнейших условий выявления и раскрытия лучших сторон личности, формирования ее сознания и самосознания, стимулятора ее развития. Общаясь с другими людьми, анализируя отношение других людей к себе, рефлексирова, человек обнаруживает потребность в самосовершенствовании и реализует ее в процессе самовоспитания [3].

Общение (коммуникация) выступает сущностной характеристикой человека и основным культуuroобразующим фактором бытия общества. Без общения невозможно развитие человечества и культуры. Особенно важной является потребность осмыслить онтологические основания общения, саму возможность его существования. Общение как научная проблема выступает объектом обширной междисциплинарной области (философии, психологии, социологии, культурологии и т.п.), при этом предполагается, по мнению В.С. Библера, что общение – онтологическое основание бытия. В XX-XXI вв. появилось много работ, в которых обосновывается положение, что сущность человека и общества можно эксплицировать в коммуникации (З. Бауман, Ж. Бодрийяр, Ф. Джеймсон, Ж.-Ф. Лиотар, Э. Тоффлер, Ю. Хабермас, И. Хассан, У. Эко, К. Ясперс и др.). Проникновение в суть процесса общения позволит понять, почему одни люди способны к творчеству, а другие – нет, почему одни творческие продукты оказывают влияние на широкий социокультурный контекст бытия, а другие интересны только для самого творца.

Общение с людьми – это наука и искусство. Здесь важны и природные способности, и образование. Именно поэтому тот, кто хочет достичь успеха во взаимодействии с другими людьми, должен учиться этому и умение это делать – пожалуй, самое важное в жизни человека. Умение строить отношения с людьми, коллегами, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Необаятельный, угрюмый человек будет испытывать затруднения в общении с друзьями, коллегами, ему сложно будет устанавливать контакты, добиваться успехов. Залог успеха любых начинаний – создание атмосферы сотрудничества, доверия и уважения. Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых

предполагает постоянные контакты типа «человек-человек». Таким образом, общение является:

- во-первых, фактором человеческой жизнедеятельности;
- во-вторых, потребностью, мотивом поведения и деятельности, целью и смыслом отношений с другими людьми;
- в-третьих, источником познания и понимания других людей.

Общение пронизывает всю психическую жизнедеятельность человека. Но деятельность и общение зависят от психического состояния человека. Полноценное общение создает состояние душевного подъема. И наоборот, ущербность общения, нереализованная потребность в общении разрушительно действует на общее психическое состояние человека. Онтологические параметры общения (коммуникации) наиболее полно представлены в экзистенциальной философии, поскольку именно для этого направления проблема существования коммуникации стояла особенно остро. Здесь раскрыта фундаментальная роль коммуникации в ее связи с трансценденцией, рисками индивидуального существования, испытания Другим. Так, основное положение философии коммуникации К. Ясперса заключается в необходимости различения нескольких уровней сознания и соответственно им вариативном отношении личности к самой себе, к другим людям и к миру в целом. Эмпирическое, наличное Бытие личности определяет форму её коммуникации, призванную объединить индивидов перед лицом внешней опасности. Общение с другим для человека есть средство, инструмент самосохранения и обеспечения безопасности. Принцип утилитаризма – фундаментальный принцип, характеризующий коммуникацию на уровне эмпирического, наличного Бытия.

Второй уровень коммуникации – это «сознание вообще». На этом уровне «Я» выступает как тождественное с другим «Я». В сфере сознания вообще действуют законы логической сообразности, принудительная направленность. Базисный принцип, определяющий форму общения на уровне «сознания вообще» – конвенционально-правовой. Разрыв, существующий между сознанием на уровне наличного Бытия и сознанием вообще, может быть преодолен на уровне «духа», где сознание предстает как целостность мышления и чувствования.

Следовательно, общение, как экзистенциальная коммуникация, не есть передача чего-либо существующего, а процесс самореализации «Я». Другими словами, для успешной карьеры в сфере бизнеса, науки, образования, управления или любой другой, коммуникационные умения выступят условием Вашего успеха.

Общение формирует межличностные и деловые отношения, влияет на систему социальных отношений. Поэтому значимость (место, занимаемое в жизни людей) общения очевидна. Необходимо обозначить его наиболее важные аспекты с точки зрения значения (смысла), это:

1. Источник душевной и психологической удовлетворенности, состояний радости и счастья (радость материнства, радость дружеского, творческого, любовного общения, радость общения с природой).
2. Источник отрицательных эмоций, личной драмы. Без этого не было бы и драматических жанров в литературе, театре и искусстве вообще.
3. Общение может быть и нейтральным, повседневно-будничным. Альтернативной ему оказывается праздничное общение.

Внимание к тем или иным значениям общения в его восприятии человеком изменяется, внимание фокусируется то на одних, то на других ценностных характеристиках. При всей значимости общения оно может иметь самые разные эффекты и последствия в зависимости от того, как оно опосредуется или преломляется в нашем сознании, отсюда и многообразие его значений для каждого из нас. Поэтому значение общения всегда опосредуется уровнем нашей же психологической культуры и готовности к общению с другими людьми.

Способность и готовность к общению является *врожденной или приобретенной?*

Она лишь отчасти может носить врожденный характер, все-таки это знания о феномене человеческого общения. Рассмотрим феномен общения человеческой жизнедеятельности с нескольких позиций:

- *Общение как способ проявления человеческой сущности*

Любая предметная (как материальная, так и духовная) деятельность предполагает в качестве условия своего успешного осуществления наличие нормального общения между людьми. Другими словами, общение – это не только необходимый, но и наиболее существенный социально-психологический аспект любой деятельности. Именно в процессе общения и только через [9] него может проявиться сущность человека [9].

- *Общение как фактор становления человека*

Природу и место индивида в обществе определяет принадлежность к специфически человеческим формам деятельности (труд и социальное общение). Общение является решающей предпосылкой возникновения сознания и языка. Исходная функция человеческого сознания – ориентация в ближайшей среде существования, то есть окружении других людей. Язык возникает в ответ на потребность людей во взаимном обмене информацией с целью согласования своих усилий и наиболее эффективного взаимодействия.

- *Общение как условие существования и органическая потребность человека*

Потребность в общении относится к числу самых ранних и специфически человеческих потребностей, наблюдающихся в равной мере, как в филогенетическом, так и в онтогенетическом развитии человека. Социальная природа потребности в общении – необходимость в совместной деятельности. Потребность человека в общении развивается, изменяется в течение всей его жизни, то есть это фактор динамичный, о чем

свидетельствует нравственный прогресс личности, возрастающая социальная активность и коммуникабельность.

- *Общение как фактор жизнедеятельности общности*

Общение – важнейшая предпосылка существования не только индивида, но и больших социальных общностей вплоть до целых народов, наций, государств. От уровня сообщаемости на протяжении всей истории общества зависят возможности и перспективы развития самых разных групп людей. У примитивных групп размер общности ограничен трудностью передачи информации посредством языка. Великие же империи существовали благодаря улучшенным средствам связи. Выделим *критерии сообщаемости* различных частей, или подразделений, общности:

- степень оперативности (реагирование на что-то) и скорость передачи информации (процесс передачи);
- степень коммуникативности членов сообщества, которая предполагает интенсивность общения, степень взаимопонимания, взаиморасположения друг к другу, без чего не может быть эффективных и просто согласованных действий.

- *Общение – источник взаимной информированности индивида и общности*

Огромная значимость общения объясняется его информативной функцией. Это процесс взаимозависимый. Отношения людей динамичны, они развиваются, изменяются, соответственно, изменяется характер общения, характер и качество информированности. А с другой стороны, потребность в новой информации в практике человеческого общения важна как инструмент корректировки человеком своего поведения в социальной среде по принципу прямой и обратной связи. Однако существенно не только наличие или отсутствие непрерывной информационной связи, но и уровень, количество поступающей и перерабатываемой информации. Человеку свойственен определенный оптимальный уровень информационной активности, тонизирующий его деятельность и предполагающий удовлетворение потребности, как в получении некоторого количества новой информации, так и в том, чтобы передавать часть информации другим.

- *Влияние общения на поведение людей*

Кроме того, что общение определяет природу человека, его становление, развитие, оно еще оказывает огромное влияние на особенности повседневного поведения человека. Находясь среди людей, человек чувствует, воспринимает, переживает и ведет себя несколько иначе, чем наедине с самим собой, следовательно, проявляются такие стороны нервно-психической деятельности, которые не обнаруживаются в индивидуальной жизни. И здесь мы подходим к еще одной особенности, или стороне, общения: *ситуативность в общении и поведении людей*. Диапазон отклонений, характеризующих человека в группе, достаточно велик. Он колеблется в зависимости от конкретных особенностей групповых отношений

и ситуации, в которой находится человек (на лекции, митинге, стадионе, в театре). На лекции – сдержанная, корректная реакция, в театре активно проявляют эмоциональную реакцию, у спортивных болельщиков наблюдается эффект психологического заражения (повышенная нервная реактивность). Но независимо от различий в особенностях поведения существуют и закономерности поведения в обстановке коллективной деятельности: среди единомышленников человек чувствует себя уверенно, испытывает подъем. Совместная групповая деятельность оказывает тонизирующее влияние на психические свойства и способности индивида: активизируются процессы мышления и воли, обостряются ощущения и восприятия (позитивное влияние). Если ценностные ориентации личности и группы не совпадают, то коллектив нередко подавляет инициативу и волю личности. Но и в случае совпадения ценностных ориентаций могут сказываться такие механизмы социально-психологического взаимодействия, которые, по существу, направлены против индивидуальности и самостоятельности личности. Это ложное ощущение коллективной ответственности, атмосфера взаимного взвинчивания (компания подростков), то есть конформистское поведение. По своей природе механизм конформистского поведения связан с эффектом группового давления, в том числе и через санкции отрицательного эмоционального отношения. Этот эффект чрезвычайно действенен, поскольку человек склонен так или иначе переживать нерасположение или отрицательное отношение к себе со стороны других людей. Эффект конформизма был установлен и описан в экспериментах американского социального психолога С. Аша. Следует различать конформизм как стратегическую (в отличие от тактической) линию поведения, которая является доминантной в структуре ценностных ориентаций личности и жестко запрограммирована в поведении. В этом случае конформизм выступает в качестве типа социальной ориентации личности и чаще всего носит не критический характер. Но конформизм может носить и менее глобальный характер и проявляться в отдельных, не столь существенных для индивида моментах, ради которых не стоит идти на обострение отношений с референтной группой. В таких случаях конформное поведение сопровождается критическим отношением личности к ситуации, где его поведение имеет место.

Итак, общение дает человеку новый импульс, радость, наслаждение, которое помогает ему справиться со скукой, рутинной бытовой жизни, поднимает его на новые уровни в его профессиональной деятельности. *Общение* – это сложный, многоплановый социально-психологический процесс установления и развития отношений между людьми, порожденный потребностью в совместной деятельности [2], коммуникации и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека [1]. *Межличностное общение* – это процесс взаимодействия, по крайней мере, двух лиц, направленный на взаимное познание, на установление и развитие взаимоотношений, оказание

взаимовлияния на состояния, взгляды и поведение, а также регуляцию их совместной деятельности.

Таким образом, можно говорить об общении как организации совместной деятельности и взаимоотношении включенных в нее людей [14]. Общение включено в любую деятельность. В то же время саму деятельность можно рассматривать как условие и основание общения [9].

Поэтому главная задача психологии – настроить механизмы взаимодействия человека с социальной системой через совокупность социально-психологических связей, в которые он тесно вписан и благодаря [2] которым становится личностью, субъектом деятельности и индивидуальностью.

В этом многообразии связей следует различать два вида отношений:

1. Общественные (экономические, политические, идеологические, социальные и др.).
2. И непосредственно психологические.

Все эти отношения раскрываются и реализуются в общении. Следовательно, корни общения – в самой материальной жизнедеятельности и психической природе людей. Общение, таким образом, предстает в качестве реальных измерений общественных (социальных) и межличностных отношений.

Специфика общественных отношений состоит в том, что человек представляет в них определенные общественные группы (классы, профессии и т.п.). Такие отношения несут безличный характер. Их сущность во взаимодействии конкретных социальных ролей, а не во взаимодействии конкретных личностей. Однако внутри системы безличностных общественных отношений люди неизбежно вступают во взаимодействие, в общение, где проявляются их индивидуальные характеристики. *Межличностные отношения* возникают и функционируют внутри каждого из видов общественных отношений и позволяют конкретным людям проявить себя как личность в актах общения и взаимодействия.

Общественные и межличностные отношения – это единое целое, вторые существуют внутри первых. Поэтому во всех групповых действиях их участники выступают, с одной стороны, как исполнители безличной роли, а с другой – как неповторимые человеческие личности, проявляющие свои индивидуальные психологические особенности.

Важнейшая специфическая *черта межличностных отношений* – *эмоциональная основа*. Это значит, что такие взаимоотношения возникают и складываются на основе определенных чувств, рождающихся у людей по отношению друг к другу, и проявляются на трех эмоциональных уровнях: в аффектах, в эмоциях, в чувствах. Набор чувств можно свести в две группы:

1. Первая группа – *конъюнктивные* (от лат. conjunctivus – соединительный). К данной группе относят сближающие и объединяющие чувства, при которых субъекты отношений демонстрируют готовность и желательность сотрудничества, совместных действий.

2. Вторая группа – *дизъюнктивные* (от лат. *disjunctivus* – разделительный). К этой группе относят разъединяющие людей чувства, когда отсутствует желание к сотрудничеству, взаимодействие становится невозможным.

Отечественные психологи исходят из единства общения и деятельности, ибо любые формы общения – есть специфические формы совместной деятельности людей. Деятельность посредством общения не просто организуется, но обогащается. Взаимодействуя в процессе той или иной деятельности, люди вступают во взаимоотношения как личности, подчеркивая свою индивидуальность.

Рассмотрим подробнее понятие «общение»

Цель общения

Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности, а именно: обучение и воспитание, согласование действий в совместной деятельности, установление взаимоотношений и др.

Цель человеческого общения – удовлетворение не только биологических потребностей, как у животных, но и многих других: социальных, культурных, познавательных, творческих, потребностей интеллектуального роста, нравственного и профессионального развития и др.

Достижение целей общения способствует удовлетворению биологических и социальных потребностей человека.

Содержание общения – это информация, передаваемая при контактах людей. Это – знания о мире, приобретенный опыт, навыки и умения. Это могут быть сведения о внутреннем мотивационном состоянии, о наличных потребностях, рассчитывая на участие партнера в их удовлетворении.

Общение многопредметно и разнообразно по своему внутреннему содержанию, познать которое можно, лишь проанализировав предмет общения – то, по поводу чего оно происходит.

Средства общения

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.

Информация может передаваться и приниматься различными способами:

- телесными контактами (касание тела, руками и т.п.);
- на расстоянии, с помощью органов чувств (наблюдение за деятельностью другого человека, восприятие звуковых сигналов);
- такими способами, как язык и другими знаковыми системами, письменностью в ее разнообразных формах (тексты, схемы, рисунки);
- техническими средствами передачи и приема информации (радио, телевидение, механическая, магнитная, лазерная и другие формы записи).

Под средствами общения понимается то, каким образом человек реализует содержание общения и достигает его цели. Зависят они от уровня развития человека и его культуры.

1.2 Виды общения

В зависимости от содержания, целей и средств общения выделяют несколько его видов [3].

По целям общение делится на:

- биологическое;
- социальное [3].

Биологическое общение – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма, связано с удовлетворением основных органических потребностей [2]. Оно служит самосохранению организма, поддержанию и развитию его жизненных функций [2].

Социальное общение предназначено для расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида [3]. Социальное общение обслуживает общественные потребности людей и является фактором, способствующим развитию форм общественной жизни групп, коллективов, государства в целом [2].

По содержанию общение может быть:

- материальным;
- когнитивным;
- кондиционным;
- мотивационным;
- деятельностным.

При материальном общении субъекты, будучи заняты индивидуальной деятельностью, обмениваются ее продуктами, которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей [3] и условием их индивидуального развития.

При когнитивном общении происходит обмен знаниями. Это важный фактор интеллектуального развития и формирования научного мировоззрения [2].

При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга [3], рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние. Такое общение создает состояние психологической готовности к обучению, формулирует установки для оптимизации других видов общения и тем самым способствует интеллектуальному и личностному развитию человека [2].

При мотивационном общении осуществляется передача друг другу побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении, что приводит к формированию установок к действиям, актуализации потребностей. Выступая источником дополнительной энергии, мотивационное общение позволяет приобрести новые интересы, мотивы и цели деятельности. Тем самым увеличивается психоэнергетический потенциал самого человека, стимулируется его развитие [2].

Деятельностное общение связано с различными видами трудовой, познавательной или учебной деятельности и служит способом передачи информации, расширяет кругозор, развивает способности человека. В ходе его осуществляется межличностный обмен действиями, операциями навыками и умениями, что обогащает и совершенствует деятельность самого человека [2].

В зависимости от средств общение может быть:

- непосредственным и опосредованным;
- прямым и косвенным [2].

С помощью естественных органов человека [2], данных природой (органы слуха, зрения, речи и т.п.) осуществляется *непосредственное общение* [2]. Оно необходимо человеку [2] для обучения и воспитания, используя имеющиеся от рождения простые и эффективные средства и способы научения: условно-рефлекторные, викарные и вербальные.

При опосредованном общении используются специальные средства [2] для организации общения и обмена информацией [3] (знаковые системы, печать, радио, телевидение и др.). Такое общение помогает усвоению, как собственных средств, так и совершенствованию на их базе способности к самообразованию и самовоспитанию человека, а также к сознательному управлению процессом общения [2].

Прямое общение предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения [3] (когда они видят, слышат, чувствуют собеседника, реагируют на определенные действия) [2].

Косвенное общение осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди [3].

По продолжительности выделяют (время, в течение которого происходит общение, оказывает влияние на его характер):

- кратковременное;
- длительное общение [3].

Кратковременное общение – общение в пределах одной темы и определенного отрезка времени. Кратковременное общение с незнакомым лицом разворачивается в двух планах: с одной стороны, оно направлено на решение определенной задачи, с другой – на познание этого лица. Познать человека в деталях за короткий срок не удастся, но попытка постичь основные личностные качества постоянно существует [3].

Долговременное общение (в пределах одной или нескольких тем, прерывистое и непрерывное) предполагает не только решение поставленных задач, но самовыявление каждой из сторон и, таким образом, познание друг друга. Длительный срок общения создает предпосылку либо для зарождения и укрепления положительных деловых и дружеских взаимоотношений, и, следовательно, психологической совместимости, либо для возникновения

конфронтации, противопоставления, то есть психологической несовместимости [3].

Важнейшими видами общения у людей являются:

- вербальное;
- невербальное [3].

Вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка [3].

Невербальное общение не предполагает использование звуковой речи, естественного языка в качестве средства общения. Это общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты [3].

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить и на следующие виды:

- деловое;
- личностное;
- инструментальное;
- целевое.

Деловое общение – это, прежде всего коммуникация [4], то есть обмен информацией, значимой для участников общения [4]. Деловое общение включено в совместную деятельность и направлено на повышение ее качества и продуктивности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир [3].

Личностное общение сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека [3] (познание себя и себе подобных, поиск смысла жизни, отношение к другим людям, к тому, что происходит вокруг, разрешение внутреннего конфликта и т.п.) [3].

Инструментальное общение – это общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения [3].

Целевое общение – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности – потребности в общении [3].

1.3 Деловое общение

Рассмотрим подробнее деловое общение, так как это самый массовый вид социального общения [5].

Деловое общение имеет исторический характер, на разных этапах исторического развития регулируется существующими в том или ином обществе этическими нормами. В них выражены представления людей о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности. Этикет имеет исторический характер. Представляя собой,

явление общественной культуры, этикет возник в период зарождения абсолютных монархий и выполнял роль возвеличивания царских особ (императоров, королей, герцогов и т.п.), и для закрепления, подчеркивания социальных различий между чинами, сословиями, званиями, в имущественном положении. В России во времена царствования Петра I стал насаждаться западный этикет, в дальнейшем формировался этикет, который отвечал требованиям и особенностям национальной культуры. В современном обществе все время растет число людей посещающих разные страны, тем самым происходит сближение нравов и этикетов. Можно говорить о существовании общеевропейского кодекса хорошего тона, в котором действуют основные правила и нормы хорошего поведения: вежливость, простота, достоинство, хорошее воспитание [6].

Учитывая современные тенденции глобального мира, его «открытость», «мобильность», «информационность», отметим, что этикетные нормы культурно-специфичны и культурно-обусловлены. Вместе с тем, существует ряд поведенческих культурных универсалии, так называемых «этикетных функций», характерных для делового общения как особой формы поведения.

Сегодня деловое общение проникает во все сферы общественной жизни. Оно представляет сферу коммерческих и административно-правовых отношений, экономико-правовых и дипломатических отношений [5]. Поэтому возникает необходимость обучения манерам поведения, демонстрации отношения к другим людям, языковым формам делового общения, необходимость повышения лингвистической компетентности лиц, вступающих в социально-правовые отношения, руководящих действиями людей. Умение успешно вести переговоры, грамотно составить текст документа, умение работать с документами – важнейшие составляющие профессиональной культуры человека, принимающего решения. Компетентность в сфере делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве. Коммуникативная компетентность для организаторов производства, предпринимателей, людей, занятых в сфере управления представляет важнейшую часть профессионального облика [5].

Специфика делового общения заключается в том, что взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляются в правовых рамках. Идеальным результатом взаимодействия и правового оформления отношений становятся партнерские отношения, построенные на основах взаимного уважения и доверия. Другой специфической особенностью делового общения является его регламентированность, то есть подчиненность установленным правилам и ограничениям. Эти правила определяются типом делового общения, его формой, степенью официальности и теми конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися. Эти правила определяются общественными нормами поведения и национальными культурными традициями. Они фиксируются,

оформляются в виде протокола, существуют в виде общепринятых норм социального поведения, ограничений временной рамки общения [5].

Важная особенность делового общения – это строгое *соблюдение его участниками ролевого амплуа*. В процессе взаимодействия деловому человеку в разных ситуациях приходится [5] исполнять различные роли (начальник, подчиненный, партнер, коллега и т.п.). Необходимо учитывать это и вести себя в соответствии с требованиями, предъявленными конкретной обстановкой и принятой ролью. Соблюдение ролевого амплуа в деловом общении упорядочивает, стабилизирует рабочий процесс и тем самым обеспечивает его эффективность [5].

К особенностям делового общения относится и повышенная *ответственность участников за его результат*. Ведь [5] успех во многом определяется выбранной стратегией и тактикой общения, то есть умение правильно сформулировать цели разговора, определить интересы [5] партнера, выстроить обоснование собственной позиции и т.д. Если деловое общение проходит неэффективно, это может привести к [5] краху самого дела. Поэтому в деловом общении особую значимость приобретают такие [5] качества как обязательность, организованность, верность слову и соблюдение нравственно-этических норм и принципов [5].

Деловое общение требует и более *строгого отношения к использованию его участниками речевых средств*. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 тысяч слов или более 3 тысяч слов в час [5]. При выборе слов надо стараться употреблять простые, общеизвестные и всем понятные слова. Чем доходчивее, понятнее собеседнику ваша речь, тем больше вероятность того, что вы найдете общий язык. Но одновременно эти слова должны наиболее точно выражать мысль. Марк Твен по этому поводу говорил, что разница между нужным словом и словом, которое близко ему по значению, точно такая же, как между сверканием молнии и [4] поблескиванием лучика света. Нередко умную, хорошую речь портят слова-паразиты, просторечия, использование слов ограниченной сферы употребления (жаргонизмов, диалектизмов, архаизмов и др.) [5], а также, пословицы и поговорки теряют свою привлекательность, если повторяются неоднократно в одном разговоре, тем более, если они употребляются не к месту. Речевое сообщение, как правило, сопровождается несловесным, помогающим осмыслить речевой текст [5].

Таким образом, *деловое общение представляет собой процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной и т.д.*

Выделяют несколько основных **видов делового общения**:

- 1) *Познавательное общение* подразумевает освоение новой информации и применение ее в практической деятельности, внедрение инноваций и саморазвитие

- 1) этот вид общения [5] используется, если необходимо передать информацию и расширить информационный фонд друг друга [5];
 - 2) при этом необходимо задействовать: познавательные способности партнера по общению, его интеллектуальные способности и установки на общение;
 - 3) этого можно достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия: отчет или сообщение о результатах деятельности, информация о принципах понимания или путях решения задачи, общение по результатам изученных первоисточников информации, информационно-аналитическое выступление;
 - 4) при этом необходимо помнить о технологических особенностях организации коммуникативного действия: концентрация внимания на предмете информирования, рационализация изложения материала, логически безупречная аргументация, доказательность всех выдвигаемых положений, подробная характеристика причинно-следственных и условно-следственных взаимосвязей.
- 2) *Убеждающее общение* используется для привлечения партнера на свою позицию, переориентацию его целей
- 1) этот вид общения используется, если необходимо вызвать у партнера по общению определенные чувства и сформировать определенные ориентации и установки;
 - 2) при этом необходимо задействовать: опору на восприимчивость партнера и его эмоциональную культуру;
 - 3) этого можно достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия: торжественная речь, поздравление, напутствие, комплемент;
 - 4) при этом необходимо помнить о технологических особенностях организации коммуникативного действия: эмоциональное отношение к предмету общения, настрой партнера, учет контраргументации и критической позиции одного партнера по отношению к другому [5].
- 3) *Экспрессивное общение* ставит своей целью изменение настроения партнера, провоцирование необходимых чувств: сострадание, сопереживание, вовлечение в контактные действия
- 1) этот вид общения используется, если необходимо передать чувства, переживания, сформировать общий психоэмоциональный настрой и на его основе побудить партнера к тем или иным формам социального действия;
 - 2) при этом необходимо задействовать: опору на эмоциональную сферу партнера с целью изменения соотношения активности и реактивности в сторону стимулирующего влияния эмоций на волю, широкое использование средств художественно-эстетического воздействия и опора на механизм социально-психологического выражения;
 - 3) этого можно достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия: рассказ о собственных

переживаниях и чувствах, связанных с предметом общения, мотивированный призыв, анализ возможных последствий;

4) при этом необходимо помнить о технологических особенностях организации коммуникативного действия: краткость изложения, яркость жестикуляции, демонстративный характер поз, интонирование голосом, ситуативная обусловленность [5].

4) *Суггестивное общение* необходимо при оказании внушающего воздействия для изменения мотиваций, ценностных ориентаций, поведения и отношения

1) этот вид общения используется, если необходимо оказать внушающее воздействие для изменения мотивации ценностных ориентаций и установок личности;

2) при этом необходимо задействовать: не критичность отношения одного партнера к другому, слабый уровень контрсуггестии, внушаемость партнера, взявшего коммуникативную роль воспринимающего;

3) этого можно достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия: внушение через мотивационную сферу сознания, внушение через идентификацию, внушение через ссылки на авторитет, внушение через персонификацию, внушение через предупреждение;

4) при этом необходимо помнить о технологических особенностях организации коммуникативного действия: опора на суггестивные потенциалы партнера по общению, постоянное разъяснение внушаемых установок, формирование аттракции как необходимого компонента в суггестивном общении, интонационная стимуляция внушаемой информации, дистанционное управление эмоциональным напряжением.

5) *Манипулятивное общение* – это форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно, то есть стремление добиться контроля над его поведением и мыслями. При манипулятивном общении партнер воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных, нужных манипулятору свойств и качеств. Однако, человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения с другими, в итоге часто становится сам жертвой собственных манипуляций [5].

б) *Ритуальное общение* приводит к формированию чувств патриотизма, национальной гордости, сохранению традиций и закреплению новых ритуалов

1) этот вид общения используется, если необходимо закрепить и поддерживать нормы отношений, обеспечить психорегуляцию социальной психики в больших и малых группах;

2) при этом необходимо задействовать: художественно оформленную среду, канонизацию действий и концентрацию внимания на алгоритме их исполнения, церемониальный характер взаимодействия и его ориентация

на бинарное воздействие (на воспринимающих и исполняющих ритуал одновременно);

3) этого можно достигнуть с помощью следующих форм коммуникативных процессов воздействия: ритуальные акты, церемонии, обряды;

4) при этом необходимо помнить о технологических особенностях организации коммуникативного действия: опора на национальные и территориально-профессиональные традиции и нормы общения, предварительное заключение конвенции о порядке ритуала, концентрация внимания на самоценности ритуальных действий, театрализация коммуникативного поведения [5].

1.3.1 Формы делового общения

I. Встреча

Для достижения успеха во время встречи необходимо побудить собеседника к общению, создать максимальное поле возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решения. Для этого необходимо:

1. Сориентироваться в ситуации.
2. Продумать вопросы, предложенные для обсуждения.
3. Определить свою позицию для принятия того или иного решения.
4. Знать, какие выходы из контакта можно использовать [4].

Платон сказал, что «хорошее начало – это половина дела» [4]. Не каждый контакт, встреча перерастают в беседу [4]. Если человек не расположен к разговору, то нетактично пытаться втягивать его в этот разговор и лучше всего такую встречу завершить фразой: «Если Вас заинтересовало предложение, давайте встретимся дополнительно в удобное для Вас время». В таком случае встреча, хотя и не нашла своего продолжения, тем не менее имеет положительную сторону [4], так как всегда существует возможность, что позже этот контакт перерастет в хорошие, полезные отношения [4].

II. Деловая беседа – система целесообразно подобранных мыслей и слов, посредством которых один или несколько собеседников хотят оказать определенное влияние на другого собеседника или на группу собеседников в целях изменения существующей деловой ситуации, то есть с целью создания новой деловой ситуации или нового делового отношения. Беседа является благоприятной и часто единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности [5] собственной позиции с тем, чтобы [5] собеседник с ней согласился. Деловая беседа включает обмен мнениями и информацией и не предполагает заключения договоров или выработку обязательных для исполнения решений. Она может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью [2].

Основным фазам деловой беседы соответствуют пять принципов ее проведения:

1. Привлечь внимание собеседника [5], расположить к себе (вступление или начало беседы, по времени обычно занимает 10-15% всей беседы).
2. Пробудить в собеседнике заинтересованность (передача информации).
3. Детально обосновать свои доводы (аргументация).
4. Устранить сомнения собеседника.
5. Преобразовать интересы собеседника в решения (принятие решения [5] или заключительная часть – 20-30% всей беседы).

Но умение вести беседу является одним из слагаемых успеха в деловом общении. А что бы слыть оратором, необходимо знать речевой этикет. Это чрезвычайно полезный и удобный механизм, регулирующий деловое общение. Репутация организации во многом зависит от того, насколько ее сотрудники культурны и корректны в своем поведении [6].

В деловом разговоре необходимо уметь отвечать на любой вопрос, но с соблюдением меры. К важнейшим правилам речевого этикета относится и уместное использование «Ты»-«Вы» форм. Их выбор определяется соотношением социальных статусов собеседников, степенью их знакомств, характером взаимоотношений, официальностью-неофициальностью обстановки и другими факторами. Деловой этикет рекомендует в официальной обстановке даже с хорошо знакомым человеком использовать «Вы»-обращение. Речевой этикет предполагает знание и использование фраз, приятных для собеседника (приветствую Вас, удачи Вам, всего хорошего, желаю удачи и т.д.). Это позволяет вызвать положительную оценку деятельности и деловых качеств своего собеседника. К числу таких приемов относят и комплемент. Комплемент нельзя путать с лестью. Вовремя и искренне сказанный комплемент улучшает самочувствие, воодушевляет, придает уверенность. Комплемент может выражать одобрение, подчеркивать вкус в одежде, внешности, оценивать ум делового партнера [6].

Важно помнить, что при беседе необходимо:

- избегать речевых штампов;
- четко формулировать для себя цель и идти к ней;
- выделить важные моменты и уделить им должное внимание;
- подготовиться к неожиданным вопросам, которые могут возникнуть у собеседника;
- аргументировать свои доводы;
- научиться слушать собеседника;
- подтверждать свой интерес;
- избегать замечаний, которые могут обидеть собеседника, не задавать вопросов анкетного характера [6].

III. Телефонные переговоры

Телефонные средства связи прочно вошли в нашу жизнь и, прежде всего в деловую сферу. Разговаривать по телефону – это искусство, которым должен обладать деловой человек. Один телефонный разговор может сделать больше, чем несколько представительных бесед. Очень важно правильно

общаться по телефону, используя это эффективное средство связи людей. Телефонный разговор зачастую становится началом деловых отношений. Телефон является эффективным средством передачи информации служебного значения при невозможности личных встреч. Поэтому существуют навыки ведения разговоров по телефону. Прежде всего они должны быть предельно вежливыми, информацию следует передавать четко, кратко, отвечать на все вопросы полно, чтобы не вызвать потока новых вопросов. Любой служебный разговор по телефону состоит из следующих частей [6]:

- момент установления связи;
- введение в курс дела;
- постановка вопроса;
- обсуждение ситуации;
- ответ;
- заключительное слово, означающее, что разговор закончен [6].

При разговоре по телефону обостряются все недостатки речи. Особое значение приобретает тон, тембр голоса, интонации, произношение. Многословие вредит имиджу. Будьте лаконичны, вежливы и доброжелательны. Говорите четко, спокойным голосом, избегайте сухого и властного тона [6]. Придайте своему голосу приятную интонацию. Избегайте монотонности, меняйте интонацию и темп разговора. Не говорите слишком быстро или медленно [6], подстройтесь под темп разговора [6]. Если собеседник не понимает, не раздражайтесь, не повторяйте сказанное теми же словами, найдите новые [6]. Необходимо обращать внимание не только на то, что говорит собеседник, но и на то, как он это говорит, чтобы понять, в каком психологическом состоянии он находится. Помните, манера разговора по телефону, как и при личной встрече, является частью вашего имиджа [6].

Важно помнить, что телефон является одним из сильных психологических раздражителей на работе. И дело даже не в тех или иных известиях [4] и не в том, что звонок нарушает нормальный режим работы, отвлекает от работы, мешает решению важных вопросов, а в напряжении нервной системы (или ожидание звонка, или неожиданный [4] вызов). Лучше снимать трубку сразу: во-первых, есть стеснительные люди, которые боятся быть надоедливыми; во-вторых, звонок не будет мешать [4] коллегам.

Итак, если *звоните вы* [4]:

- 1) Уточните, туда ли попали, куда хотели [4].
- 2) Представьте и изложите причину звонка (искусство заключается в том, чтобы в минимальный срок времени сообщить суть вопроса), затем необходимо спросить, располагает ли тот, кому звонят, временем для разговора или лучше перезвонить в удобное для него время. Исследователи утверждают, что человек принимает решение о продолжении разговора в первые 4 секунды [4].
- 3) При сбивчивом ответе [4] необходимо задать дополнительные вопросы. Но, помните, что длинные вопросы и сложные предложения [4] плохо

воспринимаются на слух. Говорите отчетливо, не торопясь, негромко [4]. Слова типа «добро», «ладно», «идет» создают впечатление о несерьезности партнера, его легкомысленного отношения к делу [4].

- 4) Если звоните человеку, который просил [4] перезвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти к телефону, передайте ему, чтобы он [4] перезвонил. Серьезное нарушение этикета – заставить ждать у телефона, грубое – не перезвонить.
- 5) По этикету разговор завершает его инициатор. Завершая разговор, постарайтесь оставить о себе хорошее впечатление [4].

Повторные звонки (забыл сказать, спросить) не очень хорошо характеризуют звонящего как делового партнера [4].

Если звонят вам:

- 1) Ответив на звонок, сотрудник должен сразу отрекомендоваться, представляя себя или фирму, при этом произвести хорошее впечатление (тон должен быть доброжелательный, тембр приятный, ритм речи неторопливый) [4].
- 2) Если вам не представились и не назвали причину звонка, уточните эти данные в корректной форме.
- 3) Демонстрируйте внимание к словам [4] говорящего репликами «да», «понимаю», «совершенно верно» [4].
- 4) Не стоит говорить: «Я не знаю», «Мы не можем это сделать», «Нам это не интересно» и т.д. Лучше сказать: «Мне [4] надо уточнить», «Для нас имеет смысл, если лучше...», «В настоящее время довольно сложно» и т.д.
- 5) Если вы отложили трубку, чтобы кого-то пригласить к телефону, постарайтесь не забыть о ней.
- 6) Если вам [4] необходимо навести справки, обязательно предупредите собеседника, как долго ему придется ждать, возможно, ему удобнее было бы перезвонить позднее.
- 7) Если вы [4] ожидаете звонка, то подготовка идет такая, как и к встрече-беседе. Вопросы, сформулированные и записанные заранее, помогут не упустить чего-то важного [4].

Если произошло неправильное соединение, помните, что вас побеспокоили [4] не умышленно, необходимо сразу уточнить, какой номер набран. Возможно дело не в технических неполадках, а в неправильно записанном номере [4].

IV. Презентация (от лат. praesentatio) – общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного в организации [5].

Поскольку существует много видов презентаций, их цели могут быть самыми разными. Основной целью является создание необходимого мнения у аудитории о фирме, марке товара, проекте и т.п. От того, как подготовлена презентация, может зависеть успех [5] проекта, возможные контакты и в конечном итоге прибыль [5] предприятия.

Презентация – это вспомогательное средство, поэтому необходимо соблюдать минимальные формальные требования к ней, а именно: нумеруйте

слайды, это облегчит аудитории ориентацию в вашей презентации; помещайте не более 5 строк текста на один слайд, это позволит аудитории внимательно следить за основным смыслом Вашей презентации.

Шаги по подготовке презентации [5]:

1. Анализ состава, цели, характера и состояния аудитории.
 2. Планирование и развитие [5] выступления, основной части и заключения [5].
 3. Выбор, разработка вариантов использования [5] демонстративно-наглядных материалов [5].
- V. *Деловое совещание* – элемент управленческой деятельности руководителя, наиболее распространенная форма управления, позволяющая:
- использовать коллективный разум, знания и опыт специалистов для решения сложных [5] задач;
 - организовать обмен информацией между отдельными работниками и структурными подразделениями;
 - оперативно доводить конкретные задачи до непосредственных исполнителей.

Деловые совещания различаются:

1. По масштабам привлечения участников: федеральные, республиканские, отраслевые, региональные, районные, внутренние.
2. По месту проведения: местные, выездные.
3. По периодичности проведения: регулярные, постоянно действующие.
4. По количеству участников: в узком [5] или расширенном составе.
5. По стабильности состава участников.

1.3.2 Переговоры

VI. *Переговоры* – это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения [7].

Переговоры – неотъемлемая часть повседневной жизни. Ведение переговоров сопровождает любую совместную деятельность [5], тем самым партнеры обмениваются обязательствами и обещаниями. Переговоры имеют официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов на проведение научно-исследовательских или проектных работ, соглашения о сотрудничестве и координации деятельности и т.д.) [7].

Переговоры протекают в виде деловой беседы по вопросам, представляющим интерес для обеих сторон, и служат налаживанию кооперационных связей [7].

Целью переговоров обычно является достижение договоренности об участии сторон в деятельности, результаты которой будут использованы для обоюдной выгоды [5].

В процессе переговоров люди желают:

- добиться взаимной договоренности по вопросу, в котором, как правило, сталкиваются интересы;
- достойно выдержать конфронтацию, неизбежно возникающую из-за противоречивых интересов не разрушая при этом отношения.

Чтобы достичь этого надо уметь решить задачу, наладить межличностное взаимодействие, которое требует глубоких знаний в области коммуникации, компетентности в применении техник делового общения, управлять своим эмоциональным состоянием. Проявлять твердость, будучи гибким, обсуждая второстепенные вопросы – основная задача переговоров. Кроме этого успешное ведение переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами этических норм и принципов, таких как *точность, честность, корректность и такт, умение выслушать (внимание к чужому мнению), конкретность* [7].

- ✓ *Точность* – одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты, опоздание свидетельствует о ненадежности в делах [7].
- ✓ *Честность* включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы [7].
- ✓ *Корректность и такт* не исключают настойчивости и энергичности в ведении переговоров, однако следует избегать факторов, мешающих ходу переговоров: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний [7]. Будьте внимательны и предупредительны к собеседнику, цените его аргументы, даже если они слабы. Ничто так отрицательно не влияет на атмосферу переговоров, как презрительный жест, означающий, что одна сторона отбрасывает аргументы другой без малейших усилий вникнуть в их содержание. Будьте вежливы, дружески настроены, дипломатичны и тактичны. Однако, вежливость не должна перерасти в лесть, мера необходима во всем [4].
- ✓ *Умение выслушать*: сосредоточенно и внимательно слушайте, не перебивайте говорящего, даже если возникла гениальное решение вопроса или замечательная мысль, не используйте промежутки речи для побочных мыслей, так как при этом теряете нить изложения. «Научись слушать, и ты сможешь извлечь пользу даже из тех, кто говорит глупости» (Плутарх). Если люди невнимательны или не понимают намерения и желания своего собеседника, то они не только теряют время [7], но и осложняют процесс общения.
- ✓ *Конкретность*: на переговорах должны обсуждаться конкретные задачи, подкрепленные фактами, цифровыми данными, схемами и документами. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам [7].

За столом переговоров могут сойтись люди, имеющие различный опыт ведения переговоров, они могут иметь [7] разный темперамент и различное специальное образование. В соответствии с этим отличается и сам ход

переговоров. Они могут протекать легко или напряженно, партнеры могут договориться между собой без труда или с большим трудом или вообще не прийти к какому-либо соглашению [7]. Поэтому от каждого участника требуется высокая компетентность и внимательное отношение к подготовке и ведению переговоров.

Основные элементы подготовки к переговорам:

1. Анализ проблемы, диагноз ситуации (определение предмета, задач переговоров, поиск партнера для их решения, информация о партнере, наличие альтернатив, уяснение собственных интересов и интересов партнера).
2. Планирование переговоров (разработка плана и программы переговоров, выработка переговорной концепции, определение целей, задач, стратегии переговоров, экономические расчеты, основные позиции, возможные варианты решения, подбор специалистов в состав делегации, подготовка необходимой технической и справочной документации и материалов) [7].
3. Планирование организационных моментов.
4. Первые контакты с партнером.

Ведение переговоров (нельзя предложить точную модель проведения [7] конкретных переговоров, а только обобщенную схему):

1. Приветствие и начало беседы.
2. Введение в проблематику – обмен информацией – характеристика проблемы, подробное изложение позиции и предложения о ходе переговоров.
3. Ведение диалога – аргументация и контраргументация.
4. Выработка и принятие решений.
5. Завершение переговоров [7].

Переговоры предназначены в основном, для того чтобы с помощью обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение задачи) сформировать отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех участников переговоров [4].

Первым этапом переговорного процесса может быть ознакомительная встреча (беседа), в процессе которой уточняется предмет переговоров, решаются организационные вопросы, или встреча экспертов, предваряющая переговоры с участием руководителей и членов [7] делегации. Успех переговоров в целом во многом зависит от результатов таких предварительных контактов. Заслуживают внимания *шесть основных правил налаживания отношений между партнерами на предварительных переговорах и рекомендации по их реализации* [7]. Эти правила сохраняют свое значение и в ходе ведения переговоров:

1. *Рациональность.* Необходимо вести себя [7] сдержанно, так как неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений [7].
2. *Понимание.* Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений [7].

3. *Общение.* Если партнеры не проявляют большой заинтересованности, все же необходимо постараться провести с ними консультации. Это позволит сохранить и улучшить отношения [7].
4. *Достоверность.* Ложная информация ослабляет силу аргументации, а также неблагоприятно влияет на репутацию [7].
5. *Избегайте менторского тона.* Недопустимо поучать партнера. Основным методом – убеждение [7].
6. *Принятие.* Постарайтесь принять другую сторону и будьте открыты для того, чтобы узнать нечто новое от партнера [7].

Наиболее оптимальными днями для переговоров являются вторник, среда, четверг. Самое благоприятное время дня – через полчаса-час после обеденного перерыва. Благоприятная среда для переговоров может быть создана, в зависимости от обстоятельств, в вашем офисе, представительстве партнера или на нейтральной территории [7].

Успех переговоров во многом определяется умением задавать вопросы и получать исчерпывающие ответы. Вопросы служат для управления ходом переговоров и выяснения точки зрения оппонента. Правильная постановка вопросов способствует принятию нужного решения [7]. Существуют следующие *виды вопросов*:

- *Информационные вопросы* предназначены для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о чем-либо [7].
- *Контрольные вопросы* необходимо использовать во время любого разговора, чтобы выяснить понимает ли вас партнер, например: «Что Вы об этом думаете?», «Считаете ли Вы также как я?» [7].
- *Направляющие вопросы* необходимы для управления ходом переговоров (обеспечения нужного направления) [7].
- *Провокационные вопросы* позволяют установить истинные желания партнера и верно ли он понимает положение дел, например: «Вы уверены, что...?», «Вы действительно считаете, что...?».
- *Альтернативные вопросы* предоставляют собеседнику возможность выбора. Число вариантов, однако, не должно превышать трех. Такие вопросы предполагают быстрый ответ. При этом слово «или» чаще всего является основным компонентом вопроса: «Какой день для обсуждения Вам подходит больше всего – понедельник, среда или четверг?» [7].
- *Подтверждающие вопросы* задают, чтобы выйти на взаимопонимание, например: «Вы придерживаетесь того же мнения?».
- *Встречные вопросы* направлены на постепенное сужение разговора и подводят партнера по переговорам к окончательному решению. Считается [7] не вежливым отвечать вопросом на вопрос, однако встречный вопрос является искусным психологическим приемом, правильное использование которого может дать значительные преимущества [7].
- *Ознакомительные вопросы* предназначены для выявления мнения собеседника по рассматриваемому вопросу. Это открытые вопросы,

требующие развернутого ответа. Например: «На какой эффект Вы рассчитываете при принятии этого решения?» [7].

- *Вопросы для ориентации* задаются, чтобы установить, продолжает ли партнер придерживаться высказанного ранее мнения, например [7]: «К какому выводу Вы при этом пришли?» [7].
- *Однополюсные вопросы* – подразумевают повторение собеседником вашего вопроса в знак того, что он понял, о чем идет речь. При этом вы убеждаетесь, что вопрос понят правильно [7].
- *Вопросы, открывающие переговоры*, весьма важны для эффективного и заинтересованного обсуждения. Например: «Если я предложу вам способ, с помощью которого можно быстро решить [7] задачу, заинтересует Вас это?» [7].
- *Закрывающиеся вопросы* направлены на скорейшее положительное завершение переговоров. При этом лучше всего сначала задать один-два подтверждающих вопроса, сопроводив их дружеской улыбкой: «Смог ли я [7] вас убедить в выгоде этого предложения?». А затем без дополнительного перехода можно задать вопрос, заключающий переговоры: «Какое время реализации этого предложения вас больше устраивает?» [7].

Переговоры проводятся:

- по определенному поводу (например, в связи с необходимостью налаживания кооперационных связей);
- при определенных обстоятельствах (например, несовпадение интересов);
- с определенной целью (например, заключение соглашения);
- по определенным важным вопросам [7] (экономического, социального, политического или культурного характера).

Зачастую удается достичь договоренности лишь после всестороннего обсуждения [7] задачи, в ходе любых переговоров обнаруживаются различные интересы, и партнеры пропускают их через призму собственных потребностей [7]. Не менее важную роль играет и то, с какими преимуществами (или негативными моментами) связано для партнеров заключение того или иного соглашения, особенно при оценке новых, выдвинутых лишь в процессе переговоров, вариантов решения [7].

Все переговоры требуют тщательной подготовки: чем интенсивней они ведутся (с [7] использованием анализов, расчетов экономического эффекта, заключений и т.д.), тем больше шансы на успех. Обратная же картина наблюдается в случае, когда при ведении переговоров в должной мере не учитываются различные объективные и психологические аспекты. В чем же состоят эти недостатки при ведении переговоров? [7]:

- «*Холодный запуск*». Партнер вступает в переговоры не обдумав предварительно в достаточной степени их необходимость и цель, сложности и возможные последствия [7]. В таком случае он будет лишь реагировать, а не действовать (не от него будет исходить инициатива) [7].

- «Отсутствие программ». У партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований [7]. Эффективнее вести переговоры имея [7] различные варианты действий.
- «Главное чтобы меня это устраивало». Партнер настолько предъявляет собственные интересы, что представители другой стороны не видят для себя никаких преимуществ [7]. Тем самым блокирует собеседника, отбивая у него желание вести переговоры.
- «Пускать все на самотек». Партнер не имеет четкого представления о собственных конкретных [7] представлениях и аргументах детальных требований, критериях оценки предмета переговоров, позиции и ожидаемой реакции противоположной стороны. Эффективность переговоров снижается из-за недостаточной их подготовки [7].
- «Коммуникативная неуклюжесть». Неправильное поведение одного из партнеров отрицательно сказывается на атмосфере переговоров, мешает достижению цели. Партнер разучился слушать или [7] никогда не владел этим искусством, а это является условием эффективности [7] любых переговоров. Участник переговоров в ответ на высказывание партнера [7]:
 - ведет себя не по-деловому, а излишне эмоционально [7] не сдержанно;
 - не аргументирует, а своенравно отстаивает свою позицию;
 - не приводит новые факты, не выдвигает новые предложения, а излагает известные, мешающие решению задачи, позиции;
 - участник переговоров не руководствуется общими интересами совместной ответственности за общее дело, не выделяет этот аспект [7].

Недооценивается и значение психологических моментов, например, готовности участников переговоров пойти [7] на встречу партнеру, принципиального отношения собеседников к переговорам вообще и их поведения в конкретной ситуации [7].

Поведение при ведении переговоров

Для того чтобы переговоры прошли конструктивно и с пользой для обеих сторон надо учитывать приведенные рекомендации: надо достойно добиваться намеченной цели, достойно представлять свои интересы, вносить предложения по решению обсуждаемой на переговорах [7] задачи и убедительно их аргументировать; избегать прямых негативных оценок личности собеседника; не ставить в центр собственное «Я», говорить так, чтобы вас поняли, не навязывать собственных мнений, не проявлять упрямство к мнению партнера, а слышать их; стремиться достичь таких соглашений, которые бы отвечали не только собственным интересам, но и общества в целом.

Надо помнить, что субъективными важнейшими условиями ведения переговоров являются: компетентность и сознательность, реалистичный подход и заинтересованность в деловом общении, сила воображения и дар комбинирования [7].

Чтобы переговоры развивались успешно необходимо сразу же после их начала постараться найти общую с партнером позицию. В начале переговоров затроньте бесспорные [7] аспекты обсуждаемого предмета, устанавливая желательный контакт. После переходите к обсуждению таких пунктов, договориться по которым можно легко. И только после этого остановитесь на важнейших вопросах требующих подробного обсуждения. Чтобы не мешать развитию переговоров не акцентируйте внимание на расхождении во взглядах, если они не принципиальны. Надо контролировать свою речь – снимать категоричность в речи, говорить спокойно и убедительно. Но с самого начала прислушивайтесь к мнениям, обоснованиям задачи, требованиям, оговоркам, пожеланиям партнера.

Обобщая сказанное, следует выделить, что поведение должно соответствовать возникающим на переговорах ситуациям, которые оцениваются через визуальный контакт с собеседником [7].

Психологически целесообразное и целенаправленное ведение переговоров

Прежде всего, надо обращать внимание на относящиеся к комплексу проблемы аргументы, выдвинутые партнером при изложении своей точки зрения. Не пытайтесь парировать утверждения партнера с помощью встречных [7] утверждений, необходимо выяснить, почему партнер придерживается именно данной изложенной точки зрения. Руководители, обладающие опытом ведения переговоров, придерживаются следующего принципа: они концентрируют внимание на предмете и одновременно учитывают личные качества партнера. Надо позаботиться о том, чтобы партнер мог спокойно изложить свои аргументы, возражения, предложения. Для всех участников переговоров, важно уловить конкретную ситуацию, то есть выяснить позицию собеседника по отношению к предмету переговоров и сопоставить эту оценку с собственными целевыми ориентациями. Поэтому всегда необходимо быть настроенным на прием. Если внимательно выслушать партнера, это создаст основу для прогресса на переговорах, поможет понять, проанализировать и оценить позицию собеседника. Это поможет избежать ненужных встречных вопросов, недоразумений и обеспечит плавный ход обсуждений затронутых на переговорах вопросов [7].

Если же переговоры зашли в тупик [7] положение можно исправить: с помощью встречных вопросов необходимо уточнить, правильно ли воспринята точка зрения, мнение, требование партнера, проявляя решительность в деле и сдержанность в тоне.

Может случиться, что переговоры увязнут в обсуждении второстепенных вопросов, хотя стороны не пришли к соглашению по основным пунктам. В этом случае необходимо отсортировать уже достигнутые результаты переговоров и на основании этого определить следующие подлежащие обсуждению пункты [7].

Для достижения эффективности делового взаимодействия между партнерами, для гарантии достижения соглашения необходимо использовать следующие методы ведения переговоров:

1. *Вариационный метод*

При подготовке к переговорам надо выяснить следующие вопросы:

- В чем заключается идеальное решение поставленной проблемы в комплексе?
- От каких аспектов идеального решения можно отказаться?
- В чем следует видеть оптимальное решение проблемы при дифференциальном подходе к ожидаемым последствиям, трудностям, помехам?
- Какие аргументы необходимы, для того чтобы должным образом отреагировать на ожидаемое предположение партнера, обусловленное несопадением интересов и их односторонним осуществлением? [7]
- Какие экстремальные предложения партнера следует обязательно отклонить и с помощью, каких аргументов?

Такие рассуждения выходят за рамки чисто альтернативного рассмотрения предмета переговоров. Они требуют обзора всего предмета деятельности, живости мышления и реалистических оценок [7].

2. *Метод интеграции* [7]

Данный метод предназначен для того, чтобы убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации. Применение этого метода не гарантирует достижения соглашения в деталях. Пользоваться им следует в тех случаях когда, например партнер игнорирует общественные взаимосвязи и подходит к осуществлению своих интересов с узковедомственных позиций [7].

3. *Компромиссный метод*

Участники переговоров должны обнаружить готовность к компромиссам: в случае несопадения интересов партнера, следует добиваться соглашения поэтапно [7], придерживаясь следующего принципа: склоняйтесь постепенно, но не сдавайте свои позиции сразу. При компромиссном решении согласие достигается за счет того, что партнеры после неудавшейся попытки договориться между собой с учетом новых соображений частично отходят от своих требований. Они от чего-то отказываются и выдвигают новые требования [7].

На фазе обсуждения и принятия решения очень значима направленность на партнера, включение его в обсуждение, поэтому в полной мере должны быть проявлены умения слушать и говорить. Для достижения успеха в деловом обсуждении важно найти точки опоры и выработать единство позиций. Даже самый трудный разговор доводится до положительного результата, если он искренний и не вызывает ощущение неловкости [4].

Подведение итогов переговоров

Для успеха переговоров очень важен этап ее завершения, то есть подведение итогов переговоров.

Заключительная часть должна быть яркой, аргументированной, конкретной. Все недоразумения необходимо устранить в процессе обсуждения. На все вопросы надо иметь конкретные ответы. Встреча достигла завершающей фазы, если беседа направлена к нужной цели, приведены основные аргументы в пользу выдвигаемых [4] предположений, установлен хороший контакт, создана благоприятная [4] обстановка для ее завершения.

Независимо от того были переговоры успешными [2] или безрезультативными их итоги должны быть обсуждены. Результатом этого обсуждения служат ответы на вопросы: Чего мы действительно достигли на переговорах и чего не достигли по сравнению с поставленной перед нами задачей? [2] В чем заключаются основные причины достижения на переговорах данных результатов, выводы на будущее? Пришлось ли нам в ходе переговоров пойти на уступки и почему? [7] Кроме этого, проводится анализ подготовки переговоров (по содержанию, по составу, по методике, по организации), настрой партнера, свобода действий в рамках переговоров, оценка предоставляемых полномочий, эффективность аргументации, новые аспекты, анализ плана ведения переговоров, участие команды, атмосфера переговоров, обеспечение успеха, недостатки, предложения [6]. Но обязательно необходимо помнить, что негативный исход деловых переговоров не является основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса. Прощание должно быть таким, чтобы в расчете на будущее позволило сохранить контакт и деловые [7] отношения.

Обобщая сказанное, хотелось бы еще раз подчеркнуть, что *важнейшими предпосылками успешного проведения переговоров является хорошая подготовка, концентрация на предмете [7], ориентированность на решение задачи, стремление выбрать общую позицию, учет личностных качеств партнера, соблюдение интересов, реализм, гибкость.*

Немаловажным является и вопрос: «Как распознать неискренность и обман в деловом общении?»

Каждый человек знает, что такое ложь и неискренность. Порой, в ходе общения какое-то [8] чувство подсказывает, что что-то не в порядке. Но, человек не понимает в чем дело, а спустя некоторое время, удостоверившись в ненадежности информации, ненадежности [8] партнера, испытывает вину, что не доверился интуиции. В деловом общении обман – довольно распространенное явление.

Как определить и выяснить лжет ли партнер, сотрудник, коллега или нет? С.И. Ожегов определяет ложь и обман в «Словаре русского языка» следующим образом: «Ложь – намеренное искажение истины, неправда»; «Обман – ложное представление о чем-либо, заблуждение» [8].

Информацию, заведомо искаженную, можно обнаружить в любой сфере деятельности, где часто создаются ситуации, косвенным образом требующие наличие обмана. Особенно ярко ложь проявляется при столкновении противоположных интересов, в ходе конкуренции, соперничества, когда результат достигается при помощи уловок, нечестных ходов, [8] введение в заблуждение соперника, искажение образа противника. В конфликтной ситуации человек всегда стоит перед выбором: сохранение (даже пусть только перед собой) образа честного и справедливого человека или же выгода как материальная, так и нематериальная (престиж, положение и др.) от победы в конфликтной ситуации. Часто выбор делается в пользу последней [8].

Психологи выяснили, что есть люди, которые изначально предрасположены ко лжи. Они лгут по поводу и без повода, преувеличивают, преуменьшают или приукрашивают факты, нередко сами себе во вред. Среди «профессиональных» лжецов таких людей нет, так как «профессиональная» ложь предполагает тонкий и изощренный ум, развитое логическое мышление, хитрость, умение ладить с людьми, находить с ними контакт, настраиваться на нужную волну. Существует такая личностная характеристика как «макиавеллизм» – это склонность человека к манипулированию другими людьми в межличностных отношениях. Такой человек скрывает истинные намерения и с помощью [8] особо тонкого, едва уловимого или нефизически агрессивного способа (лесть, обман, подкуп или запугивание) добивается того, чтобы партнер, сам того не осознавая, изменил свои первичные цели. Причем замечено, что люди, у которых данная черта сильно выражена, могут вести себя как умелые лжецы, но сами распознают ложь очень плохо [8].

Микродвижения и микросигналы, свидетельствующие о неискренности партнера, проявляются доли секунды и часто не видны, но, как правило, людям, имеющим знания в области невербальных коммуникаций, они заметны. Прежде всего, это психофизиологические симптомы: дрожь в голосе, теле, которую собеседник не может остановить; изменение тона, ритма и тембра голоса, не характерного для собеседника; сбивчивое беспокойное дыхание; зевота; учащенное моргание; напряжение губ; появление капелек пота на лбу, над верхней губой; частое и сильное сглатывание слюны; изменение цвета лица, бледность или покраснение, кожа может покрываться пятнами; из-за сухости во рту – желание пить; частое покашливание; периодическое заикание; подергивание мелких мышц лица (веко, бровь).

По внешним проявлениям также можно без особого труда обнаружить волнение человека. Большинству людей, как уже отмечалось, лгать труднее, чем говорить правду, так как ложь – это не свойственное проявление действий человека. Этим и объясняется отличающееся поведение человека, который лжет от обычного. Он часто меняет свою позу, не может усидеть на одном месте, его жестикация становится активной, он может совершать множество ненужных движений руками. Человек, говорящий неправду, часто

протирает руки, тербит пальцы, беспричинно почесывает шею, голову, лицо; тербит края одежды, пуговицы, манжеты; вертит в руках ручку, ключи, играет с предметами; бессмысленно переставляет предметы, находящиеся рядом на столе, имитируя наведение порядка; нервно покусывает губы, ногти, тербит волосы; неосознанно скрывает руки, закрывает ладони рук; напряженно проводит рукой по шее, интенсивно ее трет, будто она затекла, поправляет воротник; часто прикасается к мочкам ушей; почесывает нос; при разговоре подносит руку ко рту, как бы прикрывая его; избегает смотреть в глаза собеседнику (опускает глаза, смотрит вниз) или, напротив, постоянно смотрит прямо в глаза, стараясь казаться откровенным; облакачивается на стол, неестественно прислоняется к шкафу, словно пытается найти опору; невольно старается держаться за какой-то предмет (стол, стул и т.д.), бессознательно стараясь создать себе защиту; туловище принимает наклон назад («уход»); чаще, чем обычно улыбается, улыбка несимметричная, неестественная, натянутая; женщины могут начать интенсивно прихорашиваться, тем самым отвлекая собеседника от разговора. Очень важно следить за проявлением подобных действий. Похожее поведение может проявиться при обсуждении какой-то конкретной тематики разговора. Отследите, когда именно ваш собеседник начинает вести себя таким образом, при какой фразе или в ответ на какое высказывание или вопрос он проявляет беспокойство, излишнюю напряженность, прикрывает рот раками, отводит взгляд [8].

Существуют и вербальные сигналы, выдающие ложь: партнер уклоняется от объяснения каких-либо конкретных фактов (Я не хочу говорить об этом..., Я не вижу смысла в этом обсуждении..., Не задавайте мне таких вопросов...); партнер чрезвычайно настойчиво и упорно подчеркивает свою честность, повторяет это при отсутствии видимых причин, настаивает на подтверждении веры ему (Я вам клянусь..., Вы должны мне поверить..., Вы не можете сомневаться в том, что я говорю правду...); собеседник пытается вызвать симпатию, доверие, старается расположить к себе (Вы же знаете меня, как никто другой, я не способен обмануть..., Ну вот кто-кто, но чтобы я...); собеседник проявляет необоснованную грубость, прямолинейность, подчеркивает невозможность подвергать сомнению его слова (Знаете что..., Да как вы могли подумать..., Я возмущен до глубины души...); собеседник употребляет уклончивые ответы, не несущие какой-либо информации (Я так и знал..., Вот видите, все как я говорил...) [8].

Если вы подозреваете, что собеседник лжет, сделайте следующее:

- задайте ему прямые вопросы, глядя в глаза, и наблюдайте его реакцию;
- как можно больше проявляйте свое эмоциональное состояние, активно используйте мимику, жестикуляцию, чтобы вызвать у собеседника ответную реакцию [8];
- смотрите на него с выражением сомнения в правдивости информации, которую он доносит [8];

- сделайте так, чтобы собеседник чувствовал себя некомфортно, в частности, посадите его спиной к открытому пространству [8];
- попробуйте пару раз перебить его неожиданным вопросом, тем самым не дав ему выразить свое ложное высказывание до конца и застав его врасплох, попросив немедленно ответить на заданный вопрос [8];
- подходите к собеседнику, нарушая его личное пространство [8].

Эти действия могут сбить с толку собеседника, говорящего ложь, вывести его из равновесия мыслей и действий. Это необходимо для того, чтобы неуверенность, напряженность, нервозность, неспособность быстро собраться с мыслями и быстро отвечать на вопросы помешала создать благоприятные условия для лжеца [8].

1.4 Функции общения

Итак, уяснив сущность общения, его цели, содержание, средства, типы и виды следует рассмотреть функции общения [2].

В психологии установлено, что общение представляет собой сложный и многогранный процесс, оно есть образование, в котором можно выделить отдельные стороны, то есть описать его структуру. При характеристике структуры общения в ней выделяют три взаимосвязанные стороны [9]:

1. Коммуникативная.
2. Интерактивная.
3. Перцептивная.

Эти стороны общения определяются в качестве функций, которые общение реализует в совместной жизнедеятельности людей. *Коммуникативная сторона* общения, или коммуникация, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. *Интерактивная сторона* заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами [9], то есть обмен не только знаниями, идеями, но и действиями. *Перцептивная сторона* общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению [9], формирование образа другого человека, за счет соотнесения физических характеристик с психологическими свойствами и особенностями поведения, и [3] установления на этой основе взаимопонимания и [9] взаимодействия.

В реальной действительности каждая из этих сторон не существует изолированно от других и выделение их возможно лишь при анализе. Все обозначенные стороны общения выделяются и проявляются в случаях организации общения в малых группах [9], то есть условиях непосредственного контакта между людьми [9]. Рассмотрим подробнее каждую из них.

Коммуникация в процессе общения предусматривает, что люди в ходе совместной деятельности [2] обмениваются между собой различными представлениями, идеями [9], чувствами [2], интересами, настроениями. Но общение не может быть приравнено ни к передаче сообщений, ни даже к обмену информацией. Информация в процессе общения не [9] просто [2]

передается, но и формируется, уточняется, развивается. Поэтому коммуникативное сообщение – это всегда процесс выработки новой информации, общей для общающихся людей и рождающей их общность [9]. Коммуникативная функция общения между людьми имеет свою специфику:

1. Во-первых [3], общение – это не просто обмен или движение информации. Здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых выступает активным субъектом. Схематично коммуникация может быть представлена как интересубъектный процесс ($S=S$), как субъект-субъектные взаимоотношения активного обмена информацией, в ходе которого совместно постигается предмет общения.
2. Во-вторых, обмен информацией предусматривает взаимовлияние субъектов, предполагает психологическое воздействие на поведение партнера с целью его изменения.
3. В-третьих, коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда субъекты обладают единой или сходной системой кодирования и декодирования [2], то есть говорят на одном языке, когда знаки и закрепленные за ними значения известны всем.
4. В-четвертых, для общения характерны коммуникативные барьеры, носящие социальный или психологический характер. С одной стороны, это различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание, порождающее разную интерпретацию одних и тех же понятий. С другой стороны, барьеры могут носить чисто психологический характер вследствие индивидуальных особенностей личности, (застенчивость, скрытность, недоверие, несовместимость и т.п.).

С целью снижения негативного влияния асимметрии (снятия коммуникативных барьеров) требуется при взаимодействии использовать не симпатический подход, заключающийся в умении поставить себя на место другого, но при этом действовать исходя из собственной мировоззренческой матрицы, собственной картины мира в предлагаемых обстоятельствах, а сделать выбор в пользу эмпатического подхода, позволяющего не просто «встать» на место другого, а смоделировать развитие ситуации с точки зрения мировоззренческих установок Другого, опираясь на такие поведенческие паттерны, которые он сам бы использовал в предлагаемой ситуации.

Для максимальной реализации эмпатического подхода необходима трансформация существующей парадигмы диалога в полилог, где существуют принципиальная возможность возврата к ранним стадиям коммуникационного процесса, критическое отношение к стереотипам, способность к рефлексии готовых поведенческих паттернов.

Существует несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе. В [2] психологии выделяют:

- вербальную коммуникацию (в качестве знаковой системы используется речь);

- невербальную коммуникацию, использующую различные неречевые знаковые системы [9].

1.4.1 Вербальная коммуникация

В начале, конечно, было не слово, а мысль, побуждение или образ. Но, для того, чтобы сделать их понятными, нужно было облечь их в слова [11]. Слова человеческого языка являются знаками предметов и понятий. Слова – это самые многочисленные и главные знаки в языке. Знак представляет собой заменитель предмета в целях общения, знак позволяет говорящему вызвать в сознании собеседника образ предмета или понятия. Знак обладает следующими свойствами:

- знак должен быть материальным, доступным восприятию;
- знак направлен на значение;
- содержание знака не совпадает с его материальной характеристикой, в то время как содержание вещи исчерпывается ее материальными свойствами;
- содержание и форма знака определяется различными признаками;
- знак – всегда член системы, и его содержание во многом зависит от места данного знака в системе.

Для человека понятие или явление в полном смысле начинает существовать тогда, когда оно названо [11]. Универсальным средством вербальной коммуникации является речь, то есть в качестве знаковой системы используется язык. Язык, которым пользуется человек в повседневном общении, является не только исторически сложившейся формой культуры, объединяющей человеческое общество, но и сложной знаковой системой. Язык – это основная система [11] знаков и символов, при помощи которой мы кодируем информацию и основной инструмент коммуникации [11]. Понимание знаковых свойств языка необходимо для того, чтобы лучше представлять себе устройства языка и правила его употребления. Речь – это процесс пользования языком. Таким образом, речь является реализацией языка, который обнаруживает себя только через речь [3]. Таким образом, вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает [3] усвоение языка. Человеческая речь возникает в ответ на необходимость вступить в общение с кем-либо или сообщить что-либо [3].

Речь – сложившаяся исторически в ходе материальной преобразующей деятельности людей форма общения, опосредованная языком. Речевая деятельность человека теснейшим образом связана со всеми сторонами человеческого сознания. Речь – фактор психического развития человека, формирования его как личности. Все психические процессы с помощью речи становятся произвольными, управляемыми. Речь – явление психическое, она индивидуальна и носит отпечаток субъективного отражения и выражения данным индивидом объективной реальности и отношения к ней [3].

Речь выполняет определенные функции:

- *Воздействия.* Заключается в способности человека посредством речи побуждать людей к определенным действиям или отказу от них.
- *Сообщения.* Состоит в обмене информацией (мыслями) между людьми посредством слов, фраз.
- *Выражения.* Заключается в том, что, с одной стороны, благодаря речи человек может полнее передавать свои чувства, переживания, отношения и, с другой стороны, выразительность речи, ее эмоциональность значительно [3] расширяет возможности общения.
- *Обозначения.* Состоит в способности человека посредством слова давать предметам и явлениям окружающей действительности [3] присуще только им названия.

Виды речи

Соответственно множеству своих функций речь является полиморфной деятельностью [3], то есть в своих различных функциональных назначениях представлена в разных формах и видах [3].

Речевая деятельность может осуществляться человеком как на основе воспроизведения речевых образов во внешнем, так и во внутреннем плане. В связи с этим в [12] психологии и психолингвистике принято различать [12] внешнюю, ориентированную на других, и внутреннюю [9] речь, предназначенную для самого себя [9].

1. *Внешняя речь* – система используемых человеком [10] знаковых сигналов, письменных знаков и символов для передачи информации, процесс материализации мысли. Она бывает устной и письменной [10]. Посредством этих видов речи люди общаются между собой, воздействуют друг на друга [12].

1.1. *Устная речь* – общение вербальное (словесное) посредством языковых средств, воспринимаемых на слух [3]. Устная речь может быть монологической, диалогической и эгоцентрической. Монологическая и диалогическая речь [12] обращена к другим людям, эгоцентрическая – к самому себе.

Монологическая речь является самым сложным видом устной речи [12]. Монологическая речь – это речь одного человека, в течение относительно длительного времени излагающего свои мысли, или последовательное [3] связанное изложение одним лицом системы знаний [3]. Монологическая речь – развернутая речь человека, которая адресована к другим людям, ее предметом является определенная тема. Это речь оратора, лектора, докладчика или любого другого человека, передающего информацию. Для монологической речи характерны последовательность и доказательность, которые обеспечиваются связностью мысли, грамматически правильным оформлением и выразительностью голосовых средств. При подготовке такая речь неоднократно проговаривается, отбираются нужные слова и предложения, и часто письменно фиксируется план речи [3]. Она сопровождается вспомогательными неязыковыми средствами (мимикой, жестами, интонацией, паузами), которые дают возможность ввести в

монологическую речь дополнительную информацию и более понятно раскрыть ее содержание [12]. Посредством монологической речи формируются взгляды у слушателей на те или [12] иные явления, вызывается определенное отношение к объектам, событиям и людям, формируется установка осуществлять определенные действия и поступки в соответствии с усвоенными принципами и идеалами [12].

Диалогическая речь – это речь, при которой активны в равной степени все ее участники. Диалогическая речь – психологически [3] более простая и естественная форма речи. Она возникает при непосредственном общении двух или нескольких собеседников [3]. Диалогическая речь является свернутой, заполненной паузами, восклицаниями, мимикой и жестами [12]. Для нее характерны реплики, которыми обмениваются говорящие, повторения фраз и отдельных слов за собеседником, вопросы, дополнения, пояснения [3]. Диалог является предпочтительней для общения, в ходе которого происходит смена коммуникативных ролей, динамику которой на примере одного из партнеров можно представить в виде последовательности отрезков: высказывание → отношение → восприятие сообщения → подготовка к высказыванию → вновь высказывание. Длина каждой [2] из фаз зависит от ситуации. Восприятие без искажения сообщения может быть только в том случае, если фаза высказывания говорящего совпадает с фазой восприятия слушающего [2]. Кроме того диалогическая речь очень экспрессивна, эмоциональна и динамична. Для того, чтобы диалог поддерживался, надо не только понятно, четко и ясно говорить, но и уметь слушать партнера [12].

Итак, диалог предполагает и включает:

- уникальность и равенство партнеров;
- различие и оригинальность их точек зрения;
- ориентацию каждого на понимание и на активную интерпретацию его точек зрения партнером;
- ожидание ответа и его предвосхищение в собственном высказывании;
- взаимодополнение позиций участников общения, соотнесение которых и является целью диалога [9].

Развернутость, полнота и расчлененность диалогической речи могут быть различными. Речь может быть сокращена настолько, что разговаривающие могут понимать друг друга буквально «с полуслова». Это определяется тем, насколько они представляют то, о чем идет речь, насколько это ясно из того, что сказано раньше, что происходит сейчас, тем, как много общего между собеседниками, как велико их стремление понять друг друга. Напротив, отсутствие внутреннего контакта между собеседниками, различие в отношении к предмету речи может создавать трудности в понимании истинного смысла речи и требует более полного и развернутого построения речи [9].

В процессе общения наиболее часто встречаются *фатический, информационный, дискуссионный и исповедальный типы [9] диалога.*

- Фатический диалог – это обмен речевыми высказываниями единственно для поддержания диалога, разговора. В некоторых культурах фатическое общение имеет характер ритуала, ибо создает индивиду ощущение сопричастности своим соплеменникам [9].
- Информационный диалог – это обмен информацией самого различного свойства (в форме сообщения, выступления и последующего обсуждения) [9].
- Дискуссионный тип диалога возникает при столкновении [9] разных точек зрения, в случае, когда проявляются различия в интерпретации тех или иных фактов, событий и т.п. Дискутанты особым способом воздействуют друг на друга, убеждают друг друга, стремятся достичь определенного изменения поведения. Дискуссионный диалог сопутствует общению во всех сферах жизнедеятельности, так как взаимодействие в каждой из них обычно требует согласования индивидуальных усилий партнеров, что, как правило, происходит в процессе дискуссии.
- Исповедальный диалог – самое доверительное общение – происходит в том случае, когда человек стремится выразить и разделить свои глубокие чувства и переживания. Это интимное общение, основанное на взаимопринятии индивидов, на разделении ими общих смыслов и ценностей жизни [9].

Диалогическая речь может протекать в *форме разговора и беседы.*

Целью разговора может являться желание обменяться мнениями [12], выразить свое отношение к партнеру и другим людям, узнать их отношение к самому себе, сообщить какие-то сведения и т.п. Тема разговора и количество партнеров может все время меняться. Разговор может продолжаться длительное время, если он ведется свободно, доверительно. В противном случае он быстро прекращается. В разговоре проявляется личность человека, его взгляды, убеждения, намерения, отношение к [12] жизни, его мечты и идеалы [12].

Специально осуществляемый диалог, направленный на обсуждение какой-либо определенной темы называется беседой. В зависимости от темы и цели беседа может быть бытовой, дидактической, этической, эстетической, диагностической и терапевтической. Каждая беседа выполняет свою задачу. *Бытовая беседа* направлена на получение информации прагматического характера, на обсуждение событий и явлений, имеющих утилитарное значение. *Дидактическая беседа* широко применяется в учебном процессе с целью сообщения учащимся учебного материала, изучения предметов и явлений, текстов и наглядных пособий, а также для закрепления усвоенных знаний, выяснения степени их понимания. *Этическая беседа* применяется для формирования нравственных взглядов и убеждений, моральных качеств и свойств личности, для предотвращения безнравственных поступков и поведения, для поощрения высокогуманных действий и устремлений.

Эстетическая беседа дает возможность сформировать понятия о прекрасном и безобразном, возвышенном и низменном, трагическом и комическом, вызвать эстетические чувства при восприятии произведений искусства и картин природы, вызвать [12] восхищения о действиях героев и негодование к силам зла. *Диагностическая беседа* дает возможность установить степень нарушения психических функций, выявить пути их восстановления, понять причины их возникновения. *Терапевтическая беседа* помогает осознать характер психических расстройств, выявить условия их возникновения, помочь избавиться от навязчивых мыслей и чувств, создать условия для восстановления нормальных психических функций.

1.2. *Письменная речь* [12] – это речь посредством письменных знаков (письмо, конспект [3], трактат). Она может быть адресована как к конкретному человеку, так и к [12] широкому кругу читателей. Человек, осуществляющий письменную речь, не имеет контакта с людьми, к которым она обращена, и не знает как она будет восприниматься и оцениваться ими. Для того чтобы содержание письменной речи было правильно воспринято [12], необходимы углубленные навыки звукобуквенного анализа, умение логически и грамматически правильно передавать свои мысли [3], глубже продумывать содержание, анализировать написанное и совершенствовать форму выражения. Это также связано и с тем обстоятельством, что письменная речь лишена всяких дополнительных средств информации, как это имеет место в устной речи. В то же время возможность работать над письменной речью неограниченное время, изменять изложение ее содержания является большим ее преимуществом, по сравнению с устной речью [12]. Также письменная речь допускает разрыв во времени и пространстве между моментом ее порождения одним человеком и восприятия другим. Это дает возможность адресату выбрать стратегию для лучшего ее восприятия и понимания. Письменная речь излагается, как правило, в форме определенного текста. Для правильного восприятия и понимания текста имеет большое значение его структура и характеристика. Характеристика может быть внешняя и внутренняя. Внешняя характеристика зависит от формы изложения текста, его структуры и объема. Внутренняя характеристика связана со смысловым содержанием текста, которое включает в себя теоретические положения, факты, их анализ и отношение к ним. Понимание текста связано с его интерпретацией, в основе которой лежит сложная мыслительная деятельность [12]: ориентировка в тексте, структурирование материала, переконструирование, свертывание и развертывание информации. Существуют и причины непонимания текста: низкий уровень развития интеллекта читателя, пассивность его мышления, несформированность операционных основ чтения, неумение [12] организовывать чтение (внутренние причины, имеющие психологический характер); сложность текста, его громоздкость, несовершенство описания его содержания, отсутствие логики изложения [12] (внешние причины). Письменная речь оказывает огромное влияние как на жизнь всего общества,

так и на отдельного человека. Она дает возможность каждому человеку приобщиться к мировой культуре, усвоить общечеловеческие ценности, необходимые для формирования его духовного мира [12], получить образование, развить интеллектуальные способности.

2. *Внутренняя речь* – это речь, не выполняющая функции общения, а лишь обслуживающая процесс мышления конкретного человека [10]. Внутренняя речь специально приспособлена к выполнению мыслительных операций и действий в уме. Посредством внутренней речи происходит переработка образов восприятия, их осознание и классификация в определенной системе понятий. Внутренняя речь кодирует образы реального мира символизирующими их знаками и выступает как средство мышления. Именно здесь наиболее ярко проявляется знаковая функция речи. Кроме того, внутренняя речь выполняет планирующую и контролирующую функцию. Так, с помощью внутренней речи осуществляется процесс превращения мысли в речь и подготовка речевого высказывания [3], то есть его программирование перед реализацией; средством рефлексивных действий, позволяющих строить самоустановки при общении с другими людьми и при осуществлении самоанализа, самооценки и осознания своего самосознания. Таким образом, на основе внутренней речи осуществляется интеллектуальная и духовная жизнь личности, проявляются ее нравственные взгляды и убеждения, мечты и идеалы. Рассуждая сам с собой, человек убеждается в истинности или ложности своих духовных ценностей, осуждает или оправдывает самого себя, пытается понять смысл жизни, принимает [12] решения. Кроме того, внутренний голос удерживает человека от аморальных поступков, от осуществления низменных желаний и влечений, от использования сомнительных средств для достижения своих целей. На основе внутренней речи осуществляется аутогенная тренировка, благодаря которой человек приобретает такие психические качества и физические состояния, которые страстно желал бы иметь у себя. Под влиянием самовнушения личность может проявить такую силу духа, что казалось бы это превосходит все возможности и ресурсы человеческой психики [12]. Именно поэтому, хотя внутренняя речь – это речь про себя и для себя, она также используется при общении человека с человеком.

Все виды речи связаны между собой, между ними существуют переходы и превращения одного вида [12] речи в другой. Эти переходы являются очень сложными и не всегда осуществляются легко и свободно. Тот факт, что ребенок, прежде чем начать говорить, уже понимает слова, а потом начинает говорить [12] сам с собой, побудил известного швейцарского психолога Ж. Пиаже высказать предположение, что у ребенка развитие речи происходит от эгоцентрической (речи для себя) к социализированной (речи для других). Эгоцентрическую речь он рассматривал как форму речи, обеспечивающую переход от внутренней к внешней речи. Другой психолог Л.С. Выготский выдвинул противоположную концепцию, в соответствии с которой эгоцентрическая речь рассматривается как [12] переходный этап от

первоначально социализированной внешней речи к внутренней индивидуальной. Он экспериментально доказал, что внутренняя речь возникает в процессе интериоризации (превращения) внешней развернутой социальной речи во внутренний план [12] индивидуально свернутой речи. Следовательно, с точки зрения этой концепции эгоцентрическая речь обслуживает не столько общение, сколько внутреннюю умственную деятельность, и в процессе перехода от внешней речи к внутренней она постепенно свертывается, но не исчезает. Поэтому для того, чтобы перейти от внутренней речи к внешней, надо изменить структуру высказывания и найти новые формы выражения содержания. Для этого [12] необходимо перейти от сжатого и свернутого [12] высказывания во внутренней речи к развернутому, повествовательному высказыванию, понятному другим людям. Однако это не всегда удается. В таких случаях люди часто говорят, что они понимают и знают содержание того, что они должны выразить, но не могут [12] подобрать нужных слов. Это так называемые муки слова. Поэтому даже у взрослых [12] людей, при наличии затруднений в умственной деятельности [12], эгоцентрическая речь снова возникает и проявляется в форме речи-размышления [12].

Свойства речи:

- *Содержательность* – количество выраженных в речи мыслей, чувств, стремлений, их значительность и соответствие действительности.
- *Понятность* – синтаксически правильное построение предложений, а также применение в соответствующих местах пауз [3] и выделение слов с помощью логического ударения.
- *Выразительность* – эмоциональная насыщенность, богатство языковых средств, их разнообразие. По своей выразительности речь может быть яркой, энергичной и, наоборот, вялой, бедной.
- *Действенность* – свойство речи, заключающееся в ее влиянии на мысли, чувства и волю других людей, на их убеждения и [11] поведения.

Используя речь, коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. Но на каждом этапе коммуникации возникают барьеры, препятствующие [11] ее эффективности, причем в первую очередь те, которые присущи исключительно человеческим отношениям и самой человеческой природе [11]. Поэтому на эффективность общения влияют многие факторы. Среди них:

- 1) Интенции (настроения, установки) партнеров, предполагающие активный, двусторонний характер взаимодействия и скоординированности речи.
- 2) Включенность партнеров в общий контекст деятельности, близость предмету общения.
- 3) Наличие обратной связи, позволяющей раскрыть точность восприятия смысла сообщения партнером [2]; очень часто возникает иллюзия взаимопонимания, связанная с тем, что люди пользуются одними и теми же знаками, в [11] том числе словами для обозначения совершенно разных

вещей. Семантические (смысловые) барьеры могут вызываться социальными, культурными, психологическими и другими причинами.

- 4) Индивидуальные расхождения в системе ценностей и потребностей часто не позволяют найти общий язык [11]. Кросс-культурные различия делают неподготовленного европейца в азиатском или арабском мире едва ли не марсианином, заставляя его переживать настоящий [11] шок. Социокультурные принадлежности приводят в жизни к классическому конфликту Золушки – уже через несколько дней после свадьбы выясняется, что принц совершенно чужой ей человек, с которым их разделяет пропасть интересов, привычек, привязанностей [11], жизненных устремлений.
- 5) Чрезвычайно тонкий процесс человеческого общения может быть нарушен ошибками или сбоями в кодировании информации, недоучетом мировоззренческих, религиозных, политических, профессиональных и возрастных различий [11].
- 6) Для человеческой коммуникации, в отличие от модели простого обмена информацией, чрезвычайно важны такие факторы как стиль, контекст и подтекст. Неожиданная фамильярность обращения может свести на нет всю его информационную насыщенность, а его уместность и ценность определяется всей ситуацией общения [11].
- 7) Существует профессиональный язык, местный диалект, молодежный сленг [11], жаргон и т.д. Стилистика языка предполагает уместность ситуативного использования по-разному окрашенных синонимов, целых оборотов и грамматических форм: разговорных и публицистических, официально-бюрократических, научных или художественных [11].

Таким образом, речь является основным средством человеческого общения. Без нее человек не имел бы возможности получать и передавать информацию, которая несет большую смысловую нагрузку или фиксирует в себе то, что невозможно воспринять с помощью органов чувств (абстрактные понятия, непосредственно не воспринимаемые явления, законы и правила). Без письменной речи человек был бы лишен возможности получить информацию о жизни предыдущих поколений, у него не было бы возможности передать другим свои мысли и чувства. Благодаря речи как средству общения индивидуальное сознание человека, не ограничиваясь личным опытом, обогащается опытом других людей, причем в гораздо большей степени, чем это могут позволить наблюдение и другие процессы неречевого, непосредственного познания, осуществляемого через органы чувств: восприятие, внимание, воображение, память и мышление. С помощью речи психология и опыт одного человека становятся доступными другим людям, обогащают их, способствуют их развитию.

Предъявляются и ряд требований к культуре речи:

1. Во-первых, говорящий (пишущий) должен заботиться о том, чтобы знаки его речи (звучащие слова или знаки письма) были удобны для восприятия – достаточно отчетливо слышимы, видимы.

2. Во-вторых, необходимо чтобы знаки речи выражали некоторое содержание, передавали смысл, причем таким образом, чтобы форма речи помогала легче понять содержание речи.
3. В-третьих, необходимо иметь в виду, что собеседник может быть менее осведомлен о предмете разговора, а это значит, необходимо предоставить ему недостающие сведения, которые, лишь по мнению говорящего, уже содержатся в сказанных словах.
4. В-четвертых, важно следить за тем, чтобы звуки устной речи и буквы письма достаточно четко отличались друг от друга.
5. В-пятых, важно помнить о системных связях слова с другими словами, учитывать многозначность, использовать синонимию, иметь в виду ассоциативные связи слов.

Таким образом, культура речи предполагает внимательное отношение говорящего к связности произносимого или письменного текста. Знание из области семиотики (науки о знаках) способствуют повышению речевой культуры.

Речь как средство общения характеризуется и качествами, такими как: конструктивность, рефлексивность, альтернативность, единство группового суждения, выделение главного звена, организованность вербального процесса, достаточность в обмене информацией, умелое сочетание вербального и невербального (мимики, жестов, поз тела).

1.4.2 Невербальное общение

Важную роль в процессе общения играет язык невербального поведения [4]. Язык мимики и жестов существовал еще задолго до появления разговорного языка. Однако научное изучение этого явления началось только в последние [13] сорок лет и особую популярность приобрело в 70-х годах [13] XX века.

Невербальное общение не предполагает использование звуковой речи, естественного языка в качестве средства общения [3], следовательно, невербальная коммуникация является дополнением и замещением речи, а также репрезентацией эмоциональных состояний партнеров по общению. Это общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты [3].

Ученые считают, что в общении слова составляют 7%, звуки и интонация – 38%, неречевое взаимодействие – 55%, по другим оценкам, невербальному общению отводится до 80%. Таким образом, приблизительно три четверти информации о нашем партнере по общению, о его истинных чувствах, и намерениях мы черпаем не из того, что он говорит, а непосредственно наблюдая за едва уловимыми деталями его поведения. Иначе говоря, межличностные коммуникации в основном осуществляются за счет невербальных средств – параллельного, и часто богатого языка общения, элементами которого являются не слова, а мимика и жестикация,

пространственные и временные рамки, интонационные и темпоритмические характеристики речи, символические коммуникативные знаки [11].

Большинство из нас не [11] отдают себе отчета в значении невербалики, привычно думая, что большую часть информации мы получаем благодаря словесно-знаковой системе – языку. Во многом это связано с традициями западной культуры, в значительной степени, основанной на поклонении логике, логическом мышлении и сознании, выразить которое адекватно может только дискретная (лингвистическая) модель, а не образы. В восточных культурах картина иная. В. Налимов, автор «Спонтанности сознания» проанализировал в этой связи иную модель познания мира – неязыковую, позволяющей пережить глубокое восприятие мира и себя в нем без помощи приемов языка и формальной логики, уйти от слов к смыслу [11].

Как правило, невербальный язык является результатом не сознательной тактики поведения, а обусловлен импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяют доверять этому языку значительно больше, чем обычному, вербальному. Мы часто ссылаемся на интуицию, говорим о «шестом чувстве», благодаря которому, например, замечаем неискренность собеседника. На самом деле – это просто внимание, часто неосознанное, к мелким невербальным деталям, умение читать несловесные сигналы и отмечать их несовпадение с тем, что говорится – «неконгруэнтность» коммуникативных приемов. Собственно, еще древние сознавали то, о чем говорит само происхождение слова: латинское *intueri* означает просто «внимательно смотреть». Именно поэтому, а не из простой жестокости, допрашиваемого в полиции помещают на открытом и ярко освещенном пространстве – так от внимательного следователя не ускользнет ни одна деталь его поведения. На этом же принципе основан широко известный «Детектор лжи», отмечающий благодаря чувствительным датчикам то, что с трудом различает и анализирует глаз [11].

Давно отмечено, во время избирательных компаний женщины очень редко руководствуются в своем выборе преимуществами программы того или иного кандидата. Их выбор определяют такие неполитические и трудно формализуемые вещи как «симпатия» и «обаяние», то, как кандидат говорит, держится, улыбается и т.п. И часто этот выбор оказывается верным. Одновременно женщины, как правило, лучше справляются с работой специалистов по связям с общественностью, гибче ведут переговоры. Причина этих двух явлений одна – их интуиция развита сильнее, чем у мужчин, и особенность эта выработана всеми предшествующими поколениями. Первые месяцы жизни ребенка женщины могут обращаться с ними только невербально, учась расшифровывать их бессловесный язык [11].

Психологи установили, что сообщение, посланное на языке тела, воздействуют на собеседника сильнее, чем вербальное. Например, если человек сквозь слезы будет убеждать друзей, что у него все хорошо, то они скорее поверят его слезам, чем словам. Порой мы не в состоянии подавить зевоту или скрыть охватившую нас дрожь, вне нашей воли мы заливаемся

краской или покрываемся гусиной кожей. Столь же информативна может быть и одежда, она сообщает окружающим о настроении, чувствах и намерениях человека (если женщина приходит на свидание в коротком, облегающем платье с глубоким вырезом, возможно, сама того не осознавая, она посылает мужчине определенный сигнал). Таким образом, человек не в состоянии контролировать каждое свое движение и впечатление, которое он производит на окружающих. Но некоторые движения мы в состоянии контролировать и даже пользуемся ими намеренно. Мы можем приподнять брови, пожать плечами, тяжело опуститься в кресло, вздохнуть, потупить глаза и т.д.

С развитием международных связей и туризма возникла необходимость в способе передачи информации, который делал бы ее понятной людям разных стран, говорящим на разных языках. Поэтому все большее распространение получают несложные зрительные символы. Их можно встретить в аэропортах, на автотрассах, на промышленных предприятиях, на упаковках лекарств и т.д.

Одна из первых попыток составления пособия по трактовке невербальных сигналов принадлежит А. Пизу [11], автору книги «Язык жестов», в котором ему удалось привлечь внимание людей к языку жестов, показать их значение в коммуникациях [11]. Но, А. Пиз и отмечает основную опасность увлечения однозначными трактовками жестов: только их последовательность, все жесты в совокупности, да еще и в параллели с мимикой и речью, а [11] также необходимо учесть все нюансы поведения собеседника и физическое и психическое его состояние. Выхваченные из контекста, из [11] общего рисунка общения, один [11] или два невербальных сигнала могут только сбить с толку [11]. Например, если человек повернулся к вам боком [11], это еще не означает, что вы ему [11] не интересны, а может быть, он просто плохо слышит. При соблюдении этого условия, внимание к жестам действительно может о многом сказать.

К невербальным средствам относят:

- *визуальные виды общения* – это [14] кинесика (жесты, мимика, позы (пантомимика)), кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение) [14];
- *тактильная система* (такесика): прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи;
- *пространственно-временная организация общения* (проксемика): ориентация, дистанция, размещение за столом;
- *акустическая система*, включающая в себя следующие аспекты: паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность [14], артикуляция, интонации) и экстралингвистическую систему (это включение в речь пауз [14], смеха, плача, покашливание);
- *ольфакторная система* (приятные и неприятные запахи окружающей среды, искусственные и естественные запахи человека [14], при помощи которых можно послать некое сообщение).

Кинесика – это система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику. Кинетическая система предстает как отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики, различных частей тела (рук – жестикуляция, лица – мимика, позы – пантомимика). Эта общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции человека. Включение оптико-кинетической системы в ситуацию коммуникации придает общению нюансы [9].

Жестика дополняет общение гаммой движений отдельных частей тела человека. Жестовые движения можно свести к следующим группам:

- *жесты-иллюстраторы* – это жесты сообщения, указатели, образно изображающие смысл передаваемого сообщения [15];
- *жесты-регуляторы* – жесты, выражающие отношение человека к чему-либо или кому-либо [15];
- *жесты-эмблемы* – это своеобразные заменители слов или фраз в общении [15];
- *жесты-адапторы* – специфические движения рук человека, отражающие его привычки [15];
- *жесты-аффекторы* – жесты, выражающие определенные эмоции человека, как: уверенность, сомнение, оценка, подозрительность, самоконтроль, ожидание, напряженность, готовность и др. [15].

Жесты могут быть открытыми и закрытыми [15]. *Открытые жесты* свидетельствуют о психологической открытости [15], искренности, дружелюбии, желании продуктивного общения. Это проявляется в нескрещенных и незамкнутых позициях рук и ног [15]. Руки собеседника могут быть, и повернуты ладонями вверх и широко раскинуты в стороны, открытые ладони всегда говорят об искренности и доброжелательности. Посадка головы прямая, плечи расправлены. Взгляд прямой. Мимика лица естественная, без напряжения и скованности [16]. Пожатие руки может быть с обхватом двумя руками. Общаясь с таким человеком, невольно расслабляешься и испытываешь к нему доверие [16]. *Закрытые* говорят о психологической закрытости, скрытости, недоступности, защите, подозрительности и несогласии, тенденции к отгороженности от ситуации. Внешне они проявляются в виде скрещенных рук на груди и перекрещенных ног в положении стоя или сидя. Раскройте скрещенные на груди руки, и вы сами почувствуете большую открытость, и вызовете большое доверие собеседника, который, вероятнее всего, не замедлит скопировать ваши действия, также приняв более открытую позу, бессознательно «отзеркалив» вашу. Отзеркаливание [11], копирование жестов и поз собеседника, будь оно осознанным или нет, вообще характерно для людей, действительно находящихся в контакте друг с другом. Оно осуществляет функцию подстройки к состоянию собеседника, позволяет почувствовать его настроение, на самом деле – «влезть в его шкуру» или «встать на его место» [11].

Умело используя механизм невербалики, можно значительно облегчить процесс коммуникации [11]. Существуют жесты, подчеркивающие размышление и оценку, сомнение и неуверенность, доминирование, жесты, свидетельствующие о нежелании слушать.

- К жестам размышления и оценки относят:
 - *сосредоточенность* – решение определенного вопроса, в это время [16] человек может потирать подбородок [16], пощипывать переносицу с закрытыми глазами;
 - *критичность* – созревание негативной оценки к происходящему, в это время человек держит руку у подбородка, с [16] выпрямлением указательного пальца вдоль щеки, а другой рукой поддерживает локоть, его левая бровь опущена [16];
 - *позитивность* – это заинтересованный в происходящем, положительно относящийся к информации человек, в [16] это время может наблюдаться небольшой наклон головы вперед и легкое касание рукой щеки, корпус тела наклонен вперед [16].
- К жестам сомнения и неуверенности относят:
 - *недоверие* – этот жест говорит о несогласии с мнением партнера, сдерживании своих высказываний и подавлении истинных чувств и переживаний и сопровождается жестом прикрытия рта ладонью, заметив это необходимо остановиться и подумать, какие слова вызвали такую реакцию, так как недоверие быстро переходит [16] в неприятие, а затем в отказ [16];
 - *неуверенность* [16] – непонимание человека, что от него хотят или, что в беседе [16] вообще имеется в виду, при этом можно заметить потирание уха или шеи или же человек находится в малознакомом обществе, при этом о неуверенности говорит рука, обхватившая другую за локоть сзади.
- К жестам доминирования относят *превосходство* так называемая «директорская поза» – уверенность в себе, значимость перед другими, при этом руки лежат за головой, одна нога на другой. Если веки едва прикрыты или уголки глаз чуть прищурены, взгляд направлен вниз [16] – это *высокомерие и пренебрежение*.
- К жестам, свидетельствующим о нежелании слушать, относят:
 - *скуку* – безразличие к происходящему, незаинтересованность, при этом собеседник подтирает свою голову рукой, заметив это, постарайтесь сменить тему разговора или встряхните собеседника неожиданным вопросом;
 - *неодобрение* – несогласие оппонента с излагаемой точкой зрения, при этом партнер по общению стряхивает с себя несуществующие ворсинки, расправляет одежду;
 - *готовность уйти* можно определить по таким признакам как опускание век (потеря интереса), почесывание уха [16] (отгораживание от потока речи), потягивание мочки уха (не хочет высказываться), поворачивание

всем корпусом тела к двери или направление ноги в эту сторону, жест в виде снятия очков также дает сигнал для окончания беседы [16];

– *раздражение* [16] испытывает человек, когда он говорит явную ложь и понимает, что [16] его раскрыли, которое может проявиться в непроизвольном ослаблении галстука или воротника [16], потирании шеи, лишние движения руками, машинальном черчении на бумаге.

Особое значение в динамичном языке тела [13] отводится и голове как носителю важнейших органов человека. Многочисленные выразительные модели поведения проявляются, например, в том, что для улучшенного восприятия голова выдвигается вперед, в целях обороны она отводится назад, при уклонении от чего-то – в сторону, а при сближении – склоняется вперед [13].

- ✓ *Голова, свисающая без напряжения.* В просторечии говорят: «Он голову повесил». Таким образом, выражается безволие, апатия, отсутствие порыва и безнадежность.
- ✓ *Склоненная голова.* Если при этом взгляд обращен вниз, то тогда подобное поведение можно истолковать как подчинение. Если такой наклон головы используется при приветствии, то в таком случае [13] выражается сознательное, соответствующее вежливости подчинение, то есть символическое подчинение. В сочетании с поклоном выражается отказ от проявления своей воли или же молчаливое одобрение. В зависимости от степени наклона головы и продолжительности отсутствия зрительного контакта можно говорить либо о стыдливости, либо о нечистой совести, либо о проявлении подчинения [13]. Склоненная голова может также сигнализировать и о задумчивости.
- ✓ *Поднятая голова* свидетельствует о свободе, уверенности, отсутствии страха. В соответствии с этим поднятие головы означает чувства собственного достоинства и готовности приступить к делу. Нередко с выпрямлением головы сопряжен глубокий [13] вздох. Такое одновременное пополнение запасов воздуха свидетельствует о наличии воли к действию и готовности к откровенному разбирательству. Если голова задирается вверх, тем самым выражается гордая неприступность и заносчивость [13], что производит вызывающее впечатление на окружающих.
- ✓ *Вяло откиннутая голова назад* является выражением самоотдачи. По данной позе можно также судить, что [13] человек прибывает во власти воспоминаний, удовольствий, испытываемых при наслаждении. В сочетании со смехом подчиненность трансформируется в наигранность и выражает беспомощность [13].
- ✓ *Голова, расслабленно откиннутая назад* [13], говорит о снижении концентрации внимания. Нередко оно наблюдается у людей в мечтательных состояниях и при созерцательном поведении. Если такое положение головы не вписывается в ситуацию, неадекватно ей, то

мотивами подобного поведения могут быть мягкотелость [13], леность и жажда наслаждений [13].

- ✓ *Запрокидывание головы.* В качестве спонтанного движения такое поведение в большинстве случаев возникает как реакция на соответствующий раздражитель. Так демонстрируется смелость. В сочетании с пронзительным взглядом откидывание головы производит впечатление наглости, а при повороте всего корпуса в сторону еще к тому же и навязчивости. Чем порывистее совершается движение, тем больше в нем заключено нервного возбуждения. В таких случаях подобным образом могут быть выражены решительный протест и оскорбление чувства чести собственного достоинства. При спокойном варианте исполнения можно сделать вывод об авторитарном поведении превосходства. Так может быть выражено либо безмолвное приглашение, либо немой вопрос [13].
- ✓ *Голова, выставленная вперед.* Смысл этого жеста заключается в том, чтобы приблизить органы чувств к источнику [13] раздражителя. Таким образом, выставленная вперед голова свидетельствует о наличии интереса. Голова, выставленная вперед, используется также при угрожающем поведении. Она как бы демонстрирует: «Я воспринимаю все раздражители, передаваемые тобою, и не боюсь их» [13].
- ✓ *Поворот головы.* Полный поворот головы и легкое напряжение свидетельствует о заинтересованности, выражаемой без всякой сдержанности или каких-либо [13] мыслей. При сдержанном проявлении интереса поворот головы замедляется. Создается впечатление, что данный объект или партнер не достоин того, чтобы поворачиваться к нему всем лицом. Поэтому такое поведение воспринимается как оскорбительное [13].
- ✓ *Отворачивание головы* свидетельствует о том, что заинтересованность в том или ином объекте отпала. Быстрота и степень напряженности выполняемого движения дают довольно важную дополнительную информацию. Если отворачивание продиктовано гневом, то в нем всегда заключено сильное напряжение. При варианте исполнения из стороны в сторону отворачивание головы превращается в отрицательный сигнал [13].

Плечи используются главным образом для выделения и уточнения сигналов. Они могут находиться в следующих положениях [13]:

- ✓ *Приподняты*, если по соображениям общей опасности и неуверенности защита шеи представляется необходимой.
- ✓ *Опущены*, если шея должна быть открыта как сигнал свободы и уверенности в себе.
- ✓ *Подниматься и опускаться*, если человек выражает сомнение и задумчивость.
- ✓ *Отведены назад*, если грудь хотят выставить вперед, чтобы продемонстрировать предприимчивость, силу и мужество.
- ✓ *Провисать вперед*, когда человек словно проваливается сам в себя, приобретая «жалкий вид», выражая отчаяние и чувство слабости [13].
- ✓ *Выставлены вперед*, когда человек [13] испытывает страх и ужас.

Многие движения верхней части туловища интерпретируются в их взаимосвязи с дыханием. Происходящее при глубоком вдохе увеличение размеров верхней части туловища приводит к нарастанию силы и предприимчивости. «Он задается» – эта фраза больше ассоциируется с хвастливым выпячиванием груди и напоминает преувеличенное воздействие в смысле угрожающего поведения или поведение по привлечению к себе внимания. По аналогии с этим сужение грудной клетки объясняется выдыханием воздуха. Параллельно с выдыханием воздуха происходит спад чувства испытываемой силы и собственного достоинства. «Он замыкается в себе» – так можно характеризовать поведение человека, который не может найти выхода из сложившейся ситуации. Если «замыкание» становится долговременной позой для верхней части туловища, то тогда можно утверждать, что этому человеку присущи слабость, боязливость, уныние и пассивность [13].

К тактильным жестам (такесика) относят объятия, прикосновения, поцелуи, рукопожатия, похлопывание по плечу или спине.

- По характеру *объятий*, их силе, длительности определяют значение выражаемых человеком чувств [16]. Друзья, находившиеся в разлуке, при встрече чуть ли не душат друг друга в крепких [16] объятиях. Влюбленные задерживаются в нежных [16] объятиях продолжительное время. Объятия между родственниками, в зависимости от поддерживаемых контактов, могут быть как [16] холодными, сдержанными, так и пылкими. Можно увидеть двух девочек-подростков, бегущих друг к другу с распростертыми объятиями. В этом возрасте частота подобных контактов, как между мальчиками, так и между девочками носит экспрессивный характер, когда хочется выплеснуть наружу избыток радости, восторга и восхищения встречей [16]. Можно увидеть и медленно прогуливающие однополые пары в сплетенных объятиях, что невольно может навести на мысль о нетрадиционной ориентации [16].
- *Прикосновения* широко встречаются в мире невербального общения. В учебной деятельности оно помогает остановить расшалившегося озорника, во врачебной практике с помощью данного жеста диагностируют состояние здоровья [16] и проводят некоторые процедуры лечения (техника массажа), в интимной сфере между супругами прикосновения становятся неотъемлемой частью. Различного характера прикосновения являются индикатором невысказанных чувств партнера. Они могут быть нежными, легкими, сильными, грубыми и ранящими [16].
- *Поцелуи*, как разновидность тактильного жеста, широко [16] применяются во всех аспектах жизни человека. По отношению к конкретному объекту меняется характер поцелуев. Мать целует ребенка нежно и с любовью, между любящими людьми они могут [16] варьироваться от легкого прикосновения до страстного поцелуя, целуют при встрече и на [16] прощанье, целуют во время рождения [16]. Но, необходимо отметить, что

поцелуи могут быть как искренними проявлениями чувств, так и формальными, холодными, традиционными [16].

- *Рукопожатие*, как одно из средств невербального общения [16], также различаются по способу их совершения, силе и длительности. Крепкое, энергичное потряхивание руки собеседника [16] вместе с радостным восклицанием говорит об искренности партнера, его желании продолжить беседу. Обхват руки в виде «перчатки» также говорит о дружелюбии [16]. Холодная рука может сигнализировать о волнении. О нервном переживании говорят запотевшие ладони. Рукопожатие может быть властным и покорным. Подавая руку ладонью вверх, заранее отдаете инициативу собеседнику и [11] бессознательно признаете себя подчиненным, если наоборот, накрываете своей ладонью его руку – заявляете свои претензии на лидерство [11], желание доминировать над собеседником.
- *Похлопывание по спине или плечу* в основном характерно для мужчин и интерпретируются как проявление дружеского расположения, участия или [16] одобрения. Похлопывание как бы демонстрирует мужскую силу и готовность прийти на помощь [16].

Отнюдь не все жесты универсальны, один и тот же жест в разных культурах может быть истолкован по-разному. Мы в знак согласия киваем головой, не соглашаясь – качаем ею из стороны в [11] стороны, что не мешает некоторым народам поступать в этих ситуациях противоположным образом [11] (например, у болгар). Однажды, впервые в жизни погрузившись в воду с аквалангом, человек зачарованный красотой [11] подводного мира, в знак восхищения показал инструктору большой палец, после чего был мгновенно [11] поднят на поверхность (на языке подводников этот жест означает «срочное всплытие»). Кроме того, для различных народов значение жестикиляции отнюдь неодинаково. Общаясь, итальянцы в течение часа прибегают к ней в среднем около 80 раз, французы 20, а финны только 1-2. Более частую жестикиляцию жители Финляндии склонны считать признаком несдержанности.

Таким образом, использовать невербальные знаки нужно только в контексте и с осторожностью, но это не отменяет главного – они работают [11]. Выразительные движения представляют своего рода «подтекст» к некоторому тексту, который необходимо знать, чтобы правильно раскрыть смысл происходящего. Язык движения раскрывает внутреннее содержание во внешнем действии [9]. Конечно, не менее эффективным, чем жесты, инструментом является *мимика*. Ее, правда, легче научиться контролировать, сохраняя «непроницаемое лицо», поэтому она менее достоверна, но никак не менее выразительна. Мимика, в частности, представляет богатейшие возможности для отзеркаливания. Понаблюдайте за лицами увлеченно беседующих о чем-то людей. Встав так, чтобы видеть только лицо внимательно слушающего, но достаточно далеко, чтобы не

слышать разговора, вы сможете по нему в буквальном смысле прочесть всю смену эмоций, а, возможно, и понять о чем идет речь [11].

Люди обладают богатейшей мимикой [11]. *Мимика – движения мышц лица, отражающие внутренние эмоциональные состояния человека, к которым можно отнести: удивление, страх, гнев, интерес, отвращение, презрение, печаль, счастье и др.* [15]. Испытываемые в душе эмоции люди обычно выражают: конвенционально (стандартно принятым в данной среде общения способом) и спонтанно (непроизвольно) [17]. Подсчитано, что можно различить несколько тысяч выражений лица, передающих малейшие нюансы настроения. Но самое главное, что такие возможности есть у каждого из нас, и мы используем их значительно чаще, чем отдаем себе в этом отчет [11]. Обнаружено, что многие люди вообще не понимают того, что с помощью выражений лица может происходить общение. Они никогда не пытались понять, как же это происходит [17].

Под действием испытываемых индивидом чувств рождаются скоординированные сокращения и расслабления различных лицевых мышц, которые определяют выражение лица, прекрасно отражающее переживаемые эмоции [17]. Существует маленький секрет для внимательных наблюдателей, что эмоциональные состояния человека отражаются чаще всего на левой стороне лица это связано с тем, что правое полушарие коры головного мозга отвечает за опыт ощущений, асимметрично отражающийся на лице [15], то есть с левой стороны. Это аналоговый канал информации. Левое полушарие отвечает за знаковую информацию, логическую – это знаковый канал, асимметрично отражающей ее правой стороны лица [15]. Человек, обладающий достаточными психологическими знаниями, старается смотреть так, чтобы видеть именно левую сторону собеседника, в результате чего, он может по таким частям лица, как рот, губы, форма и [15] яркость глаз, положение бровей, горизонтальных или вертикальных складок на лбу, подвижности лица в целом или его отдельных частей, воспринять и проанализировать мимические «коды» эмоциональных состояний [15] собеседников.

Мимические сигналы почти универсальны, они в меньшей степени зависят от культурных традиций, являясь почти всеобщим коммуникационным социальным языком [11].

- ✓ *Сильно подвижная мимика* свидетельствует об оживленности и быстрой сменяемости восприятия впечатлений и внутренних переживаний, о легкой возбудимости от внешних раздражителей. Такая возбудимость может достигать маниакальных размеров.
- ✓ *Малоподвижная мимика* указывает в принципе на постоянство душевных процессов. Она свидетельствует о редко изменяющемся настроении. Подобная мимика ассоциируется со спокойствием, постоянством, рассудительностью, надежностью, превосходством и уравновешенностью. Малоподвижная мимическая игра может при сниженной активности

(двигательная сила и темперамент) производить также впечатление созерцательности и уюта.

- ✓ *Монотонность и редкая смена форм* [13] свидетельствует не только о психическом однообразии, но и о слабой импульсивности, если такое поведение сопровождается медлительностью и слабой напряженностью. Причиной этого могут явиться меланхолические двигательные нарушения, скованность или парализованность. Такое поведение характерно при исключительно монотонных душевных состояниях, скуке, печали, равнодушии, эмоциональной бедности, меланхолии и вытекающем из утрированно унылого доминирующего чувства депрессивном ступоре [13] (полна скованность).

Основную познавательную нагрузку несут глаза, брови и губы [15]. При этом, положительные эмоции (радость, удовольствие) узнаются легче, чем отрицательные (печаль, стыд, отвращение) [17].

Брови

- ✓ *Наморщенные брови* обычно [13] связаны с напряжением, критикой, неудовольствием, выходящем за рамки нормального, физической или духовной деятельностью, гневом, бешенством и потрясением.
- ✓ *Брови в виде выпуклого полумесяца*, наоборот выражают в определенных ситуациях удивление, недоумение, а в других, в сочетании с улыбкой – радость, удовольствие [13].

Особой выразительностью отличаются губы человека, читать которые совсем несложно [17]. Рот – самая подвижная часть лица. Он центр любой улыбки и различной боли [13].

- ✓ *Губы, выпяченные вперед*, следует расценивать как враждебный выразительный сигнал.
- ✓ Если *губы поджаты*, то это [13] символ ухода в себя, производящий скорее впечатление испуга.
- ✓ Если *поджатые губы напряжены, сжаты*, этим выражается бессильный гнев.
- ✓ Если *рот искажается во время разговора или смеха* и чередование движений дисгармонично, то это выражает негативные стремления, даже в том случае, если все остальные сигналы носят положительный характер и лицо кажется дружелюбным.
- ✓ Если рот *скривлен в одну сторону* и это не вызвано состоянием здоровья, то тогда можно говорить о склонности данного человека к [13] издевательствам, насмешке и презрительному отношению.
- ✓ *Судорожно сжатый рот с прикушенными губами* свидетельствуют о беспокойстве.
- ✓ *Подергивание и дрожание рта* является сигналом тревоги, предупреждением о повышенной нервозности и призывающим к осторожности.
- ✓ *Опущенные уголки рта* Дарвин называл «рудиментом плачущего человека». Расслабленно опущенные вниз уголки рта свидетельствуют о

безрадостном состоянии, печали, разочаровании и болезненном отказе от чего-либо. Нередко они являют собой выражение негативной жизненной установки. Если уголки рта оттянуты вниз с напряжением, то таким образом, изображается активная поза обесценивания или недооценивания чего-либо, отвращения, издевки, зависти, недоброжелательности, занудства, скепсиса, иронии и угрюмости. А если наблюдается комбинация опущенных уголков рта и улыбки, то тогда возникает выражение язвительной раздраженности [13].

Улыбка на лице, как правило, выказывает дружелюбие или потребность в одобрении [17]. Однако можно предположить, что улыбка возникла из первоначально угрожающего жеста [13] «оскал зубов». Диапазон вариантов охватывает как едва заметное движение уголков рта, открытую улыбку, так и обезоруживающую улыбку [13].

- ✓ *Непринужденная улыбка.* Чем свободнее и непринужденнее кажется улыбка, тем в большей степени она является выражением наивной, чистой радости. Такая улыбка является самой очаровательной формой в мимическом репертуаре, обладая исключительно приятным для окружающих содержанием [13].
- ✓ *Вынужденная улыбка.* Такая улыбка «по заказу» превращается в движение намерения с довольно небольшим содержанием чувства. Она неожиданно появляется и неожиданно исчезает. Из-за этого скрывааемые за ней лицемерные намерения становятся очевидными. К улыбкам «по заказу» относится также и *улыбка смущения*. Она тоже неорганична. Это вымученная улыбка, которая нередко используется в качестве компенсации, например при выражении сочувствия [13].
- ✓ *Притворная улыбка.* Этот вид улыбки можно установить по чуть более заметному растяжению губ. Такая улыбка производит утрированное, слегка наигранное впечатление, выражая больше того, что испытывают на самом деле [13].
- ✓ *Усмешка.* Основное различие между улыбкой и усмешкой заключается в том, что губы остаются сомкнутыми в довольно напряженном состоянии. За счет этого в этом виде улыбки выражается некоторое волевое усилие. Напряжение может сигнализировать как о внимании, так и о тенденции к господству. Сжатые губы выражают отстраненность. Нередко усмешка содержит в себе и ехидное выражение. В таком случае она превращается в мимическое выражение радости по поводу того, что должно держаться в тайне [13].
- ✓ *Ухмылка.* Это улыбка – гримаса. По такой улыбке можно судить о наглости, провокации, коварности. Опущенные вниз уголки рта придают лицу выражение «переполненного сарказмом» человека [13].
- ✓ *Кривая улыбка.* При кривой улыбке (или фальшивом смехе) только один из уголков рта либо приподнимается, либо опускается. Проявляемое таким образом органическое рассогласование выражает состояние внутреннего разлада. Кривая улыбка – знак контролируемой нервозности. Эта улыбка

дает возможность скрыть подлинное мнение за напускаемым дружелюбием [13].

- ✓ *Уничижительная улыбка.* При такой улыбке уголки рта немного опущены. Форма рта выражает одновременно утверждение и отрицание. Уничижительная улыбка является ослабленным вариантом язвительной. Так улыбается человек, настроившийся на юмор висельника или отказывающийся от всего, а также высокомерно-ироничный, всезнающий или злорадствующий по тому или иному поводу [13].
- ✓ *Улыбка при поднятых бровях* – готовность подчиниться.
- ✓ *Улыбка при опущенных бровях* – выказывание превосходства.
- ✓ *Улыбка [17] при постоянном расширении глаз* – угроза.

С мимикой тесно связан взгляд [4], то есть визуальный контакт. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если она отсутствует [4].

В визуальном общении используется специфическая знаковая система – это «контакт [15] глазами», который является неоспоримо важным процессом коммуникации. Как уже говорилось, человек получает именно через зрение около 80% впечатлений от всех органов чувств [16]. Наше сознательное восприятие другого человека всегда происходит с помощью непосредственного зрительного контакта [17]. Его характеристиками являются: частота обмена взглядами, направленность и длительность, динамика и статика [7] и другие движения глаз. Контакт глазами дополняет вербальную коммуникацию, а именно [7]: сообщение готовности продолжать или прекратить ее, способствует раскрытию внутреннего состояния или, напротив, сокрытию его [7].

Человек редко способен контролировать выражение глаз, которые романтики называют «зеркалом души». Взглядом можно смутить и поблагодарить, поддержать и смирить, восхищать и возбуждать, уколоть и испепелить. Глазами можно съесть или сверкнуть, они могут быть [11] удивительными или презрительными, уверенными или [11] нет, мягкими и нежными, искрящимися, пылающими, радостными или холодными, отсутствующими или влюбленными. Язык глаз очень важен для самоощущения в процессе общения [17]. Известно, что при страхе или возбуждении зрачки человека расширяются; что во время разговора говорящий реже смотрит в глаза собеседнику, чем слушающий [11], так как формирует мысль, а когда мысль полностью готова, – на собеседника – это знак того, что в этот момент его можно прервать ответной репликой; что [11] когда речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается – больше [20]; что когда отводит глаза тот, кто слушает, он, вероятнее всего, скучает или не согласен с тем, что говорится; что задержав взгляд на человеке чуть больше положенного времени, можно его смутить [11] или вызвать у него настороженность и т.д. Таким образом, с помощью глаз [16] можно передавать самые различные выражения, благодаря им мы можем осуществлять процесс управления ходом беседы, обеспечить

обратную связь [16], сообщить о окончании разговора, помогает установить и поддержание социальных отношений, когда мы ищем взгляд человека, чтобы вступить в беседу [16]. Также взгляд принимает участие в выражении интимности, откровенности. С его помощью [16] можно установить степень приближенности к человеку. Однако следует помнить, что:

- взгляд способствует внушению [17], как и слова;
- прерывание зрительного контакта при разговоре на длительное время может привести к прекращению разговора;
- когда один партнер говорит, опытный [17] слушатель не допускает поединка глазами, так как это может породить агрессивность [17].

Поэтому необходимо правильно пользоваться языком взгляда. Язык взгляда способен сказать о многом, а точнее – об истинных чувствах вашего собеседника. Взгляд человека и связанные с ним сигналы глазами имеют непосредственное отношение к правдивости той информации, которая произносится вслух [17].

В психологии существует несколько взглядов, каждый из которых несет весьма существенную информацию о мыслях человека [16]:

- *деловой* – когда взгляд фиксируется в районе лба собеседника, что предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства [17];
- *светский*, если взгляд направлен на символический треугольник на лице партнера, расположенный на уровне глаз и в области рта [7], что способствует созданию атмосферы светского, непринужденного общения;
- *интимный*, проходящий через линию глаз и [16] опускающийся на уровень ниже подбородка, шеи на другие части тела [16], говорит о несколько большей заинтересованности в общении.

Глаза могут передавать самые тонкие нюансы настроения. Эмоциональное воздействие глаз возникает благодаря способам из воздействия на наблюдателей (продолжительность взгляда, величина раскрытия век, прищуривание) и мимике лица (мелкие движения мышц, которые позволяют послать почти любое сообщение).

- ✓ *Открытые глаза* свидетельствуют об оптимистическом восприятии окружающего, от состояния нормального интереса вплоть до оптимистической заинтересованности внешним миром [13].
- ✓ *Полностью раскрытые глаза* говорят об исключительно открытой натуре с повышенной чувствительностью и готовностью к духовному, интеллектуальному восприятию, о [13] представлениях, являющихся результатом воображения (например, у мечтательных людей), а также об общем интересе.
- ✓ *Вытаращенные (раскрытые сверх нормы) глаза* говорят об удивлении, неожиданности, озадаченности, восхищении, моменте наивысшей радости или испуга, ужаса. На какое-то мгновение человек может застыть с вытаращенными глазами при шоке. Огромное любопытство и напряженное ожидание (человек бессознательно хочет воспринять больше, чем обычно,

информации, чтобы не ускользнуло даже самое малейшее) также заставляют «смотреть во все глаза».

- ✓ *Прикрытые глаза* (потупленный взгляд) свидетельствуют о равнодушии, апатии, вялости, эмоциональной ослабленности, отчаянии и надменности [13]. Также потупленный взгляд может быть и при явной скуке либо большом самомнении. Если одновременно опущены уголки губ, то можно предположить высокомерное или пренебрежительное поведение [13].
- ✓ *Прищуренные (суженные) глаза* выражают подчеркнуто выраженную меру защиты и вызываются в большинстве случаев воздействием болезненных или обременительных раздражителей (например, яркий свет, едкий дым или при попадании в глаза инородного тела или вещества) [13], помимо этого такое положение глаз служит выражением общего дискомфорта (например, физической боли, неприятных мыслей, следствия какого-то неприятного чувства). Кроме того, прищуренные глаза служат выражением [13] воспоминания, пристального наблюдения, концентрации умственных процессов на чем-то определенном, осмысление какой-либо идеи, критической переработкой мысли, недоброжелательности и отрицания, негативных намерений, коварства или угрозы, в какой-то мере агрессивности.
- ✓ *Прищуривание одного глаза* [13], *подмигивание* используется в основном для тайного изъяснения с кем-либо. Когда прищуривание происходит с меньшим напряжением, это воспринимается как кокетство, в особенности, если при этом голова склоняется набок и на губах появляется соответствующая улыбка. Подмигивание одна из форм прищуривания одного глаза, служит для установления тайного взаимопонимания. Такое прищуривание типично для лукавых, ловких, хитроумных и в то же время [13] тщеславных, навязчиво-нахальных людей, а также для мошенников [13].
- ✓ *Глаза, закрытые без напряжения* [13] могут быть использованы для подачи сигнала: раздумья, желание не воспринимать больше никаких впечатлений или просто человек хочет получить наслаждение (например, на концерте). Тем самым выражается самоизоляция от внешних впечатлений и уход в себя с [13] целью тщательного обдумывания. Тот, кто закрыл глаза, не хочет, чтобы его беспокоили [13].
- ✓ *Мигание* – это подчеркнуто вынужденная реакция на воспрепятствование, что может быть обусловлено физически каким-либо инородным телом, но также и негативной причастностью к чему-либо, неуверенностью, смущенностью [13] и нервозностью, то есть такими-то психическими процессами.

В зависимости от направления и движения взгляды бывают:

- ✓ *Прямой взгляд* свидетельствует о заинтересованности и уважительном отношении, о готовности открытого и прямого общения, без всяких

тайных причин и запасных вариантах и сигнализирует о порядочности, уверенности в себе и прямом характере.

- ✓ *Взгляд сверху вниз* придает хозяину взгляда чувство превосходства, а тому на кого смотрят – чувство неуверенности. Он может возникать из-за высокомерия, гордости, стремления к [13] власти, заносчивости и презрения [13].
- ✓ *Взгляд снизу* [13] выражает позу упрямого сдержанного подчинения, покорности, услужливости или определенную долю недоверия или агрессивную готовность к борьбе или к действиям.
- ✓ *Взгляд в небо* выражает восхищение, погруженность в этические, высокие морали, глубокие религиозные размышления.
- ✓ *Взгляд искоса* может быть направлен как снизу, так и сверху. В первом случае он говорит об угодничестве [13], во втором он выражает снисходительность и презрение [13]. Косой взгляд также используется и для тайного наблюдения. Взгляд искоса через плечо демонстрирует пренебрежение, презрение.
- ✓ *Взгляд сбоку* может выражать дистанцию, скепсис, недоверие, быть средством незаметного тайного наблюдения активного рода. При широко раскрытых глазах взгляд сбоку отражает тайный, скрываемый страх; при нормально открытых – критическую оценку, тайное любопытство, скрываемую готовность к действиям; при суженном взгляде – недоверие, осторожность, угрозу, недовольство.
- ✓ *Взгляд исподлобья* сигнализирует о готовности к борьбе, агрессивности, выдает чувство радости от пребывания в оппозиции и упрямство. Если взгляд направлен слегка в сторону, то по нему можно сделать вывод о коварстве или же об осознании своей вины. Таким образом, осуществляется наблюдение или скрываемый поиск слабых мест у [13] партнера по общению.
- ✓ *Блуждающий* взгляд выражает либо интерес ко всему сразу, либо – при отсутствии поиска – его отсутствие. В соответствии с той быстротой, с которой [13] блуждает взгляд, можно судить о любопытстве, и о конкретном поиске чего-либо, и о внимательно-критическом рассматривании предмета, и о повышенной раздражимости, производимой впечатлениями, и об упрощенном переживании или болезненно ускоренной реакции. Если блуждание взгляда происходит вертикально по поверхности лица, когда наблюдается прямолинейное поднимание и опускание головы вверх-вниз, то это сигнализирует о повышенном интересе. В сочетании с улыбкой такой взгляд означает восхищение. Если взгляд сопровождается целенаправленно прохладной мимикой, тогда создается впечатление взвешивания, оценки, даже обиды [13].
- ✓ *Фиксированный взгляд*, направленный на собеседника, выражает осознание собственной силы и воздействия [13], бесцеремонность, скрытность, агрессивность, критическое испытание, основанное на дистанцировании и недоверии, проницательность.

- ✓ *Взгляд направлен в неопределенную даль* выражает задумчивость, раздумье.
- ✓ *Взгляд «сквозь» глаза партнера* подчеркивает неуважение. Такой взгляд некорректен, наиболее сильно выводит другого человека из равновесия, как правило, вызывает агрессивную реакцию.
- ✓ *Попеременный контакт глаза в глаза* означает полную свободу и открытость.
- ✓ *Неопределенный взгляд* говорит о недостатке ясности в целях, недостатке твердости и постоянства.
- ✓ *Спокойный взгляд* характеризует уравновешенного человека, который вполне сознательно спокойно отдается поступающим впечатлениям.
- ✓ *Живой взгляд* означает очень сильное любопытство или заинтересованность.
- ✓ *Беспокойный взгляд* сигнализирует о повышенном беспокойстве, возбудимости и непостоянстве. Такой взгляд может посылатся украдкой, что ситуация невыносима скучна.

Весьма информативны *зрачки глаз*. В зависимости от изменения у человека настроения, отношения к собеседнику или к ситуации, от позитивного к негативному и наоборот, изменяются и его зрачки. Когда человек взволнован, влюблен, радостно возбужден, его зрачки [4] начинают расширяться в 4 раза больше по сравнению с нормальным [4] состоянием, напротив, сердитое и мрачное состояние заставляют зрачки сужаться, появляются так называемые «глаза бусинки» [4]. Увеличение зрачков также отражает получения удовольствия от общения, получаемой информации, музыки, пищи; при сильном страдании и боли. Сужение зрачков говорит о появлении раздражения, ненависти, о неприятии чего-либо. Одно можно утверждать: расширение и сужение зрачков, которое возникает, как ответ на возбуждение, совершается произвольно, без учета сознания, в этом участвует вегетативная нервная система. Если направлением взгляда еще [16] можно как-то управлять, то изменение зрачков для нас неподвластно.

Таким образом, язык взгляда имеет [17] большое значение для распознавания отношения человека к собеседнику или к ситуации, которая в данном случае обсуждается [17].

Типичные выражения лица, сообщающие об испытываемых эмоциях таковы:

- *радость*: губы искривлены и их уголки оттянуты назад, вокруг глаз образовались мелкие морщинки;
- *интерес*: брови немного приподняты или опущены, тогда как веки слегка расширены или сужены;
- *счастье*: внешние уголки губ приподняты и обычно отведены назад, глаза спокойные;
- *удивление*: поднятые брови образуют [17] морщинки на лбу, глаза при этом расширены, а [17] открытый рот имеет округлую форму;
- *отвращение*: брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней [17];

- *презрение*: брови приподняты, лицо вытянуто, голова возвышенна;
- *страх*: брови немного приподняты, но имеют прямую форму, их внутренние углы сдвинуты, через лоб проходят горизонтальные морщины, глаза расширены, рот может быть открыт, а уголки его оттянуты назад [17];
- *гнев*: мышцы лба сдвинуты внутрь и вниз, организуя угрожающее или нахмуренное выражение глаз, ноздри [17] расширенные, губы плотно сжаты или оттянуты назад, обнажая стиснутые зубы, лицо часто краснеет;
- *стыд*: голова опущена, лицо отвернуто, взгляд отведен, глаза устремлены вниз или бегают из стороны в сторону, лицо покрасневшее, пульс учащенный, дыхание с перебойми [17];
- *скорбь*: брови сведены, глаза тусклы, а внешние уголки губ [17] несколько опущены.

Проксемика – особая область психологии, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения. Пространство и время организации процесса выступают в качестве особой знаковой системы, несут смысловую нагрузку, являются компонентами коммуникативных ситуаций [9]. Вы выражаете свое отношение к человеку, не только своими манерами, одеждой, но и тем, какую дистанцию вы соблюдаете при общении с ним. Если вам кто-то не нравится или кого вы боитесь, то вы предпочитаете «держаться подальше», или «держаться поближе» к тому, в ком заинтересованы. Обычно чем больше собеседники заинтересованы друг в друге, тем ближе они находятся друг к другу. Однако существует определенный предел допустимого расстояния между собеседниками, который зависит от вида взаимодействия. Основатель проксемики Э. Холл. Изучая нормы приближения партнеров, выделил он четыре зоны межличностного пространства:

1. Интимную (до 0,5 м).
2. Персональную или личную (0,5-1,2 м).
3. Социальную или зону формального общения (1,2-3 м).
4. Публичную (более 3 м).

Каждой из них свойственны особые ситуации общения:

Для интимной зоны [15] характерна доверительность, негромкий голос, тактильный контакт [15]. Из всех зон эта самая главная, поскольку именно эту зону [13] охраняет человек так, как будто бы это его собственность [13]. Она предназначена для близких людей. На таком расстоянии обычно общаются влюбленные, родители с детьми, очень близкие друзья. Вы должны всегда помнить, что пытаясь при общении с кем-нибудь войти в эту зону, вы тем самым даете человеку понять, что хотели бы считать его своим другом. Вы наверняка испытаете неловкость, если малознакомый человек попытается подойти к вам вплотную. Психологические эксперименты выявили, что счастливые в браке супруги комфортно общаются друг с другом именно на этой дистанции. И наоборот, супруги, которые не ладят между собой, сторонятся друг друга. Кроме самых близких в эту зону допускаются врачи,

медсестры, портные и другие специалисты, профессия которых требует непосредственного телесного контакта с клиентом. Может встречаться в спорте, в тех его видах, где имеет место соприкосновение тел спортсменов. В этой зоне имеется еще подзона радиусом в 15 см., в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это [13] сверхинтимная зона.

Персональная или личная зона предназначена для друзей, коллег и предполагает визуальный и аудиальный контакт с соприкосновением (рукопожатие, похлопывание и т.д.) или без соприкосновения друг с другом. По данным Фаста, большинство людей считают эту зону своим личным пространством и не склонны впускать в нее посторонних людей. Если малознакомый человек попытается переступить границу вашей личной дистанции, вы инстинктивно отступите назад, чтобы не допустить вторжение в ваше личное пространство [16]. Если в полупустом кафе новый посетитель подсаживается к вам, хотя есть свободные столики, скорее всего, вы будете испытывать неловкость. А замечали ли вы, что в людных местах, например в переполненном автобусе, лифте, люди избегают визуального контакта друг с другом, стараются смотреть в окно или в стену? Ясно, что такое поведение вызвано стремлением соблюсти границы личного пространства.

В сельской местности понятие личного пространства намного шире, чем в городе. Собеседники могут переговариваться на расстоянии 2-5 метров, и это не является неудобством. В городе же, где довольно высокая плотность населения, личное территориальное пространство сужается до минимума и опять же это не мешает свободному общению. Наибольший дискомфорт испытывает сельский житель в городе. Он буквально физически будет ощущать нехватку воздуха и места [16], именно поэтому если сельский житель переезжает в город, то у него возникают очень серьезные проблемы адаптации.

Социальная зона или зона формального общения – для деловых и социальных отношений, причем верхний предел более соответствует неформальным отношениям.

Если вы сидите в огромном зале и слушаете выступление оратора, то можно сказать, что вы попали в ситуацию *публичного общения*. Пространство, отделяемое вас от выступающего, и является зоной публичного общения. В такой ситуации неуместны интимные жесты и комментарии, вы не можете пожать руку лектору, похлопать его по плечу или спросить как он провел выходные дни. Даже деловое общение невозможно вести на такой дистанции.

Та или иная дистанция в контактах между личностями определяется социальным положением общающихся, их национальными признаками, возрастом, полом, а также характером взаимоотношений партнеров [16]. Например, дети и старики держатся ближе к собеседнику, тогда как подростки, молодые люди и люди средних лет предпочитают более отдаленное положение. Женщины обычно находятся ближе к собеседнику (независимо от пола), чем мужчины.

Личностные свойства также определяют расстояние между собеседниками: уравновешенный человек с чувством собственного достоинства подходит к собеседнику ближе, тогда как беспокойные, нервные люди держатся от собеседника подальше.

Общественный статус также влияет на расстояние между людьми. Мы обычно держимся на большом расстоянии от тех, чье положение или полномочия выше наших, тогда как люди равного статуса общаются на относительно близком расстоянии.

Традиция также важный фактор. Жители стран Латинской Америки и Средиземноморья склонны подходить к собеседнику ближе, чем жители стран Северной Европы.

На расстояние между собеседниками может повлиять стол (стол обычно ассоциируют с высоким положением и властью), то есть по расположению людей за столом можно судить о характере их общения [16]:

- Когда слушающий садится сбоку от стола (*позиция углового расположения*), то отношения принимают вид ролевого общения. Такая позиция наиболее благоприятна для общения ученика с учителем, руководителя [16] с подчиненным, так как у обоих есть достаточный простор для обмена взглядами, жестикулирования. Угол стола служит успокоительным барьером, защищающим от неожиданных выпадов. Взгляды их не перекрещиваются и когда затрагиваются трудные моменты обсуждения, всегда можно направить глаза на неподвижный объект и сосредоточиться на формулировке ответа [16].
- Некоторые администраторы и руководители предпочитают проводить личные беседы, сидя не за своим столом, а рядом с собеседником (*позиция направленного сотрудничества*) [16], таким образом, между участниками разговора нет никаких физических барьеров, они сидят рядом. Общение носит доверительно-интимный характер. В такой позиции можно обсудить чуть ли не все вопросы и темы, поскольку собеседники полностью принимают друг друга [16].
- Если собеседники сидят напротив друг друга [16] (*конкурентно-оборонительная позиция*), то хорошо обозреваются выражения лиц, совершаемые жесты, которые могут ежесекундно меняться в зависимости от остроты [16] обсуждаемым вопросов. Барьер в виде стола между ними дает шанс относительной безопасности в случае, если мирное обсуждение вдруг перейдет в [16] иную фазу. В этом случае положение напротив друг друга помогает не упустить невербальные сигналы собеседника и вовремя на них [16] отреагировать. Данная позиция используется в острых обсуждениях, спорах, дискуссиях [16].
- Если собеседники сидят по разным [16] сторонам стола (*независимая позиция*), что отрицательно влияет на процесс коммуникации [16], то это говорит о нежелании общаться. Если попытаться изменить положение, сесть поближе, другой человек может демонстративно встать и [16] уйти.

Это самая негативная форма общения за столом и форма невербального общения в целом [16].

Различные отношения людей друг к другу могут выражаться через то, какое место (при свободе выбора) они занимают за столом [15].

Квадратный стол способствует созданию отношений соперничества и вызывающего поведения людей, равных по положению, он чаще всего используется для проведения короткой деловой беседы, подчеркивая [15] субординации. За таким столом отношения сотрудничества устанавливаются более всего с теми, кто рядом. Причем, с теми, кто справа [15], будит исходить больше взаимопонимания, чем с теми, кто слева и менее всего – напротив. Такой стол – для официальных взаимоотношений.

Круглый (неофициальный) стол используется для доверительного общения, для «удобства» дискуссии. Считается, что те, кто расположен справа от [15] начальника, ближе к нему и более [15] всего его понимают. Те, кто слева, – тоже близкие люди. Остальные – дистанцированы. Если за круглым столом расположились две или несколько групп для дискуссии, то, как правило, справа от лидера располагаются члены его команды [2].

Ряд исследований в этой области связан с изучением специфических наборов пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций – «хронотопов [9]» (термин введен А.А. Успенским). Всем известны хронотопы «больничной палаты [15]», «вагонного попутчика» и др. Специфика ситуации общения создает здесь иногда неожиданные эффекты воздействия: например, не всегда объяснимую откровенность по отношению к первому встречному, если это «вагонный попутчик» [9], или стремлении поведать всем о своем самочувствии и здоровье при посещении больницы.

Успех или неуспех в [15] общении определяют не столько средства [15] проксемики, сколько его содержание, течение и направление, которые задаются более высокими [15] содержательными уровнями человеческой деятельности, а именно: ценностными установками, позициями, целями общения [15].

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также добавки к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации [9], то есть качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливаний, плача, смеха, сам темп речи [9].

Невербалика включает не только то, что не связано с речью, но и параречевые характеристики [11], то есть не собственно смысл слов, а интонацию, темп, эмоциональную и стилистическую окраску речи [11]. Таким образом, информацию передают не только слова, сколько то, как они сказаны [11]. Интонация голоса довольно точно сообщает о текущем состоянии человека (о его переживаниях, отношении к фактам, самочувствии, а нередко и о темпераменте, о чертах характера) [17]. Любые изменения в эмоциях или в физическом состоянии, как в зеркале, отображаются голосом,

которые не всегда улавливаются его обладателем. Уловить эмоции объекта (гнев и печаль – легче, ревность и нервозность – сложнее) позволяет тон его голоса. В состоянии тревоги или нервного напряжения у [17] человека несколько меняется и голосовой тембр [17]. Расшифровывая сообщение необходимо обращать внимание, как на силу, так и на высоту голоса:

- ✓ явно высокий – энтузиазм [17], энергичность, радость, но иногда очень высокий и визжащий голос вызывает тревогу на подсознательном уровне и отбивает желание общаться с его владельцем, уменьшает степень доверия к его словам;
- ✓ высокий, в широком диапазоне силы, тональности и высоты – гнев и страх;
- ✓ чрезмерно высокий, пронзительный – беспокойство и [17] тревогу, соответственно вызывая чувство дискомфорта;
- ✓ низкий – уверенность в себе, интеллект, самодостаточность, авторитетность;
- ✓ мягкий и приглушенный, с понижением интонации к концу каждой фразы – горечь, печаль, усталость;
- ✓ форсирование звука – напряжение, обман [17].

Необходимо знать, что на звучание голоса влияет строение голосовых связок, особенности дыхания, психологический настрой и многое другое. Главное, голос можно настроить, немного усилий и он будет звучать так, как этого хочется его обладателю. Тембр и сила голоса, безусловно, зависят от дыхания, правильное дыхание – красивый голос. Дыхание должно быть легким и свободным, то есть не стоит пытаться вдохнуть больше чем положено, не следует стараться держать процесс дыхания под строгим контролем сознания. Наоборот, чем больше человек расслаблен, тем больше воздуха он вдохнет, тем лучше будет звучать его голос. Укрепляет дыхание, а, следовательно, улучшает звучание голоса занятие пением. Да, и осанка влияет на голос, при хорошей осанке органы дыхания расположены правильно, что в конечном итоге делает голос более звучным.

Вряд ли, владелец монотонного голоса, добьется успеха у слушателей, скорее он подвергнет их в сон. Чтобы этого не происходило, следует попробовать следующий метод: читать какой-либо текст вслух на разные лады (с восторгом, пафосом, иронией и т.д.). Кстати, К.С. Станиславский мог произнести слово «да» 400 раз, и каждый раз оно выражало иные чувства. Для определения оптимального звучания голоса можно посчитать вслух, от одного до десяти, постепенно повышая голос, услышав то звучание, которое устраивает, необходимо запомнить его, а затем постараться ему следовать. И если человек выработал хороший голос, необходимо пользоваться им каждый день.

Значительно информативны и невербальные звуки:

- ✓ свист – неуверенность или опасение;
- ✓ несоответствующий моменту смех – напряжение;
- ✓ неожиданные спазмы голоса – напряжение;

✓ постоянное покашливание – лживость, неуверенность в себе, обеспокоенность [17].

Кроме того, стиль речи может нарисовать нам довольно полный портрет собеседника, ясно указывая на его принадлежность к определенному социальному и культурному слою, на его кругозор и вкус, на его образ мыслей [11].

Важнейшим невербальным элементом общения, конечно, является и одежда, передающая окружающим огромное количество информации о его владельце: о [11] его экономических возможностях, об эстетическом вкусе, об отношении к окружающим людям, о принадлежности к определенной социальной группе, профессии [6]. Милиционер, банковский служащий [11], учитель средней школы, человек со средним достатком – все это не только конкретные люди, но и определенные стили одежды. Существует одежда для отдыха и для работы, для официальных мероприятий, для загородной прогулки. Кроме того, существует индивидуальный стиль, едва уловимыми нюансами выдающий такие черты человека как демократизм или консерватизм, неординарность или амбициозность и т.д. [11]. Психологически значимо не только умение правильно подобрать одежду, но и умение ее носить, умение пользоваться разнообразными аксессуарами. Существует множество рекомендаций в отношении одежды, как для мужчины, так и для женщины.

Мужчины: рубашка должна быть светлее костюма, а галстук темнее рубашки; галстук не слишком яркий и броский в завязанном виде достает пряжку ремня; ширина галстука должна гармонировать с шириной лацкана пиджака; воротник рубашки [6] без складок и морщинок, манжет ниже запястья, на [6] один сантиметр вырисовывается из-под рукава пиджака; белые и однотонные рубашки – свидетельство [6] вкуса и авторитета; в деловой обстановке красную, желтую, зеленую, серую рубашку с коротким рукавом носить не рекомендуется; наиболее распространенный костюм – темно-синий или темно-серый в тонкую полоску, для каждого дня не рекомендуется черный костюм.

Женщины: самое авторитетное деловое платье – серое в мелкую полоску с [6] длинным рукавом; лучшие цвета – темно-синий, коричневый и серый в разных оттенках, наименее подходящие цвета – оранжевый [6], желтый, зеленый, голубой, розовый; предпочтительна однотонная ткань, а также разные варианты полосок и клеток, нежелательны рисунки цветов, абстрактные рисунки; придает авторитетность платье с жакетом в тон; из обуви предпочтительны туфли-лодочки темного цвета с каблукками не более 4 см.; обязательны чулки натурального цвета [6].

В целом мужчина должен выглядеть солидным и уверенным в себе, деловым и привлекательным, внушающим доверие, но без претензий на изящество и элегантность. А женщина не должна позволять индустрии мод определять выбор своей одежды и позволять своему социальному происхождению влиять на манеру одеваться [6].

Что касается аксессуаров, то само это слово подразумевает что-то второстепенное. Но часто именно второстепенные предметы создают весь облик делового человека. При использовании аксессуаров необходимо чувство меры. В деловой обстановке женщина носит не более двух предметов, а у мужчин, чем меньше украшений, тем лучше. Ремень может быть любим, но без вычурных пряжек. Бумажник, ручка, часы, зажигалка должны находиться в соответствии между собой по цене [6].

Вообще говоря, любые невербальные средства коммуникации – это знаки, несущие определенную информацию. Э. Берн называл их «футболками с надписями», которые так или иначе мы носим [11]. Хмурый, не улыбающийся мужчина в строгом пиджаке с резким голосом и тяжелой походкой так же ярко сверкает своей надписью «лучше делайте, как я говорю», как и человек с вечно опущенными плечами и уныло [11] озабоченным лицом – своей надписью «смотрите, как мне не везет». Когда вы встречаетесь с кем-нибудь из них, вы автоматически выбираете соответствующую линию поведения [11]: начать угождать или противостоять при встрече с первым и соболезновать или критиковать – встретив второго.

Итак, в процессе коммуникации [15] люди обмениваются информацией, а также вступают во взаимодействие, без которого невозможен [15] совместный труд. И если при общении [6] с деловыми партнерами будут учитываться все выше перечисленные рекомендации, будут соблюдаться правила и нормы хорошего поведения, этики – деловое общение принесет только положительный результат [6].

Интерактивная сторона общения связана с выработкой стратегии, тактики и техники взаимодействия людей, организацией их совместной деятельности для достижения определенных целей. Такое общение предполагает достижение взаимопонимания, приложение совместных усилий для дальнейшей организации деятельности, в конечных результатах которой заинтересованы общающиеся. Специфика интеракции в том, что она фиксирует не только обмен [15] информации, но и, главное, организацию совместных действий, а, следовательно, вырабатывает их формы и нормы [15]. Интерактивная сторона общения предполагает психологическое воздействие, происходит изменение личности под влиянием других людей (изменение взглядов, отношений [16], установок, состояний). Изменение личности под влиянием других людей могут быть временными [16] или устойчивыми.

Многоплановость структуры взаимодействия вызвала различные подходы к ее описанию.

Теория социального действия анализирует компоненты взаимодействия людей, их связь, взаимодействие и их изменения [15].

Согласно *теории обмена* (Дж. Хоманс), чтобы сделать взаимодействие устойчивым и приятным, каждый стремится уравновесить вознаграждения и затраты, при этом в основе лежит свой прежний опыт. В основе теории лежат четыре принципа:

- 1) Чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он повторяется.
- 2) Если вознаграждение за определенный тип поведения зависит от условий, то человек будет стремиться их воссоздать.
- 3) Если вознаграждение велико, то человек готов затратить больше усилий для его получения.
- 4) Когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей мере готов прилагать усилия для их удовлетворения.

С помощью данной теории могут быть описаны сложные виды взаимодействий: отношения к власти, переговорный процесс. Эта теория рассматривает социальное взаимодействие как сложную систему обменов, обусловленных способами уравнивания вознаграждений и затрат.

С точки зрения *теории управления впечатлениями* (Э. Гофман), социальные ситуации взаимодействия подобны драматическим спектаклям, в которых люди стремятся создавать и поддерживать благоприятные впечатления. Люди ведут себя подобно актерам на сцене, используя окружающую обстановку для создания определенного впечатления о себе и других.

Оригинальный подход к описанию взаимодействия представлен в *транзактном анализе* Э. Берна – направлении, предлагающем регулировать позиции участников взаимодействия [15] (Родитель, Взрослый, Ребенок) и учитывать характер ситуации и стиль взаимодействия [15].

Всевозможные виды взаимодействия обычно делят на две противоположные группы:

1. Позитивные (кооперация, согласие, приспособление, ассоциация).
2. Негативные [15] (конфликт, конкуренция, оппозиция, диссоциация).

В первом случае взаимодействие способствует организации совместной деятельности. Во втором – создает на ее пути препятствия.

Для более глубокого понимания рассмотрим две категории: кооперация и конфликт.

Кооперация представляет собой [15] взаимодействие, способствующее организации совместной деятельности, достижению групповой цели. А.Н. Леонтьев [9] выделял две черты совместной деятельности:

1. Разделение единого процесса деятельности между участниками.
2. Изменение деятельности каждого из них.

1.4.3 Типы конфликтов

Важно, что результат деятельности каждого человека соединяется с конечным результатом совместной деятельности за счет развития межличностных отношений [15]. Помимо этого при взаимодействии осуществляется физический контакт, совместная организация пространственной среды и перемещение в ней [16], вербальный и невербальный информационный контакт. Поэтому интерактивная сторона характеризуется умелостью принятых управленческих решений, умелым

разрешением конфликтов. *Конфликт* – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, взглядов субъектов взаимодействия. Традиционно конфликт рассматривается [9] как негативный тип взаимодействия [9], но в настоящее время в психологии проведено много исследований, обнаруживающих позитивные стороны конфликта [9].

Можно описать несколько типов конфликтов в профессиональной деятельности [9] специалиста:

1. *Конфликты, обусловленные многообразием профессиональных обязанностей.* Осознание невозможности одинаково хорошо выполнить все свои [9] обязанности может привести добросовестного [9] специалиста к внутреннему конфликту, к потере уверенности в себе, разочарованию в профессии. Такой конфликт является следствием плохой организации труда. Его преодоление возможно на путях выбора главных, но в то же время реальных и посильных задач и рациональных средств и методов их решения [9].

2. *Конфликты, возникающие из-за различных ожиданий тех людей, кто оказывает влияние на исполнение профессиональных обязанностей [9] специалиста.* Коллеги могут оспаривать выбор средств, методов, форм работы [9] специалиста. Наличие позиции, высокая профессиональная культура помогут [9] специалисту психологически грамотно преодолевать подобные конфликты.

3. *Конфликты, возникающие из-за низкого престижа отдельных видов [9] деятельности.* Некоторые виды деятельности на фирме, заводе, предприятии иногда относят к второстепенным, что является следствием преобладания сциентистской установки. В то же время престиж любого вида деятельности зависит, в конечном счете, от личности [9] специалиста и качества его работы.

4. *Конфликты, связанные с чрезмерной зависимостью поведения [9] специалиста от различных директивных предписаний, правовых норм, оставляющих мало пространства для [9] самостоятельности.* При этом деятельность [9] специалиста находится под пристальным вниманием и контролем руководства и общественности

5. *Конфликты, в основе которых лежит противоречие между многогранными обязанностями и стремлением к профессиональной карьере.* В условиях [9] современной фирмы, предприятия не каждый выпускник высшего учебного заведения, поднимающийся по служебной лестнице в [9] данной фирме, занимает пост начальника и его заместителей. Вместе с тем у [9] специалиста неограниченные возможности профессионального роста и личной самореализации [9].

Поведение людей в конфликтных ситуациях обусловлено их предрасположенностью к ним и осуществляется в форме:

- соперничества (удовлетворения собственных интересов за счет и в ущерб другого человека);

- приспособления (жертва собственных интересов ради интересов другого человека);
- компромисса (взаимное согласие и уступки);
- избегания (отсутствие стремления к кооперации и достижению собственных целей);
- сотрудничества (нахождение альтернативы, удовлетворяющей интересы обеих сторон).

Реальные механизмы взаимодействия работают тогда, когда организованы совместные слаженные действия людей. Стратегия и тактика взаимодействия возможна лишь на основе взаимопонимания. Причем, стратегия определяется социальной деятельностью, то есть профессиональным трудом, а тактика – непосредственным представлением о партнере, его намерениях, установках, мотивах. Взаимодействуя, люди не только заботятся о планах совместного труда, но и, выражая себя как индивидуальные личности, взаимно воспринимают друг друга.

Перцептивная сторона общения объясняет восприятие и понимание другого человека и самого себя, установление на этой основе взаимопонимания и взаимодействия [15].

Взаимодействие невозможно без [14] понимания. Перцепция – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения [14].

В акте общения включаются и работают все психические процессы. С их помощью воспринимаются и оцениваются индивидуальные особенности психики и поведения [15] человека. *Социальная перцепция* предполагает не только понимание и принятие целей, мотивов, установок партнера по общению, но и рассматривает, каким образом он воспринимается. В [15] процессе *межличностной перцепции* мы, по словам С.Л. Рубинштейна, как бы «читаем» мысли другого человека. Это с одной стороны. С другой [15] стороны – чем полнее раскрывается другой человек, тем полнее становится представление о самом себе. В ходе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов: и [15] эмоциональная оценка [9] этого другого, и [9] попытка понять строй его поступков, и основанная на этом стратегия собственного поведения [9].

В качестве *механизмов социальной перцепции* выделяют [9]:

- познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция);
- познание самого себя в процессе общения (рефлексия);
- прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция) [14].

Термин «идентификация» обозначает отождествление, уподобление себя другим. Это один из самых простых способов понимания другого человека. В реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место. И в этом

плане идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека [9]. Идентифицировать себя с собеседником означает:

- 1) Во-первых, объединение себя с ним на основе установившейся эмоциональной связи и [15] включение в собственный мир принятых [15] его норм и ценностей [15].
- 2) Во-вторых, это представление, видение [15] человеком своего собеседника как продолжение самого себя (проекции), наделение его своими особенностями – чертами, чувствами, желаниями.
- 3) В-третьих, постановка себя на место [15] собеседника, что проявляется в виде погружения, перенесения себя в поле, пространство, обстоятельства [15] партнера и приводит к усвоению его личностных смыслов.

Близким по значению к идентификации выступает другой механизм познания другого – эмпатия. В отличие от идентификации при эмпатии происходит не рациональное [9] осмысливание проблем, ситуации партнера, а скорее стремление эмоционально откликнуться на его проблемы. Эмпатия – эмоциональное понимание другого. Эмоциональная природа эмпатии проявляется в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько продумывается, сколько прочувствуется [9].

Эмпатия позволяет принять во внимание линию поведения другого человека. На основе [15] эмоциональной оценки человека формируется отношение к нему: симпатия – положительный образ другого, антипатия – отрицательный.

Эмпатия может проявляться [15] на нескольких уровнях:

- 1) Первый уровень включает когнитивную эмпатию, проявляющуюся в виде понимания психического состояния другого человека (без изменения своего состояния).
- 2) Второй уровень предполагает эмпатию в форме не только понимания состояния объекта, но и сопереживания ему, то есть эмоциональную эмпатию – переживание тех же эмоциональных состояний, что и другой человек, через отождествление с ним [15].
- 3) Третий уровень включает когнитивные, эмоциональные и, главное, поведенческие компоненты. Данный уровень предполагает межличностную идентификацию, которая является мысленной (воспринимаемой и понимаемой), чувственной (сопереживаемой) и действенной.

Между этими тремя уровнями эмпатии существуют сложные иерархические организованные взаимосвязи. Различные формы эмпатии и ее интенсивности могут быть присущи как субъекту, так и объекту общения. Высокий уровень эмпатийности обуславливает эмоциональность, отзывчивость и др. Важной характеристикой эмпатии является замкнутость в рамках непосредственного эмоционального опыта и слабое развитие рефлексивной стороны [15].

При характеристике общения как познания особое [9] значение имеет и другой механизм – рефлексия [9]. Под рефлексией в психологии понимается механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению [14]. Это уже не просто знание другого или понимание его, но и знание того, как этот другой понимает тебя [9].

Взаимное восприятие в процессе рефлексии предполагает следующие позиции:

- сам субъект, каков он есть в деятельности;
- субъект, каким он видится другому.

В этих позициях пребывают оба субъекта общения. Следовательно, рефлексия – это своеобразный процесс удвоенного зеркального отображения субъектами друг друга [15].

Каузальная атрибуция – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека [14].

Рассмотренные механизмы взаимопонимания позволяют перейти к анализу самого процесса познания людьми друг друга с точки зрения изучения содержания *межличностной перцепции* (анализ ее механизмов, сопровождающих ее эффектов) [15].

Содержание межличностного восприятия есть взаимодействие двух партнеров, имеющее две стороны: оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик, благодаря самому факту своего присутствия. При оценивании партнера люди часто строят целую систему интерпретаций его поведения и причин, его вызывающих. В условиях дефицита информации начинается приписывание причин поведения и возникает целая система способов приписывания (атрибуция) [15].

Приписывание зависит от поступка. Если он типичен, возможности интерпретации сужены. Если неординарен – возможности самые широкие. Это с одной стороны, с другой – приписывание зависит от соответствия поступка социальным и культурным нормам. При их нарушении диапазон объяснений расширяется. Наконец, характер атрибуций зависит от того, является субъект восприятия сам участником этих событий. Становится ясно, почему [15] сотрудник, не выполнивший задачу, винит обстоятельства, а руководитель, ее поставивший и лично не участвовавший, винит подчиненного. По этой же причине ответственность за определенные события приписывается другим [15] людям. Важно помнить, что в межличностном восприятии атрибутивные процессы занимают значительное место [15].

В процессе восприятия и понимания человека человеком (перцепции) важная роль отводится *установке в общении*, которая приводит к возникновению различных социально-психологических эффектов. Часто формирование первого впечатления о незнакомом человеке зависит от данной ему характеристики. И тогда в нем, в зависимости от установки, одни найдут отрицательные черты, другие – положительные [15]. Более всего исследованы три из них:

1. Эффект «ореола».
2. Эффект «новизны [9] и первичности».
3. Эффект стереотипа восприятия [2].

Эффект «ореола» заключается в том, что информация, получаемая о каком-то человеке, прочитывается определенным образом, она накладывается на то представление о нем, которое было создано заранее [9]. Таким образом, эффект ореола – это своеобразное «клеймо» на образ человека, мешающее видеть его [15] действительные черты и проявления. Поэтому во время общения путем приписывания формируется установка на ранее существовавший образ и искажается восприятие [15].

С этим эффектом тесно связаны *эффекты новизны и первичности*. Оба они касаются значимости определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. Эффект «первичности» [9] возникает при восприятии незнакомого человека и зависит от порядка и значимости представления информации для оценки личности. Ранее доведенная информация, хотя она и диаметрально противоположна последней, играет решающую роль при восприятии. При восприятии знакомого человека действует эффект «новизны» и последняя, [15] то есть более новая информация, также противопоставленная ранее высказанной [15], оказывается наиболее значимой.

В более широком плане все эти эффекты можно рассматривать как проявления особого процесса, сопровождающего восприятие человека человеком [9], – *явление стереотипизации*. Поэтому ошибочное восприятие связано и со стереотипом. Стереотип – это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания. Стереотипы в общении имеют [9] специфическое происхождение и смысл. Как правило, они возникают в условиях ограниченного прошлого опыта, при стремлении строить выводы на основе ограниченной информации.

Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может привести к двум различным следствиям. В первом случае, это приводит к определенному [9] процессу упрощения познания другого человека. В этом случае стереотип не обязательно несет на себе оценочную нагрузку: в восприятии другого человека не происходит сдвига в сторону его эмоционального принятия или непринятия. Остается просто упрощенный подход, который, хотя не способствует точности построения образа другого, заставляет заменить его часто штампом, но, тем не менее, в определенном смысле необходим, поскольку помогает сокращать процесс познания. Во втором случае стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого опыта, а опыт этот был негативным, всякое новое восприятие представителя той же самой группы окрашивается неприязнью. Предубеждения особенно отрицательно проявляются в жизни, когда могут нанести серьезный вред взаимоотношению людей между собой. Особенно распространенными являются этнические

стереотипы, когда на основе ограниченной информации об отдельных представителях каких-либо этнических групп строятся предвзятые выводы относительно всей группы [9].

В процессе перцепции происходит не просто восприятие друг друга, а рождается целая гамма чувств, возникают эмоциональные отношения, механизмы образования [15], которые изучает аттракция. Аттракция (привлечение) – форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему [14].

Включение аттракции в процесс межличностного восприятия – необходимое условие общения [15] людей. Для того чтобы возник привлекательный образ, положительное эмоциональное отношение [15] в общении, следует соблюдать ряд положений. Конкретными приемами формирования аттракции могут служить [15]:

- ✓ Прием «*имя собственное*» рекомендует [15] правильно запомнить имя и отчество собеседника и как можно чаще обращаться к нему по имени, ибо эти звуки – самая приятная мелодия для человека. Имя, данное человеку, сопровождает его всю жизнь и неразделимо с его личностью. Такое обращение служит показателем внимания и вызывает часто неосознанные положительные эмоции [15]. Но стоит забыть имя человека или неправильно произнести, написать его, и вы поставите себя в весьма невыгодное положение. Наполеон III гордился тем, что, невзирая на свои высокие обязанности, он помнил имя каждого, с кем ему приходилось встречаться [4].
- ✓ Следующий прием связан с *лицом человека*, которое, как известно, является «зеркалом души». Мимические реакции лица редко поддаются контролю и поэтому отражают действительное отношение к собеседнику. Приветливое выражение на лице, улыбка сигнализируют о дружеских, товарищеских отношениях и добрых намерениях [15].
- ✓ Прием «*золотые слова*» подразумевает, чтобы [15] люди не скупились на комплименты, похвалу и поощрение, в которых нуждается каждый человек.
- ✓ Сущность приема «*терпеливый слушатель*» сводится к тому, чтобы уметь заинтересованно выслушать [15] собеседника, не только дать, но и способствовать тому, чтобы он высказался.
- ✓ Еще один прием поможет повлиять на человека, если, общаясь [15], будут использованы знания о людях, их семейное положение, хобби и другие индивидуальные особенности и характеристики личности.

Перцептивная функция общения в совместной деятельности направлена на решение следующих *задач* [14]:

1. Формирование содержания межличностного восприятия [14].
2. Содействие установлению взаимопонимания.
3. Обеспечение влияния участников совместной деятельности друг на друга, в результате чего меняются поведение, установки [14], оценки.

Общение включает в себя определенные способы воздействия индивидов друг на друга [9].

Психологическое воздействие – это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью психологических средств: вербальных [14], паралингвистических и невербальных.

Система методов психологического воздействия:

- *Психологическая атака* – это метод разнообразного, изменчивого; быстрого, активного; многословного, многозначного; подвижного, пантомимического воздействия на психику человека с целью отключения логического мышления: произведение неотразимого впечатления или введение в состояние растерянности, с последующим побуждением человека к нужной реакции. Психологическая атака применяется предпринимателями, дистрибьюторами, радио- и телеведущими в процессе презентации и т.д.
- *Психологическое программирование* – это метод однообразного, константного, точного, настойчивого; однозначного, уникального; неподвижного, инертного воздействия на психику человека с целью создания алгоритмов его интеллекта и формирование стереотипов поведения. Психологическое программирование применяется в торговой и политической рекламе в процессе обучения, инструктажа и т.д.
- *Психологическая манипуляция* – это метод двойственного, композиционного; ловкого, решительного; двузначного, двусмысленного; равновесного, сбалансированного воздействия на психику человека с целью постановки его в неудобное положение необходимого выбора своего поведения между двумя альтернативами (между хорошим и плохим, хорошим и более хорошим, плохим и более плохим, хорошим и нейтральным, плохим и нейтральным). Психологическая манипуляция применяется политиками, идеологами в процессе дискуссий, полемики, переговоров и т.д.
- *Психологическое давление* – это метод представительного, внушительного; сильного, интенсивного; указующего, утвердительного; устойчивого, стабильного воздействия на психику человека с целью принуждения его к действиям и размещения на нижней ступени социальной иерархии. Психологическое давление применяется в армии, органах власти и управления в процессе террора, моббинга и т.д.

Кроме психологического воздействия существует *психологическое влияние*. Оказание влияния – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера [10]. Во многих случаях влияние может быть направлено, прежде всего, на удовлетворение личных потребностей, хотя совершается оно под видом пользы для дела, для общества, для других людей. Влияние бывает направленным [14] (внушение, убеждение) и ненаправленным (заражение и подражание), прямым (требования предъявляются открыто) и [14] косвенным (направлено на окружающую

среду, а не на объект) [14]. Рассмотрим некоторые виды психологического влияния:

- *Внушение* – сознательное, целенаправленное воздействие на человека, направленное на изменение [14] его состояния, отношения к чему-либо (личный авторитет, отчетливая и размеренная речь, выбор наиболее внушаемых партнеров) [14].
- *Убеждение* – сознательное воздействие на другого человека с целью изменения его суждения, намерения или решения. Средства такого вида влияния – получение [14] согласия на каждом шаге аргументации, предъявление партнеру четко сформулированных аргументов в приемлемом ему темпе и в понятных для него терминах [14].
- *Заражение* – передача своего состояния или отношения другому человеку. Передаваться и усваиваться это состояние может как произвольно, так и непроизвольно (интригующее вовлечение партнеров в выполнение действия, прикосновение и телесный контакт).
- *Пробуждение импульса к подражанию* – способность вызывать стремление быть подобным себе [14]. Это способность может проявляться как непроизвольно, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть как произвольным, так и непроизвольным (публичная известность, демонстрация высоких образцов мастерства, явление примера доблести, милосердия) [14].
- *Самопродвижение* – открытое предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации, чтобы быть оцененным по достоинству, благодаря этому получить [14] преимущество при отборе кандидатов (реальная демонстрация своих возможностей, предъявление своих сертификатов и дипломов) [14].
- *Принуждение* – требование выполнять распоряжения инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами (объявление жестко определенных сроков или способов выполнения работы без каких-либо объяснений) [14].
- *Просьба* – обращение к партнеру с призывом удовлетворить его потребности или желания инициатора воздействия (ясные и вежливые формулировки, проявление уважения к праву [14] партнера отказать в просьбе, если ее выполнение неудобно ему или противоречит его собственным целям) [14].
- *Формирование благосклонности* – развитие [14] у партнера положительного отношения к себе (проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывание благоприятных суждений [14] о партнере, оказание ему услуги) [14].
- *Игнорирование* – умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям [14] или действиям. Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения или неуважения, однако в некоторых случаях игнорирование выступает как тактичная форма

прощения бестактности или неловкости [14], допущенной партнером (демонстративное пропускание слов партнера «мимо ушей», невербальное поведение, указывающее на то, что присутствие партнера не замечается, молчание и отсутствующий взгляд в ответ на вопрос).

- *Манипуляция* – скрытое от [14] партнера побуждение его к переживанию определенных состояний, изменению отношений к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей. При этом для манипулятора важно, чтобы [14] партнер считал эти мысли, чувства, решения и действия своими собственными, а не навязанными извне и признавал себя ответственным за них (нарушение личного пространства, выражающееся в слишком тесном приближении или даже касании, резкое ускорение или, наоборот, замедление темпа беседы, введение в заблуждение, замаскированные под малозначительные и случайные высказывания оговор и клевета) [14].

Можно выделить и *другие функции общения*:

Эмотивная – возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний.

Информационная – обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями и т.д.

Контактная – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности.

Понимания – адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, взаимное понимание намерений, установок, переживаний, состояний.

Координационная – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности.

Побудительная – стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий [3].

Установление отношений – осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих [3] связях сообщества, в которых действует индивид.

1.5 Уровни общения

По степени включенности, или погруженности в личность партнера по контакту выделяют уровни общения. Прежде чем начать выделять сами уровни общения, рассмотрим, что же является определяющим для самого понятия «уровень общения», разберем его на основные составляющие, из которых и складывается общение.

Первым показателем является *способность выразить свои мысли*. Очень трудно общаться с человеком [1], который не в состоянии даже объяснить [1], что он хочет, так как для выражения собственных эмоций, передачи своих впечатлений и просто в разговоре не хватает слов для

обозначения тех образов и мыслей, которые [1] находятся в его голове. При этом некоторые слова могут повторяться, в речь включаются выразительные паузы типа «ну», «эм» и т.п. [1]. Прежде всего, для того чтобы научиться ровно и последовательно выражать свои мысли, необходимо обладать достаточно большим словарным запасом [1]. Пополнение своего лексикона – это повышение степени начитанности, общение с другими людьми, обсуждение с ними разнообразных тем.

Второй важный момент – это *подход к самому общению*. Важно понимать, что в зависимости от ситуационного окружения необходимо перестраиваться не только на соответствующий стиль общения, но и использовать тот набор слов, который будет уместен и понятен в данном кругу людей. Чтобы определиться, уместны ли будут слова, необходимо поставить себя на место того, к кому обращена речь, оценить себя со стороны. Если же определиться с тем, будут ли слова восприняты правильно и восприняты вообще, сложно, лучше использовать стандартные для конкретной ситуации фразы и выражения. Подход к общению является еще и выражением отношения к собеседнику, в том числе степени заинтересованности или безразличия его личностью [1].

Третье, не менее существенное, составляющее нашего общения – это *темп речи*. Снова же во многом приходится ориентироваться на ситуацию. Где приходится говорить относительно быстро [1], где-то наоборот медленнее. Но в общем случае важно, чтобы речь была размеренной и ровной. Пусть даже это всплеск эмоций или стремление раньше других сообщить [1] интересный факт – даже тогда нужно стараться, чтобы слова не вылетали быстрее, чем мысли в вашей голове выстраиваются в связную речь. В дополнении к умению четко выражать свои мысли темп речи также позволит избавиться от слов-паразитов («короче», «ну», «эм» и др.) [1], которые часто можно услышать от тех людей, которые стремятся говорить быстро, но при этом не обладают достаточным словарным запасом.

И, конечно же, нельзя не [1] упомянуть о чувстве юмора. Существует много примеров, когда с помощью юмора удавалось разрядить довольно напряженную обстановку. Даже в деловых переговорах вовремя вставленная шутка может быть вполне уместной [1].

Перейдем к рассмотрению уровней. Во всем многообразии диалогов, их вариаций выделяют *шесть уровней общения* [1]:

1. *Примитивный*. Собеседник настраивает контакт, не особо беспокоясь, насколько адекватно и правильно [1] его воспринимают. Предпочитает больше говорить, чем слушать, он не заботится о рождении нужных чувств у окружающих [1]. Так исповедуются незнакомцу в поезде, так порой ведут себя подростки, распуская руки на виду у понравившейся девушки. Словарный запас у таких людей довольно скуден, темп речи непомерно быстр, потому как единственная цель – подавить [1] собеседника, сбить с толку, а отношение к общению с собеседником, как к разговору со стенкой, то есть никакое. Обращение к такому партнеру по общению должно быть

направлено на то, чтобы умерить его пыл, но при этом необходимо говорить размеренно, не повышая тон. Если проявлять учтивость, то необходимо быть твердым и где-то даже жестким в своем обращении. Юмор будет уместен только в случае, если не будут затронуты личные качества [1] собеседника.

2. *Манипулятивный*. Собеседник на этом уровне общения воспринимается как инструмент для достижения [1] целей, извлечения выгоды. Подобный уровень общения – неотъемлемая часть многих профессий (дипломат, менеджер и т.д.). Манипуляция характеризуется имитацией [1], то есть если надо, при этом имитируется внимательность, учтивость, заинтересованность. Угроза и лесть тоже являются крайними формами манипулятивного уровня общения. Зачастую манипуляция необходима для некоторых бытовых процессов (жена косвенно дает мужу понять, что ей нечего надеть, вынуждая его, таким образом, по своей воле приобретать [1] что-то новенькое).

3. *Деловой*. Партнер считается с личными взглядами, вкусами, он обращает внимание на характер, возраст собеседника. При этом во главу ставится общая связывающая вас цель (и только поэтому это уже не манипуляция), которая определяет ход контакта. Деловой уровень общения в повседневной жизни применим к людям, с которыми необходимо соблюдать определенную дистанцию. Деловитость – это еще и сознательное, серьезное восприятие собеседника, поэтому этот уровень общения [1] применим не только в деловых предпринимательских отношениях. В семейной жизни у любой пары есть общее дело, например сохранение нормального психологического климата, поэтому этот уровень общения позволит избежать в семейных отношениях грубых, примитивных контактов.

4. *Игровой*. Уровень общения, основывающийся на импровизационных формах, которые могут быть несерьезными, шутливыми. Так, несколько приятелей, оживленно разговаривая и обмениваясь шутками, не замечают, как выстраивается достаточно длинная логическая цепочка. Кокетство женщин – также один из примеров общения на уровне взаимной игры. Этот уровень общения напрямую связан с чувством [1] юмором, он очень важен для любых неформальных отношений. Например, семейные отношения вряд ли будут достаточно гармоничными и постоянно обновляющимися без взаимной игры и юмора. Бывает, что люди применяют игровой уровень в разговорах, требующих совсем другого уровня общения. Вовсе не значит, что эти люди не способны к серьезным действиям, просто это следствие определенного склада психики. Такие люди принадлежат к психотипу гипертимов (жизнерадостные, энергичные люди). К слову сказать, если [1] вас чрезмерно раздражают подобные оптимисты, может, стоит задуматься, не слишком ли [1] вы серьезно относитесь к жизни?

Игры не только создают атмосферу радости, но и говорят о богатстве, неповторимости личностного взаимодействия ее участников. Не случайно наши деды и прадеды любили устраивать домашние театры и карнавалы.

5. *Духовный*. Этот уровень, как уже видно из названия, характеризуется наибольшей степенью раскрытия своей личности и погружения в личность

собеседника. Этот уровень требует [1] порой немалых внутренних усилий, на которые не все способны. Духовный уровень общения используется некоторыми близкими родственниками, друзьями. Искренний рассказ о себе непременно потребует особенно глубокого духовного уровня общения. Особой чертой духовного уровня общения является неспешный темп речи, причиной которого является особое доверительное отношение к собеседнику, к общению с ним [1].

6. *Уровень масок.* Общение в этом случае страдает обезличенностью. В какой-то мере это следствие необходимости вступать ежедневно в многочисленные контакты, под которыми понимают не только разговоры, но и контакт глаз, безмолвный обмен приветствиями. Человек психологически оказывается неспособным вкладывать в общение все свои умственные ресурсы, обаяние, поэтому поневоле оно формализуется. Маска приветливости, серьезности, вежливости, безразличия, брезгливости... Когда говорят не совсем искренние комплементы, то обязательно одевается маска, чтобы не получить травму от собственной неискренности. Такое понятие как ложь непосредственно связано с системой масок. В уровень масок входит также и [1] понятие «формального уровня» (поддержания о себе определенного впечатления и сохранение определенной дистанции), «уровня поддержания контакта» (общение в более непринужденной манере, общение на уровне фактов и мнений) [1], «уровня стандартной беседы» (повседневный диалог между близкими и знакомыми людьми). Если необходимо – пользуйтесь масками, иногда истинное настроение (плохое или наоборот излишне приподнятое) не стоит показывать собеседнику, так как любое отступление от нормы может быть неправильно воспринято. Постоянное общение в маске становится препятствием на пути к самовыражению. Но маска является и путем к самосовершенствованию – подавление недостатков собственного «Я» с помощью маски. Например, если необходимо избавиться от застенчивости, нужно надевать на себя маску смелого, решительного человека [1].

Существует также особый уровень – общение в критической ситуации. Подобные ситуации способствуют снятию масок, более плодотворному субъективному контакту, совместному принятию решений.

Чем быстрее человек определяет, на каком уровне нужно общаться с собеседником, тем успешнее [1] будет контакт. Определить то, на каком уровне произойдет беседа подчас невозможно, однако одежда и манеры человека – первое, что следует учитывать. При знакомстве лучше всего начинать беседу в маске сдержанной вежливости, в меру открытым и доброжелательным, но не в коем случае ни с панибратства, ни с угрюмой замкнутости. Очень важен момент рукопожатия. Оно не должно быть ни вялым, ни чересчур крепким. И, конечно же, не стоит ставить цель заранее подавить партнера по общению [1], либо же уступать ему во всем.

Таким образом, эффективное общение [15] людей предполагает обмен информацией, организацию взаимодействия и взаимопонимание [15]. Все люди, являясь активным субъектом социального управления и иного

взаимодействия, должны не только развивать свои коммуникативные качества, то есть владеть технологией и конкретными техниками общения, но и способствовать оптимизации их у собеседника.

2 ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Почему, на ваш взгляд, общение – это многоплановый процесс?
2. Охарактеризуйте общение как потребность личности.
3. Опишите общение как коммуникацию, взаимодействие и перцепцию.
4. Почему, на ваш взгляд, общение - это основа межличностных отношений?
5. Перечислите содержание, цели, средства, структура общения как науки.
6. Назовите и охарактеризуйте виды общения.
7. Определите и охарактеризуйте роль и место общения в структуре делового взаимодействия.
8. В чем заключается специфика делового общения?
9. Назовите и охарактеризуйте виды делового общения.
10. Назовите и охарактеризуйте формы делового общения.
11. Опишите взаимосвязь общения с учетом индивидуальных особенностей человека.
12. Определите и охарактеризуйте социально-ролевые отношения.
13. Взаимное познание в процессе взаимодействия с партнером по общению.
14. Формирование индивидуального стиля общения.
15. Опишите технологию общения в различных деловых ситуациях: назовите алгоритм делового общения, охарактеризуйте подготовку к переговорам, вхождение и поддержание контакта, аргументацию, убеждение, работу с возражениями, завершение переговоров.
16. Назовите и охарактеризуйте место, время, цели, задачи переговоров.
17. Неискренность в деловом общении.
18. Назовите и охарактеризуйте функции общения.
19. Охарактеризуйте речь как знаковую систему.
20. Охарактеризуйте речь как средство общения.
21. Приведите общую характеристику речи как коммуникативного процесса.
22. Определите и охарактеризуйте роль языка в общении.
23. Назовите и охарактеризуйте функции и виды речи.
24. Назовите и охарактеризуйте свойства речи.
25. Перечислите требования к культуре речи.
26. Назовите и охарактеризуйте невербальные средства общения: жесты, позы, мимика, визуальный контакт.
27. Назовите и охарактеризуйте пара- и экстралингвистическая знаковые системы.
28. Дистанция в общении. Проксемика Э. Холла.
29. Виды взаимодействия.
30. Типы конфликтов в профессиональной деятельности.
31. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция.
32. Установки в общении.
33. Явление стереотипизации.

34. Способы воздействия индивидов друг на друга: психологическое воздействие и психологическое влияние.
35. Методы психологического воздействия.
36. Виды психологического влияния.
37. Назовите и охарактеризуйте трудности в общении, их преодоление.
38. Назовите и охарактеризуйте уровни общения.

3 ПРАКТИКУМ

Как одно из значимых, понятие «модуль» полифункционально используется в современной педагогической теории, в частности, в плане определения места модуля в системе обучения, в общей системе обеспечения качества и управления качеством современного образования.

В развитие идеи в области применения модульной системы обучения (МСО), сегодня существуют:

Низший уровень – модульная система применяется лишь для контроля успеваемости студентов. Здесь отдельные дисциплины разделяются на части, после изучения каждой из них проводится контроль знаний студентов. Содержание дисциплин остается почти без изменений. Такой вариант получил название поэтапной системы контроля и его расценивают лишь как первый шаг в направлении МСО.

Средний уровень – по модульной системе связываются отдельные дисциплины. Здесь содержание дисциплины перерабатывается и в нем выделяются относительно самостоятельные части, ориентированные либо на решение определенной проблемы, либо на освоение независимого фрагмента учебной информации. Такой вариант позволяет не только лучше усваивать учебный материал, но и способствует формированию профессионального мышления, умению решать конкретные производственные задачи.

Высший уровень – модульная система обучения связывает все дисциплины учебного плана, т.е. обучение ведется по модульному учебному плану. Здесь перерабатывается и пересматривается содержание и целевые ориентиры всех основных дисциплин учебного плана.

Цели дисциплин согласовываются и ориентируются на конечный результат, зафиксированный в модели специалиста (квалификационной характеристике – компетенциях). Затем уже в них выделяются модули, в которые включаются близкие по логике и целям материалы разных тем, разделов и даже дисциплин. Работа студентов направляется не столько на усвоение знаний, сколько на формирование и развитие профессионального мышления, умение ставить и решать производственные задачи, выбирать оптимальные проектные и конструкторские решения. Это в свою очередь говорит нам о создании таких педагогических условий, выступающих как комплекс мер, как совокупность объективных возможностей, обеспечивающих функционирование и эффективное развитие педагогической системы.

Обобщая вышеизложенное, отметим, что в данном пособии модуль – это блок информации, включающий в себя логически завершенную единицу учебного материала, целевую программу действий и методическое руководство, обеспечивающие достижение поставленных целей.

Для осуществления целей практико-ориентированного обучения авторы предлагают использовать образовательные модули, представленные в разделах 3.1 и 3.2.

3.1 Программа образовательного модуля: «Технологии социального взаимодействия: от конфликта до толерантности»

Блок № 1. «Знакомство с Толерантностью». (Материалы: раздаточный материал, маркеры, листы). Необходимое количество времени 6 часов, из которых 2 часа – аудиторных и 4 часа – самостоятельной работы.

Знакомство студентов и ведущего проходит в непринужденной обстановке. Ведущему нужно постараться создать психологически устойчивую дисциплину в студенческой аудитории. После знакомства, озвучиваются цели и задачи образовательного модуля и перед началом работы оглашаются правила работы для группы студентов. Правила можно предоставить в качестве раздаточного материала, для того чтобы у каждого студента была возможность их запомнить и соблюдать в течение всего времени.

Ведущий для создания непринужденной, доброжелательной атмосферы в группе, повышения внутригруппового доверия и сплоченности членов группы проводит следующее упражнение: «Знакомство, через призму схожести» (Время проведения 10-15 минут). Участники группы рассаживаются по кругу.

Процедура проведения: Члены группы сидят в кругу. Ведущий приглашает в круг одного из участников на основе какого-либо реального или воображаемого сходства с собой. Например: «Света, выйди, пожалуйста, ко мне, потому что у нас с тобой одинаковый цвет волос (или мы похожи тем, что мы жители Земли, или мы одного роста и т. д.)». Света выходит в круг и приглашает выйти кого-нибудь из участников таким же образом. Игра продолжается до тех пор, пока все члены, группы не окажутся в кругу.

После проведенного упражнения ведущий плавно переходит к теме лекции – «Знакомство с толерантностью», но для начала он должен узнать мнение аудитории по данному вопросу, для этого проводится следующее упражнение: «Что такое толерантность» (Необходимое время: 15 минут). Целью данного упражнения является возможность участников сформулировать «научное понятие» толерантности; показать многоаспектность понятия «толерантность».

Процедура проведения: Ведущий делит участников на пары. Каждой паре предстоит выработать в результате «мозгового штурма» свое определение толерантности. Попросите участников включить в это определение то, что, по их мнению, является сущностью толерантности. Определение должно быть кратким и емким. После обсуждения представитель от каждой группы знакомит с выработанным определением всех участников.

Обсуждение: Ведущий задает следующие вопросы: Что отличает каждое определение? Есть ли что-то, что объединяет какие-то из предложенных определений? Какое определение наиболее удачно? Можно ли дать одно определение понятию «толерантность»? Ведущий выдерживает

несколько минут, давая возможность всем подумать, убедившись, что все готовы, предлагает желающему начать, при отсутствии желающих можно начать самому, затем студенты подключатся, главное задать темп дискуссии. В результате такой беседы происходит оживленное изменение в аудитории студентов, кто-то делится личным опытом из увиденного, прочитанного, сформулированного на основе своей точки зрения и так далее.

После обсуждения ведущий переходит к началу лекции, которая будет проходить с помощью метода интерактивного обучения, такого как мини-лекция, с использованием мультимедийной презентации, для более активного процесса получения и переработки знаний, предполагаемое время 30 минут. Структура лекции должна содержать в себе следующие разделы: раздел понятий толерантности и интолерантности; раздел примеров из истории, жизни, кино; раздел о толерантности в обществе, в современном мире, в молодежной среде.

Данная мини-лекция, должна окончательно сформировать устойчивые понятия по данной теме у студентов, ведущий должен поинтересоваться есть ли вопросы у студентов, а затем перейти к следующему завершающему упражнению.

Упражнение «Лукошко». Работа с понятием «толерантность» при помощи ассоциативного ряда; развитие фантазии, творческого мышления. Необходимое время: 10 минут. Материалы: лукошко или пакет с мелкими предметами (например, игрушками из «киндер-сюрпризов»). Количество предметов должно превышать количество участников группы.

Процедура проведения: Ведущий проходит по кругу с лукошком, в котором находятся различные мелкие предметы. Участники, не заглядывая в лукошко, берут какой-то один предмет. Когда все готовы, ведущий предлагает каждому найти какую-нибудь связь между этим предметом и понятие - толерантности. Рассказ начинает участник, первым получивший игрушку. Например: «Мне достался мячик. Он напоминает мне земной шар. Думаю, что толерантность должна быть распространена по всему миру». Дать представление об особенностях толерантной и интолерантной личности и основных различиях между ними.

Это упражнение направлено на развитие воображения, креативности, гибкости мышления, творческого мышления и готовности проявлять расовую, национальную, этническую, религиозную толерантность.

Рефлексия занятия проводится в письменном виде, по следующим вопросам: Какое из определений толерантности вызвало у вас наибольший отклик? Представляется ли вам тема толерантности актуальной, и если да, то почему? (Время проведения 20 минут).

Рекомендация для самостоятельной работы: просмотр фильма «Пианист», режиссер [Романа Полански](#). И написание рецензии.

Данный вид самостоятельной работы важен для данного блока, так как имеет связь с предшествующими дисциплинами. Согласно учебному плану направления подготовки бакалавров ОРМ 1 курса в первом семестре были

пройденны дисциплины История кино и История изобразительного искусства, таким образом, у студентов уже есть сформированная база в данном направлении.

Блок № 2. «Социально-культурные технологии социального взаимодействия». (Материалы: листы бумаги, ручки, маркеры, раздаточный материал, карточки с упражнением). Необходимое количество времени 4 часа, из которых 2 часа – аудиторных и 2 часа – самостоятельная работа.

Занятие начинается с проверки домашней самостоятельной работы, обсуждение точек зрения студентов по просмотренному фильму «Пианист». Ведущий дает высказаться всем желающим, и может задать контрольные вопросы: Чем вас затронул этот фильм? Какие эмоции вызвал? Как вы можете соотнести это произведения с понятиями толерантность и интолерантность? При формулировании следующего вопроса, ведущий плавно переходит к теме лекции: Что составляет ядро социально-культурных проблем? Какие последствия влечет за собой кризис идентичности? (Время проведения 20 минут).

Далее проводится лекция, в которой дается материал по социально-культурным технологиям социального взаимодействия. Для проведения лекции студентам выдается раздаточный материал, в котором указаны, основные понятия по данной теме, так же используется мультимедийной презентация для более четкого усвоения материала. Необходимое время 40 минут.

С целью повышения заинтересованности аудитории, используется метод интерактивного обучения – работа в группах. Упражнение 1: «Дайте правильный ответ». (Время проведения 30 минут).

Студенты разбиваются на небольшие группы по 4-5 человек, получают карточки с заданием: Дайте определения следующим понятиям: «социальный проект», «инкультурация», «самореализация», «социальные проблемы», «кризис идентичности» и так далее.

Процедура проведения: Ведущий раздает карточки с определениями, где некоторые из понятий повторяются для каждой группы. Участники группы, в течение 10 минут должны сформулировать определения для данных понятий, не используя при этом вспомогательных средств, таких как интернет-ресурсы.

После окончания упражнения ведущий дает возможность высказаться каждой из групп. В ходе обсуждения нередко случается, что мнения одной группы не совпадают с другой, поэтому ведущему нужно сформулировать общее определение для понятия, которое удовлетворит каждую из групп.

Это упражнение в первую очередь направлено на развитие аналитических способностей в рамках занятия, умение слушать других, развивает сплоченность в группе.

Это упражнение способствует развитию вербального общения, готовности к повышению своего культурного уровня. Формирует умение, использовать социальные технологии в выявлении проблем в политических и

общественных движениях молодёжи; способность выступать с докладами и сообщениями и участвовать в обсуждении проблем на семинарах.

В конце занятия ведущий предлагает написать рефлексивные самоотчёты.

Рекомендация для самостоятельной работы: Ведущий раздает для каждого студента карточку с заданием, в котором предложена ситуационная задача: Вы попали в следующую конфликтную ситуацию: Вы относитесь к американскому народу, а Ваш оппонент - это представитель Словении. У вас завязалась беседа в ходе, которой Вы замечаете не политкорректное отношение этого человека к родной стране и религии и Вы как Американец начинаете недоумевать, ведь для Вас родная страна и Бог это единое целое, и Вы не потерпите посягательства на какую-либо из этих святынь.

Вопрос: Выделите основных участников конфликта, опишите их внешние характеристики? Подумайте, как дальше мог развернуться этот конфликт, к чему он приведет? Какие существуют способы решения конфликта?

Блок № 3. «Коммуникация – главная составляющая». (Материалы: листы бумаги, ручки, маркеры, раздаточный материал, карточки с упражнением). Необходимое количество времени 4 часа, из которых 2 часа – аудиторных и 2 часа – самостоятельная работа.

Занятие начинается с дискуссии по домашнему заданию на решение ситуационной задачи: «Вы попали в следующую конфликтную ситуацию: Вы относитесь к американскому народу, а Ваш оппонент – это представитель Словении. У вас завязалась беседа в ходе, которой Вы замечаете не политкорректное отношение этого человека к родной стране и религии и Вы как Американец начинаете недоумевать, ведь для Вас родная страна и Бог это единое целое, и Вы не потерпите посягательства на какую-либо из этих святынь. *Вопрос:* Выделите основных участников конфликта, опишите их внешние характеристики? Подумайте, как дальше мог развернуться этот конфликт, к чему он приведет? Какие существуют способы решения конфликта? (Время проведения 25 минут).

Процедура проведения: Каждый из студентов по желанию высказывает свою точку зрения. Ведущий делает для себя определённые выводы по сказанному и переходит к лекции.

В ходе лекции дается материал по теории коммуникации; видам, функциям коммуникации. Для проведения лекции студентам выдается раздаточный материал, в котором указаны, основные понятия по данной теме, так же используется мультимедийной презентация для более четкого усвоения материала. Необходимое время 40 минут.

Интерактивная часть данного блока заключается в просмотре короткометражного фильма «Футболка» режиссёр Хоссейн Мартин. Отведенное время 40 минут.

Процедура проведения: После просмотра студенты понимают, что заданное домашние задание это и есть краткий пересказ просмотренного

фильма «Футболка». Теперь они должны высказать свое мнение, здесь главное для ведущего понять осталось оно прежним или поменялось, как они обоснованно и аргументировано используют лекционный материал в своей речи, здесь снова можно провести взаимосвязь между дисциплиной Логика и данным блоком образовательного модуля.

Вопросы для обсуждения: Кто был виновником конфликта по вашему мнению? Какие виды коммуникации вы можете привести? Ваш собственный вариант развития событий?

Основная функция данного упражнения – это отработать навыки поведения в дискуссии, умение вести и поддерживать диалог, умение анализировать ситуацию, в том числе и конфликтную, развить навыки коммуникативного общения и сформировать способность участвовать в регулировании конфликтов молодых людей.

В конце занятия ведущий предлагает написать рефлексивный самоотчёт.

Рекомендация для самостоятельной работы: Повторить пройденный материал, почитать дополнительную литературу для проведения промежуточного контроля успеваемости по пройденной теме в рамках данного блока.

Блок № 4. «Основы конфликтологии». (Материалы: раздаточный материал, карточки с упражнением). Необходимое количество времени 2 аудиторных часа.

Занятие начинается с проведения промежуточного контроля успеваемости по теме «Коммуникация главная составляющая». Ведущий раздает карточки с заданием, поясняет правила выполнения, необходимое время 20 минут.

Ведущий начинает лекцию, в которой дается материал по теории конфликтологии; типы конфликтов; способы разрешения, тактики конфликтов. Для проведения лекции студентам выдается раздаточный материал, в котором указаны основные понятия по данной теме, так же используется мультимедийной презентация для более четкого усвоения материала. Необходимое время 40 минут.

Далее в рамках данного блока проводится упражнение, методом интерактивного обучения будет решение кейс-стади «Я выиграл – ты проиграл». Отведенное время 30 минут.

Значимость использования данного вида метода интерактивного обучения, выбрано не случайно так как, основной целью метода кейс-стади, это научить анализировать информацию, сортировать ее для решения заданных задач, уметь выявлять ключевые проблемы, а так же генерировать альтернативные пути решения и оценивать их. Использование данного метода позволяет повысить познавательный интерес студентов к изучаемой дисциплине. Кроме того, кейсы развивают аналитические, исследовательские, коммуникативные навыки, формируют умение планировать стратегию и принимать управленческие решения.

Процедура проведения: Студентам раздается карточка с кейс-стади, даётся время на ознакомление. Если возникают вопросы, ведущий поясняет. Далее студенты выполняют работу, и сдают на проверку ведущему.

Кейс-стади «Я выиграл – ты проиграл»

Цели:

1. Анализ истоков и последствий конфликта;
2. Отработка умения видеть текущие и перспективные результаты переговоров.

Ситуация.

Дмитрий Смирнов – руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии – мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования. При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 долл. – это дорого, он настаивал на 7000. Браун убеждал его, показывая прейскуранты других фирм, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия.

Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий. Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема – поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались поздравлениями к праздникам. Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Вопросы:

1. Опишите ситуацию своими словами;
2. Оцените принятые меры;
3. Каковы источники конфликта?
4. Какой тактики придерживались участники конфликта?
5. Как можно оценить последствия конфликта и переговоров для их участников?

Данный вид занятия помогает развивать аналитические, исследовательские навыки, сформировать применение тактик поведения в конфликте, так же направлен на оптимизацию коммуникативных навыков,

умение оценивать конфликтные ситуации, повышение уровня готовности к кооперации с коллегами, к работе в коллективе и умение осуществлять сбор и классификацию информации; владение навыками составления информационных обзоров по исследуемой проблеме.

Студенты пишут рефлексивный отчет по программе образовательного модуля: Технологии социального взаимодействия: от конфликта до толерантности и отвечают на следующие вопросы: Что нового для себя вы узнали? Где эти знания вы можете применить? Какие ваши рекомендации?

Так же каждому студенту предлагается заполнить лист самоконтроля: (Время проведения 2 часа).

Пожалуйста, подумайте и заполните лист самоконтроля, какие общекультурные и профессиональные компетенции мне помог сформировать данный образовательный модуль. Прочитайте компетенцию и обведите ее в кружок. Оценка производится по пятибалльной шкале, где 1 балл означает «полностью сформирована», 5 баллов – «полностью не сформирована», 3 балла – «нечто среднее»; остальные баллы выражают разную промежуточную меру сформированности компетенций.

Не оставляйте задания без ответов!

Общекультурная компетентность	Шкала Оценки				
готовность строго соблюдать Конституцию и законы Российской Федерации, в своей деятельности	5	1	2	3	4
уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям	5	1	2	3	4
понимание закономерностей исторического процесса, способность к объективному восприятию исторической информации, ее анализу и обобщению	5	1	2	3	4
готовность проявлять расовую, национальную, этническую, религиозную толерантность	5	1	2	3	4
понимание социальной значимости своей профессии, стремление к выполнению профессиональной деятельности, к поиску решений и готовность нести за них ответственность	5	1	2	3	4
умение осуществлять профессиональную самооценку	5	1	2	3	4
способность и готовность осуществлять свою деятельность в различных сферах общественной жизни с учетом принятых в обществе моральных и правовых норм и ценностей	5	1	2	3	4
готовность соблюдать нравственные обязательства по отношению к человеку, обществу и окружающей среде	5	1	2	3	4
осознание необходимости и способность к непрерывному саморазвитию и самосовершенствованию в течение всей	5	1	2	3	4
готовность к повышению своего культурного уровня	5	1	2	3	4
готовность к повышению своего культурного уровня	5	1	2	3	4
знание и соблюдение норм здорового образа жизни	5	1	2	3	4
готовность к кооперации с коллегами, к работе в коллективе	5	1	2	3	4
понимание сущности и значения информации в развитии современного общества	5	1	2	3	4
способность к восприятию информации, готовность к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации	5	1	2	3	4
способность ясно и аргументировано формулировать свои мысли в устной и письменной формах, в том числе на иностранном языке	5	1	2	3	4

3.2 Программа образовательного модуля (тренинга) «Межличностная и групповая коммуникация»

Цель: создать благоприятные социально-педагогические условия для улучшения взаимного понимания, сплочения и межличностного взаимодействия в коллективе.

Задачи:

1. Формирование гибкости к социуму как качества личности.
2. Развитие навыка волевой и эмоциональной саморегуляции.
3. Формирование адекватного оценивания себя в ситуации взаимодействия с другими людьми.
4. Повышение психологической компетентности обучающихся за счет развития самосознания, выработки собственного мировоззрения, определение позиций в группе.

Целевая аудитория – студенты, обучающиеся в ТУСУР по всем направлениям подготовки бакалавриата и специальностей.

Формат проведения: 5 занятий по 2 академических часа.

Содержание программы:

1. Лекционный материал.
2. Практические занятия.
3. Дискуссия.
4. Индивидуальные и групповые беседы.
5. Метод конкретных ситуаций.
6. Метод проблемного обучения.

В результате работы по программе «Межличностная и групповая коммуникация» предполагается снижение общего уровня напряжения и стресса в целевой группе, повышения уровня доверия студентов в группе, что способствует успешному их межличностному взаимодействию в коллективе.

Приобретенные знания дадут возможность пользования ими в дальнейшем, в сложных и незнакомых ситуациях.

Перед началом проведения психокоррекционной работы участники должны быть ознакомлены с основными правилами тренинга [35]:

1. Каждый участник принадлежит группе, независимо от того, что он думает, чувствует или делает в настоящий момент, а также независим от того, что другие думают, говорят или чувствуют по его поводу. Это правило должно обеспечить удовлетворение фундаментальной потребности каждого участника – потребности в принадлежности.
2. Каждый участник имеет право чувствовать то, что он чувствует, и думать то, что он думает. Это правило подчеркивает автономию индивида.
3. Контакт возникает раньше, чем согласие и сотрудничество. Это правило означает, что простые коммуникативные процессы первичны по отношению к более сложным процессам формирования согласия и сотрудничества.

4. Участники стараются общаться настолько искренне, насколько возможно. Это правило означает, что самый эффективный способ установления контакта – открытое и неискаженное сообщение того, что думают и чувствуют участники.
5. Участники стараются вести себя как можно более естественно и непринужденно. Это правило направлено против защитных механизмов, которые позволяют людям воспринимать себя и других такими, какими хочется, а не такими, какие они есть на самом деле.
6. Все, что услышано и увидено в группе, является конфиденциальной информацией. Это правило тем важнее, чем больше откровенности в группе.
7. Нельзя говорить об участниках группы в третьем лице, можно говорить, только обращаясь непосредственно к ним. Соблюдение этого правила гарантирует непосредственный коммуникативный контакт между присутствующими.
8. Участники стремятся быть в настоящем, сосредоточившись на том, что происходит «здесь и сейчас». Это правило позволяет группе избежать застревания на обсуждении прошедших событий и чрезмерного увлечения планами на будущее.
9. Каждый участник группы говорит от первого лица. Если участник говорит «мы» или использует безличные предложения, то тем самым он избегает ответственности в общении.
10. Участники должны избегать обобщений. Это правило необходимо соблюдать как в серьезной работе над проблемой, так и в непосредственном общении.
11. Нельзя задавать вопросов «почему?», но можно спрашивать «что?» и «когда?». Надо стремиться формулировать собственные высказывания как можно более ясно и четко.
12. Каждый участник в любой момент времени имеет право сказать «нет».

Занятие 1 Индивидуальные особенности личности

Цель: изложение программы тренинга, получение информации от участников тренинга об ожиданиях.

Задачи:

1. Принять правила группы, по которым она будет жить в течение тренинга, а возможно и после его окончания.
2. Убрать коммуникационный барьер, для эффективного взаимодействия.
3. Сформировать мотивацию к совместной деятельности.
4. Сформировать интерес к процессам саморазвития и самопознания.

Изложение цели, задач и содержания программы «Межличностная и групповая коммуникация», принятие правил работы группы.

Упражнение «Человечки»

Цель: получить от участников тренинга информацию об их ожиданиях.

Инструкция: каждому участнику выдается лист с изображением человечка. Каждая часть тела означает соответственно:

- голова – что хочешь узнать,
- сердце – что для тебя важно,
- руки – с чем ты пришел, умения, навыки,
- живот – твои опасения.

На заполнение листов дается 15-20 минут. После индивидуальной работы «человечки» представляются в группе.

Упражнение «Формула моей личности»

Цель: выявить индивидуальные особенности личности участника тренинга.

Эту игру можно использовать в ходе процедуры знакомства. Каждый участник должен придумать формулу, которая отражает его личность – интересы, черты характера, таланты и др. Участники могут изобретать формулы, напоминающие математические, – используя знаки «плюс», «минус», «умножить», «разделить», например:

- Ирина = интуиция + ироничность + лень.
- Ольга = (0,7 авантюризма + 0,5 уверенности) / 0,9 нестабильности.

После того как все участники справились с этой частью задания, они должны выступить перед почтенной публикой с докладом об открытой ими формуле. По результатам тренер при необходимости может подвести итог выступлений. Можно обратить внимание на те качества и способности, которые повторяются у многих; можно, напротив, сделать акцент на том, какие все разные. Если большая часть формул предполагает сложение и умножение, можно подчеркнуть тот факт, что индивидуальность складывается из совокупности черт, каждая из которых по отдельности вполне может присутствовать и у кого-то другого, и все же, как известно из общей теории систем, «целое – это больше, чем сумма частей». Если же в группе отчетливо проявились «минусы» и знаки деления, можно проинтерпретировать это как стремление группы к развитию, к самосовершенствованию.

Занятие 2 Разрешение конфликтных ситуаций

Цель: сформировать представление о природе конфликта и развить способность адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации.

Задачи:

1. Рассмотреть причины и факторы возникновения конфликта, три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации.
2. Выделить типы конфликтных личностей.
3. Рассмотреть технологию управления конфликтами.
4. Сформировать умения адекватного реагирования на конфликтные ситуации.

Беседа «Что такое конфликт?»

- 1) Характеристика конфликта: конструктивные и деструктивные стороны конфликта.
- 2) Динамика конфликта: восприятие сторонами проблемы и друг друга в условиях конфликта.

- 3) Модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная и конформистская.
- 4) Зависимость качественного и количественного показателей характеристики поведения конфликтующих сторон от характера предмета конфликта, особенностей межличностных отношений соперников, индивидуально-психологических особенностей конфликтующих личностей.
- 5) Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный.
- 6) Технологии управления конфликтами.

Игра «Я в конфликтной ситуации» (20 мин)

Цель: рассмотреть поведение различных людей в конфликтной ситуации и причины конфликтов.

Ведущий: итак, сейчас мы выберем одного человека, здесь есть «Чёрная метка», кто её вытянет, пойдёт на определённое время за дверь. Группа тянет жребий.

Далее всем нам нужно загадать человека, которого мы хорошо знаем, можно загадать кого-то из присутствующих или отсутствующих. Формируем конфликтную ситуацию, например: не допущен до экзамена; вы ушли на перерыв, перерыв закончился, преподаватель закрыл дверь; столкнулся на улице плечом к плечу с другим человеком, выронил из рук определённый предмет, например телефон; взломали страничку «В контакте» и разослали всем друзьям ссылки на сайты.

Теперь все подумают, как загаданный нами человек поведёт себя в нашей конфликтной ситуации. У вас 1 минута. Подумали?

Приглашаем «имя человека» в аудиторию: «У нас конфликтная ситуация звучит так «...», сейчас все присутствующие здесь будут высказывать, как определённый человек поведёт себя в конфликтной ситуации, твоя задача угадать данного человека».

Упражнение проводится два три раза, с двумя тремя людьми.

После завершения упражнения проводим *беседу «Причины конфликта и разрешение конфликтной ситуации»* и раскрываем:

- 1) Факторы возникновения конфликта: перебивание партнера; принижение партнера; высказывание негативных оценок в отношении партнеров, его слов и поступков; подчеркивание разницы между собой и партнером; преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего вклада; мелочные придирки; искусственное создание дефицита времени для решения проблемы; полное непонимание или нежелание понять партнера; отсутствие или потеря эмоционального контакта с партнером; избегание пространственной близости и контакта глаз с партнером.
- 2) Поведение в напряженной конфликтной ситуации: настройка на партнера и перестройка поведения партнера.

Упражнение «Если бы..., я стал бы...»

Цель: развить навыки адекватного поведения в конфликтной ситуации.

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. Например: «Если бы меня не допустили до экзамена...». Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. Например: «... я стал бы резко сдавать долги».

Целесообразно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение.

Ведущий отмечает, что как сами конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться.

Упражнение «Ерунда – катастрофа»(20-25 минут)

Цель: оказать помощь участникам в преодолении внутренних барьеров и страхов перед кризисной ситуацией, сформировать умение мобилизоваться в состоянии конфликта.

Инструкция: группа разбивается на подгруппы (5-6 человек). В каждой подгруппе предлагаем участникам рассказать реальную историю конфликта (семейного, служебного, с друзьями и т.д.). Затем подгруппа формирует дуэты и трио, которым предстоит представить небольшую инсценировку конфликта, о котором шла речь. Каждая актерская «единица» покажет один из выбранных ею сюжетов в двух вариантах: как катастрофу, и как ничего не значащую ерунду. После краткой репетиции показ сцен и обсуждение.

Важно услышать мнение рассказчиков, которым представилась возможность воочию увидеть два способа отношения к проблеме, узнать об их впечатлении, об инсценировке. Изменила ли сцена остроту отношения к конфликту? Если да, то как: усилила или ослабила его? Не кажется ли им, что проблема, озвученная и представленная на площадке участниками, выявила какие-то новые особенности самой ситуации конфликта, объяснила поведение его реальных участников?

Завершая упражнение, стоит обсудить с группой стили решения конфликта: уход, приспособление, принуждение, компромисс, сотрудничество.

Упражнение «Паспорт проблемы»(25-30 мин.)

Цель: отработать умение продуктивно действовать и принимать эффективные решения в кризисной ситуации, проработать стратегию решения конфликта, разобраться в преимуществах и недостатках различных стратегий, проверить, какая из стратегий поведения в конфликте характерна для каждого из участников, оценить ее эффективность.

Инструкция: это упражнение закрепляет тот теоретический материал, который предложен выше и касается различных способов восприятия конфликта и поведения в кризисной ситуации. Данное задание индивидуальное.

Мы просим членов группы сосредоточиться каждому на той актуальной конфликтной ситуации, которую сами они представляют на нынешний момент как проблему, требующую решения. Чтобы разобраться в межличностном конфликте (именно этот тип конфликта будет материалом

для работы) необходимо четко представить себе, с чем мы имеем дело. Составив паспорт проблемы, мы сможем разработать пути ее решения. Кроме того, ответы на поставленные вопросы помогут определить, какой вид направленности преобладает в нас. Из психологии известно, что их три: направленность на себя, на других людей и на задачу (на процесс или на результат).

Итак, каждый из участников получает бланк, на заполнение его дается 10-15 минут. В конце упражнения группа может собраться вместе и озвучить проблемы эмоционального, интеллектуального или иного свойства, которые проявились в ходе работы над заданием.

Бланк упражнения «Паспорт проблемы»

Сформулируйте и запишите, в чем, на ваш взгляд, состоит суть конфликта _____

Разложите конфликт на составляющие:

- что происходит (процесс, действие, поведение сторон) _____
- к чему это приводит (чьи и какие потребности нарушены) _____
- чувства по этому поводу (ваша эмоциональная реакция на угрозу потребностям и на развитие конфликта) _____

Определите, что для вас более важно:

- а) защита собственных потребностей, принципов, ощущение личного комфорта;
- б) сохранение хороших отношений со второй стороной.

Какой стиль поведения в конфликтной ситуации вы предпочитаете? (уход, приспособление, принуждение, компромисс, сотрудничество).

Если, используя выбранный мною стиль поведения, проблема будет разрешена, конфликт снят, то Я: _____

Другая сторона _____

(Сформулируйте, какие конкретные результаты ожидаются, какова будет эмоциональная доминанта в ощущениях обеих сторон по завершению конфликта, как прогнозируются отношения между сторонами.)

Я смогу сказать, что проблема, конфликт разрешены, когда (если) _____

Занятие 3 Ораторское искусство

Цель: ознакомить участников с техникой успешного публичного выступления.

Тематический блок: «Публичное выступление»: позиционирование себя, построение вопросов, аргументация, раскрытие уловок.

Темы, на которые необходимо обратить внимание во время проведения занятия:

1. Структура выступления.
2. Виды страхов выступления.
3. Методы борьбы с волнением (борьба со страхами).
4. Распространенные ошибки.

5. Умение поддержать тему.
6. Расположение к себе аудитории.

Мозговой штурм «Почему мы боимся выступать и как этого избежать»

Предположительные результаты МШ «Почему мы боимся выступать»:

- 1) Страх быть не услышанным (необходимо заранее продумать речь, грамотно строить).
- 2) Страх оказаться в неловкой ситуации (не волноваться, все, так как должно быть).
- 3) Страх забыть речь (не стоит заучивать речь, достаточно понимать то, о чем говоришь и составить каркас, его проще запомнить в отличие, от большого текста).
- 4) Страх не ответить на вопросы (не на каждый вопрос можно дать ответ, это не критично).

Беседа «Структура выступления»

1. Подготовка речи: «каркас» выступления, главная идея речи.
2. Структура речи: изложение, доказательство (аргументация) и опровержение.
3. Секреты успешного публичного выступления: уверенность, спокойствие, доброжелательность; контроль максимально допустимого пространства; паузы; зрительные точки опоры; мимика и жесты; вступление; учет культурных, национальных, религиозных и прочих особенностей аудитории; подвижные выражения лица; контролируйте ситуацию.
4. Слова-паразиты: «просто», «короче», «как бы», «на самом деле», «ну вот», «ну да», «ну нет», «такой», «просто», «вообще-то», «кстати».
5. Звуки-паразиты «паузы хезитации»: «э-э-э», «а-а-а» или «м-м-м».

Беседа «Методы снятия напряжения»

Те, кто боятся выступать, заранее проигрывают в мыслях свой провал. Они видят себя заикающимися, побледневшими или покрасневшими, возможно, рыдающими, ужасающими аудиторию своей глупостью. Все смеются, свистят и несчастной жертве ничего не остается, как уйти, уехать, вообще исчезнуть... Остановитесь. Скажите себе громко «Стоп!». Пойте, танцуйте, читайте стихи, прогуляйтесь – делайте что-нибудь, отвлеките себя от разрушительных мыслей.

Представьте себе свое выступление в самом выгодном для вас виде. Если вы думаете об успехе, больше вероятности, что он к вам придет. Мысленно отрепетируйте, как вы уверенно произносите речь, вы дышите свободно и легко, ваши слова льются непрерывным потоком. Таким образом, вы программируете свой ум и свое тело на тот результат, который вам нужен.

Беседа «Ошибки выступления»

1. Несоответствие: содержание слов расходится с тоном речи, осанкой и языком тела.
2. Оправдания, извинения.
3. Уверенность, что хорошо управляете своей мимикой.

4. Подбор слов.
5. Отсутствие юмора.
6. Всезнайство.
7. Суетливость.
8. Монотонность.
9. Отсутствие пауз.

Самостоятельная работа: каждому участнику подготовить доклад по оговоренной заранее теме и используя технику успешного публичного выступления донести до группы.

Занятие 4 Эффективность в коммуникации

Цель: ознакомить с технологиями увеличивающими эффективность в коммуникации.

Задачи:

1. Усвоить понятие «эффективность» и «коммуникация».
2. Понять важность коммуникации, и важность получения новых коммуникативных навыков.
3. Узнать теорию вербальной и невербальной коммуникации.
4. Получить практический опыт применения технологий увеличивающих эффективность в коммуникации.

Беседа «Что есть эффективность?»

Можно ли подсчитать эффективность в коммуникации? Конечно можно, и эта формула описывает ее:

$$E = \frac{C(t) \cdot N}{t(N) \cdot R(N)}$$

где E – твоя эффективность в коммуникации; C – цель, которую ты ставишь перед тем, как начать коммуникацию; N – коммуникативные навыки, которыми ты владеешь; t – время, которое затрачивается на достижение цели; R – ресурсы необходимые для достижения цели.

Из этой формулы можно понять, что для того чтобы повысить свою эффективность необходимо ставить большие цели. Однако при увеличении цели автоматически увеличивается время, которое требуется для ее достижения, следовательно, прирост эффективности незначителен. Существует другой способ – это уменьшать время и количество ресурсов необходимое для достижения цели, но поскольку эти величины напрямую зависят от навыков, то логичнее всего развиваться свои коммуникативные навыки.

Упражнение «Приветствие»

Цель: сформировать доверительный стиль общения в процессе налаживания контактов, создать позитивные эмоциональные установки на доверительное общение.

Инструкция: участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга, обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: «Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно» или

«Привет, ты как всегда энергичен и весел». Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве. Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

Ведущему следует обращать внимание на манеры установления контактов.

На занятие отводится 10-15 минут, по его окончанию ведущий разбирает типичные ошибки, допущенные участниками, и демонстрирует наиболее продуктивные способы приветствий.

Далее ведущий предлагает участникам методом «*мозгового штурма*» дать определение понятию «общение». Они размышляют над этим понятием, ведущий записывает все варианты, а затем корректирует и дает определение понятию.

Упражнение «Впечатление»

Цель: выявить желание участников к выполнению заданий, их настрой на занятие.

Инструкция: ведущий предлагает группе вопросы для обсуждения (вопросы могут носить как открытый, так и закрытый характер). Например:

1. «С каким настроением Вы сегодня пришли на занятие?»
2. «Хотелось ли Вам сегодня прийти в группу?»
3. «Ваши ожидания от сегодняшнего занятия?»
4. «Чем вызваны затруднения, с которыми Вы вчера встретились?»

Упражнение «Карусель»

Цель: сформировать уверенность в себе через развитие коммуникативных способностей.

Инструкция: наше умение устанавливать контакты с окружающими людьми делает нас более уверенными в себе. Сейчас мы проведем серию встреч, причем каждый раз с новым человеком. Ваша задача войти в контакт, завести беседу, поддерживать разговор и затем проститься. Работать будем по принципу карусели, то есть будет два круга внутренний и внешний. По моему сигналу круг начинает двигаться на один шаг вправо.

Рефлексия:

1. Что для вас было самым трудным начать общение, поддержать или закончить?
2. Что вы считаете самой большой победой в выполнении задания?
3. Что помогает устанавливать доверительный контакт с человеком?

Беседа «Что такое «навык»?»

Навык – это та деятельность, которую человек может выполнять неосознанно, «на автомате». В отличие от привычки, которая тоже является неосознанной, навык может совершенствоваться со временем.

Упражнение «Интервью»

Цель: развить умение слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки, сократить коммуникативную дистанцию между участниками тренинга.

Инструкция: участники разбиваются на пары и в течение 5 минут беседуют со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача – подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга.

Упражнение «Без маски»

Цель: снять эмоциональную и поведенческую закрепощенность, сформировать навыки искренних высказываний для анализа сущности «Я».

Инструкция: каждому участнику дается карточка с написанной на ней фразой, не имеющей окончания. Без всякой предварительной подготовки он должен продолжить и завершить фразу. Высказывание должно быть искренним. Если остальные члены группы почувствуют фальшь, участник берет еще одну карточку.

Примерное содержание карточек:

1. «Особенно мне нравится, когда люди, окружающие меня ...»
2. «Чего мне иногда по-настоящему хочется, так это ...»
3. «Иногда люди не понимают меня, потому что я ...»
4. «Верю, что я ...»
5. «Мне бывает стыдно, когда я ...»
6. «Особенно меня раздражает, что я ...» и т.п.

Осуждение:

- ? Что оказалось трудным при выполнении упражнения?
- ? Всегда ли вам хотелось быть искренними?
- ? Какое предложение оказалось самым трудным?

Упражнение «Умение слушать»

Инструкция: выполняется в парах. Один партнер в течение 3-5 минут рассказывает другому о чем-то важном для него, что его волнует, беспокоит. Другой, слушает молча, разрешается только невербальное поведение. Затем партнеры меняются ролями. По окончании упражнения партнеры обмениваются переживаниями.

Обсуждение:

- ? Какие чувства возникали в ходе упражнения?
- ? Было ли ощущение внимательного слушания, поддержки?
- ? Были ли различия в слушании разных партнеров?

Контрольные вопросы:

1. В чем заключаются трудности коммуникаций?
2. Что значит барьер отрицательных эмоций, понимания, отношения, социально-культурного различия?
3. Укажите личностные качества, способствующие преодолению барьеров межличностного взаимодействия. Оцените их значение, степень

выраженности у себя. Укажите также, те приемы понимающего слушания, которые вы умеете применять в общении с другими людьми, расшифруйте их значение

Упражнение «Да»

Цель: совершенствовать навыки эмпатии и рефлексии.

Инструкция: группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Например, «Странно, но я заметила за собой, что когда нахожусь в таком состоянии, то цвет моей одежды примерно одинаков». Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа – «да».

Упражнение «Передача движений по кругу»

Цель: совершенствовать навыки координации и взаимодействия на психомоторном уровне.

Инструкция: все садятся в круг. Один из участников группы начинает действие с воображаемым предметом так, чтобы его можно было продолжить. Сосед повторяет действие и продолжает его. Таким образом, предмет обходит круг и возвращается к первому игроку. Тот называет переданный им предмет и каждый из участников называет, в свою очередь, что передавал именно он. После обсуждения упражнение повторяется еще раз.

Упражнение «Пойми меня»

Цель: сформировать паралингвистические и оптокинестические навыки общения и совершенствовать взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Инструкция: группа разбивается на «тройки». В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль «глухого и немого»: он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении – зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль «глухого и паралитика»: он может говорить и видеть; третий «слепой и немой»: он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи.

На упражнение отводится 15 минут.

Беседа «Коммуникация»

1. Понятие коммуникация.
2. Способы передачи сообщений: визуальный, аудиальный, кинестетический.
3. Вербальная коммуникация: что мы говорим, как мы говорим.
4. Невербальная коммуникация: внешний вид, мимика, жесты, пантомимика, проксемика, взгляд.

Упражнение «Интервью»

Цель: развить коммуникативные умения и рефлексивные навыки, сформировать навыки интервьюирования с учетом снятия мотивационных искажений.

Инструкция: каждый участник должен в течение 3 мин. подготовить по одному вопросу для нескольких членов группы. Вопросы должны касаться внутренних личностных особенностей человека – его характера, привычек, интересов, привязанностей, установок и т.п.

Основное правило – отвечать как можно более полно и откровенно. Участник, готовый первым дать интервью группе, садится так, чтобы видеть в лицо всех членов группы. Члены группы по очереди задают подготовленные (именно этому участнику) вопросы. В качестве интервьюируемого должен побывать каждый участник.

Упражнение «Как рождаются слухи»

Цель: познакомить участников с возможными способами искажения информации.

Инструкция: несколько человек выходят из комнаты. Заходит первый участник, ему зачитывают текст, в котором много мелких подробностей, затем он должен более точно передать смысл полученной информации второму человеку и так далее, остальные не должны помогать и показывать свои эмоции.

Обсуждение: провести анализ особенностей обсуждения информации, как неумелое слушание может исказить информацию, за счет чего происходит искажение информации.

Рефлексия

- ? Кто из участников занятия Вам запомнился больше всего, почему?
- ? Какие упражнения помогли Вам снять напряжение и сократить эмоциональную дистанцию между участниками группы?
- ? Какие вопросы волнуют Вас в связи с темой занятия?

Занятие 5 Эффективность работы по программе «Межличностная и групповая коммуникация»

Цель: оценить эффективность работы по программе «Межличностная и групповая коммуникация», выяснить оправдались ли ожидания участников тренинга от полученной информации и опыта.

Упражнение «Диспут»

Цель: выяснить и сопоставить разные точки зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

Инструкция: упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды. С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу.

Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать

парафраз, если создалось впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, «да, именно это я и имел в виду»).

Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, «Да, Вы меня поняли правильно» легче всего, просто повторив слова собеседника, а, убедиться в правильности понимания можно парафразируя, его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафразы удалось добиться уточнения позиций участников «диспута».

Упражнение «Я среди людей»

Цель: определение представления о человеке в межличностных отношениях.

Инструкция: ведущий задает вопросы о межличностных отношениях:

Вопросы относительно манеры общения:

1. Почему нарушается понимание людьми в общении друг с другом?
2. Что может заставить человека исказить информацию?
3. Насколько выражена у этого человека спонтанность в общении (другими словами, комфортно ли с ним общаться)?
4. Рядом с ним тепло или не очень и почему?
5. Доброжелателен ли он или не упустит случая уколоть?
6. Внимателен ли этот человек или рассеян?
7. Слушает ли он других или только себя?
8. Интересуется ли другими или только собой?
9. Открыт или держит на расстоянии?
10. Инициативен или, скорее, выжидает?
11. Другие ваши наблюдения, замечания, пожелания...

Вопросы по стилю поведения:

1. Кого играет?
2. Чего добивается?
3. Чего избегает?
4. Чем обаятелен, а чем не очень?
5. Самые привлекательные черты этого человека?
6. Самые непривлекательные?

После каждого упражнения, описанного выше, проводится рефлексия, с целью определения эмоционального состояния участников, сформированных умений и навыков. Данная процедура позволит вносить коррективы в программу тренинга.

4 ГЛОССАРИЙ (ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ)

Аттракция (привлечение) – форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему [14].

Беседа – специально осуществляемый диалог, направленный на обсуждение какой-либо определенной темы [12].

Биологическое общение – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма, связано с удовлетворением основных органических потребностей [3].

Вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает [3] усвоение языка.

Внешняя речь – система используемых человеком знаковых сигналов, письменных знаков и символов для передачи информации, процесс материализации мысли [3].

Внутренняя речь – это речь, не выполняющая функции общения, а лишь обслуживающая процесс мышления конкретного человека [3].

Деловое общение – это, прежде всего коммуникация [4], то есть обмен информацией, значимой для участников [4] общения.

Деловая беседа – система целесообразно подобранных мыслей и слов, посредством которых один или несколько собеседников хотят оказать определенное влияние на другого собеседника или на группу собеседников в целях изменения существующей деловой ситуации, то есть с целью создания новой деловой ситуации или нового делового отношения [5].

Деловое совещание – наиболее распространенная форма управления, позволяющая использовать коллективный разум, знания и опыт специалистов для решения сложных [5] задач; организовать обмен информацией между отдельными работниками и структурными подразделениями; оперативно доводить конкретные задачи до непосредственных исполнителей [5].

Деятельностное общение связано с различными видами [2] трудовой, познавательной или учебной деятельности и служит способом передачи информации, расширяет кругозор, развивает способности человека [2].

Диалогическая речь – это речь, при которой активны в равной степени все ее участники [3].

Долговременное общение (в пределах одной или нескольких тем, прерывистое и непрерывное) предполагает не только решение поставленных задач, но самовыявление каждой из сторон и, таким образом, познание друг друга [3].

Идентификация – отождествление, уподобление себя другим. В реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место. И в этом плане идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания другого человека [9].

Инструментальное общение – это общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения [3].

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, то есть обмен не только знаниями, идеями, но и действиями. Интерактивная сторона общения связана с выработкой стратегии, тактики и техники взаимодействия людей, организацией их совместной деятельности для достижения определенных целей [15].

Каузальная атрибуция – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека [14].

Кинесика – это система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику [9].

Когнитивное общение – обмен знаниями. Это важный фактор интеллектуального развития и формирования научного мировоззрения [2].

Коммуникация – (от лат. communico – связываю, общаюсь) (в психологии) – сообщение, передача информации посредством языка, речи или иных знаковых систем в процессе межличностного взаимодействия [18].

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами [9]. Коммуникация в процессе общения предусматривает, что люди в ходе совместной деятельности [2] обмениваются между собой различными представлениями, идеями [9], чувствами [1], интересами, настроениями.

Кондиционное общение – влияние людей друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние [3].

Конфликт (от лат. conflictus – столкновение) – психическое явление, заключающееся в столкновении противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мнений, мотивов, потребностей одного человека. В последнем случае говорят о внутреннем конфликте [18].

Кратковременное общение – общение в пределах одной темы и определенного отрезка времени.

Личностное общение сосредоточено вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека [3] (познание себя и себе подобных, поиск смысла жизни, отношение к другим людям, к тому, что происходит вокруг, разрешение внутреннего конфликта и т.п.).

Манипулятивное общение – это форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется [5] скрытно, то есть стремление добиться контроля над его поведением и мыслями.

Материальное общение – обмен продуктами деятельности [2], которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей [3] и условием их индивидуального развития [2].

Межличностные отношения – массовидные социально-психические явления, заключающиеся во взаимодействии людей, находящихся в какой-либо группе, составляющих ядро их общения и объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения [18].

Мимика – движения мышц лица, отражающие внутренние эмоциональные состояния человека, к которым можно отнести: удивление, страх, гнев, интерес, отвращение, презрение, печаль, счастье и др [15].

Монологическая речь – это речь одного человека, в течение относительно длительного времени излагающего свои мысли, или последовательное [3] связанное изложение одним лицом системы знаний [3].

Мотив (от лат. *movere* – приводить в движение, толкать) – субъективная причина того или иного поведения, действия человека – психическое явление, непосредственно побуждающее человека к выбору того или иного способа действия и его осуществлению. В качестве мотива могут выступать инстинкты, влечения, направленные на определенный объект, эмоции, установки, идеалы, элементы мировоззрения и др. [18].

Мотивационное общение – передача друг другу побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении, что приводит к формированию установок к действиям, актуализации потребностей [2].

Мотивация – совокупность стойких мотивов, побуждений, определяющих содержание, направленность и характер деятельности личности, ее поведения [18].

Невербальное общение – общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты [3].

Общение – одна из универсальных форм активности личности (наряду с познанием, трудом, игрой), проявляющаяся в установлении и развитии контактов между людьми, в формировании межличностных отношений и порождаемая потребностями в совместной деятельности [18].

Пантомимика отражает моторику всего тела: позу, осанку, походку, наклоны. Эти динамические позиции характеризуют разнообразные психологические состояния, в том числе готовность и неготовность, желательность и нежелательность общения.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой добавки к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливаний, плача, смеха, сам темп речи [9].

Переговоры – это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения [7].

Перцепция – в современной психологии то же, что и восприятие. Г. Лейбниц употреблял термин [18] «перцепция» для обозначения смутного и бессознательного восприятия в противоположность ясному, осознанному – апперцепции [18]. Перцепция – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения [14].

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению [9], формирование образа другого человека, за счет соотнесения физических характеристик с психологическими свойствами и особенностями поведения, и установления на этой основе взаимопонимания и взаимодействия [3].

Письменная речь – это речь посредством письменных знаков (письмо, конспект [3], трактат).

Познавательное общение подразумевает освоение новой информации и применение ее в практической деятельности, внедрение инноваций и саморазвитие [5].

Презентация (от лат. *praesentatio*) – общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного в [5] организации.

Проксемика – особая область психологии, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения. Пространство и время организации процесса выступают в качестве особой знаковой системы, несут смысловую нагрузку, являются компонентами коммуникативных ситуаций [9].

Проницательность – качество человека, выражающееся в способности замечать, чувствовать, предвосхищать и прогнозировать намерения, действия и поступки других людей, развитие процессов и явлений в реальных условиях [18].

Психологическое воздействие – это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью психологических средств: вербальных, [14] паралингвистических и невербальных.

Развитие – целенаправленный процесс функционального совершенствования качеств социальных субъектов в соответствии с характером решаемых задач и собственными потребностями [18].

Рефлексия – механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению [14].

Речь – одно из средств коммуникативной деятельности человека, общения, опосредованное языком; процесс материализации мысли [18].

Ритуальное общение приводит к формированию чувств патриотизма, национальной гордости, сохранению традиций и закреплению новых ритуалов [5].

Самоактуализация (от лат. *aktualis* – действительный, настоящий) – непрерывное стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей. Самоактуализация во многом

определяет дружелюбие, отсутствие агрессивности, способность к глубоким привязанностям, независимость в отстаивании своей точки зрения, принципов, а также обуславливает стремление к творчеству, полноценному общению, активному саморазвитию [18].

Содержание общения – это информация, передаваемая при контактах людей: знания о мире, приобретенный опыт, навыки и умения, это могут быть сведения о внутреннем мотивационном состоянии, о наличных потребностях, рассчитывая [2] на участие партнера в их удовлетворении.

Социальное общение предназначено для расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида [3].

Стереотип – это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания [9].

Суггестивное общение необходимо при оказании внушающего воздействия для изменения мотиваций, ценностных ориентаций, поведения и отношения [5].

Такесика – тактильные жесты: объятья, прикосновения, поцелуи, рукопожатия, похлопывание по плечу или спине.

Убеждающее общение используется для привлечения партнера на свою позицию, переориентацию [5] его целей.

Установка – готовность субъекта к той или иной деятельности, актуализирующаяся при предвосхищении им появления определенного объекта, явления и несущая на себе черты целостной структуры личности с постоянным набором характеристик [18].

Устная речь – общение вербальное (словесное) посредством языковых средств, воспринимаемых на слух [3]. Устная речь может быть монологической, диалогической и эгоцентрической. Монологическая и диалогическая речь [12] обращена к другим людям, эгоцентрическая – к самому себе [12].

Формирование – процесс целенаправленного и организованного овладения социальными субъектами целостными, устойчивыми чертами и качествами, необходимыми им для успешной жизнедеятельности [18].

Цель – один из элементов поведения, сознательной деятельности, который характеризуется предвосхищением всезнания, мышления результата деятельности и путей, способов ее достижения [18].

Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности, а именно: обучение и воспитание, согласование действий в совместной деятельности, установление взаимоотношений и др. [2].

Цель человеческого общения – удовлетворение социальных, культурных, познавательных, творческих потребностей, потребностей интеллектуального роста, нравственного и профессионального развития.

Целевое общение – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности – потребности в общении [3].

Экспрессивное общение ставит своей целью изменение настроения партнера, провоцирование необходимых чувств [5]: сострадание, сопереживание, вовлечение в контактные действия.

Эмпатия – эмоциональное понимание другого [9] человека. Эмоциональная природа эмпатии проявляется в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько продумывается, сколько прочувствуется.

Язык – стихийно возникшая в человеческом обществе и постоянно развивающаяся знаковая система, являющаяся средством коммуникации, мышления, самовыражения личности, а также хранения и передачи информации, реализующаяся и существующая в речи [18].

Я-концепция – относительно устойчивая, достаточно осознанная, переживаемая как неповторимая система представлений человека о себе, как субъекте своей жизни и труда, на основе которой он строит взаимодействия с другими, относится к себе, осуществляет свою деятельность и поведение [18].

5 СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Барабанщиков В.А., Носуленко В.Н. Системность. Восприятие. Общение. М.: Когито-Центр, 2004.
2. Батаршев А.В. Психология личности и общения. М.: Владос, 2004.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. СПб.: Специальная литература, 2006.
4. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте. СПб.: Питер, 2004.
5. Бодалев А.А. Познание человека человеком. СПб.: Речь, 2005.
6. Братченко С.Л. Экзистенциальная психология глубинного общения: уроки Джеймса Бюджентала. М.: Смысл, 2001.
7. Василик М.А. Основы теории коммуникации. М.: Гардарики, 2008.
8. Выготский Л.С. Психология развития человека. М.: Смысл, 2006.
9. Глозман Ж.М. Общение и здоровье личности. М.: Академия, 2002.
10. Дерябо С.Д., Ясвин Д.А. Гроссмейстер общения. М.: Смысл, 2004.
11. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. М.: Юрист, 2002.
12. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. СПб.: Речь, 2003.
13. Завьялова Ж. Работа с возражениями и сопротивлениями. СПб.: Речь, 2004.
14. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2006.
15. Карпов А.В. Психология рефлексивных механизмов деятельности. М.: Когито-Центр, 2004.
16. Кондратьев М.Ю., Кондратьев Ю.М. Психология отношений межличностной значимости. М.: ПерСэ, 2006.
17. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения. М.: Академия, 2001.
18. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. М.: Юнити, 2007.
19. Леонтьев А.А. Психология общения. М.: Академия, 2005.
20. Лефевр В.А. Рефлексия. М.: Когито-Центр, 2003.
21. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов: объективное изучение дезорганизации поведения человека. М.: Когито-Центр, 2002.
22. Мамардашвили М.К. Символ и сознание. Метафизические рассуждения о сознании, символическом и языке. М.: Школа; Языки русской культуры, 1999.
23. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2006.
24. Моросанова В.И. Индивидуальный стиль саморегуляции. М.: Когито-Центр, 2001.
25. Налчаджян А.А. Атрибуция, диссонанс и социальное познание. М.: Когито-Центр, 2006.
26. Нэпп М., Холл Дж. Невербальное общение. Мимика, жесты, движения, позы и их значение. М.: Прайм ЕВРОЗНАК, 2005.
27. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. СПб.: Питер, 2006.

28. Садохин А.П. Теория и практика межкультурной коммуникации. М.: Юнити, 2004.
29. Сергеева В. Азы общения – стратегия и тактика. СПб.: Питер, 2002.
30. Станкин М.И. Психологические способы установления контактов между людьми. М.: МПСИ, 2006.
31. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры. М.: Академия, 2004.
32. Хорни К. Наши внутренние конфликты. М.: ЭКСМО-Пресс, 2000.
33. Храпков И.Б. Телефонное общение в бизнесе. М.: Генезис, 2004.
34. Чалдини Р. Психология влияния. СПб.: Питер, 2006.
35. Фопель К. Технология ведения тренинга. Теория и практика. Пер. нем. М.: Генезис, 2003.

Учебное издание

Смольникова Лариса Владимировна
Покровская Елена Михайловна

Психология коммуникации

Учебное пособие

Формат 60.
84 1/16. Усл. печ. л.

Тираж 200 экз. Заказ

Отпечатано в Томском государственном университете
систем управления и радиоэлектроники.

634050, Томск, пр. Ленина, 40. Тел. (3822) 533018.