

УЛЬЯНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ МЕДИЦИНЫ, ЭКОЛОГИИ И ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебное пособие
«Психология общения»

- *специальность*

49.02.02 Адаптивная физическая культура

- *автор* – Шевчук М.Т.

- *рассмотрено и одобрено*

на заседании ПЦК

Протокол № 4 от 16.02 2017г

Председатель ПЦК Филиппова О.В.

утверждено

на заседании Методсовета МК УлГУ

Протокол № 8 от 21.03. 2017 г

Председатель ПЦК Шевчук М.Т.

г. Ульяновск, 2017 г.

Содержание

Введение

Раздел 1 Общение как взаимодействие

Тема 1 Сущность, цели, структура и уровни общения

Тема 2 Функции общения

Тема 3 Стороны и модели общения

Тема 4 Стратегия и тактика общения

Раздел 2 Средства общения:

Тема 5 Вербальные средства общения

Тема 6 Невербальные средства общения

Тема 7. Средства общения у детей

Раздел 3 Деловое общение

Тема 8. Понятие и виды делового общения

Тема 9. Этические принципы общения

Тема 10. Понятие о суггестии

Раздел 4 Педагогическое общение

Тема 11. Понятие и функции педагогического общения

Тема 12. Этика общения с людьми с ограниченными возможностями

Тема 13. Дефицитное общение

Раздел 5 Конфликтология

Тема 14. Понятие и виды конфликта

Тема 15. Способы разрешения конфликтов

Список литературы

Введение

- 1. Общение**
- 2. Темперамент**
- 3. Психологические характеристики типов темпераментов**

Общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия людей. В общении они передают друг другу разнообразную информацию; обмениваются мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, результатами своей деятельности; заявляют о своих потребностях, интересах, целях; приобретают практические умения и навыки; усваивают нравственные принципы и правила этикета, обычаи, обряды, традиции; ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем; принимают коллективные решения.

В психологии общение определяется как взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционально-оценочного) характера. Общение бывает непосредственным, когда взаимодействие людей осуществляется лицом к лицу, и опосредованным, реализуемым через деловые письма, приказы, распоряжения, отчеты, телефонную, радио- и телевизионную связь.

В процессе непосредственного общения его участники (субъекты) имеют возможность не только передавать информацию друг другу, обмениваться мнениями, суждениями и планами, но и следить за реакцией собеседника, видеть, как информация воздействует на поведение и поступки людей. Иными словами, между участниками общения при непосредственном контакте устанавливается постоянная обратная связь.

При опосредованном общении постоянная обратная связь отсутствует. Например, при переписке она ограничена, а в процессе телефонного разговора собеседники имеют возможность обмениваться информацией в форме диалога, но при этом не могут видеть выражения лица и других телодвижений, которые иногда говорят больше, чем слова. Однако в опосредованном общении есть свои преимущества. Это, прежде всего, возможность общаться, находясь далеко друг от друга, что обеспечивает большой выигрыш во времени и средствах.

В общении устанавливаются контакты между отдельными личностями, группами людей, а также между личностью и группой (организацией, фирмой). Группу в общении представляют, как правило, ее руководители или лидеры. Как между личностями, так и между группами формируются и развиваются определенные психологические и этические отношения, которые в значительной степени определяют культуру делового взаимодействия.

Выдающийся немецко-американский психолог Эрих Фромм (1900—1980) считал, что личность включает в себя темперамент, способности, особенности эмоционально-волевой сферы и характер. Слова «личность», «темперамент», «воля», «эмоции», «способности» и многие другие широко используются нами в повседневном общении. Но мы не задумываемся о том, что они означают. Например, когда хотят охарактеризовать какого-то человека, то часто говорят о нем то как о личности, то как об индивидуальности. В психологии эти понятия различаются. Мы уже знаем о неповторимости человека. Каждый человек уникален и наделен индивидуальностью. Что же мы под этим понимаем?

Индивидуальность — это конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами. Именно эти качества и свойства обуславливают особенности его житейского поведения и деятельности. На первый взгляд новорожденные младенцы похожи друг на друга, но это только на первый взгляд. Фактически каждый из них уже индивидуальность, но еще не личность! Личностью не рождаются, а становятся, следовательно, личность человека не статична, она постоянно находится в процессе развития и становления. Вопросы, связанные с понятием «личность», изучает не только психология, но и философия, педагогика, социология и ряд других наук.

Психологи по-разному трактуют это понятие и разнообразие определений происходит за счет сложности самого явления личности. Для понимания сущности «личности» мы будем использовать следующее определение. **Личность** — это человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

Темперамент

В литературе по психологии нередко приводится такой пример: четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с сопротивлением билетера, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. Один из молодых людей затеял спор, он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат и что он никому не помешает, если пройдет в партер. Другой быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще. Третий молодой человек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно и направился в буфет. Четвертый же посетовал, что ему вечно не везет, и уехал домой.

Еще в древности ученых интересовало, почему при взаимодействии с одними и теми же явлениями люди ведут себя столь по-разному? Чтобы ответить на этот вопрос, возникла наука о темпераменте. Понятие «темперамент» происходит от латинского слова «*temperamentum*», означающее смесь, надлежащее соотношение частей.

История возникновения учения о типологии темперамента уходит корнями к древним китайским ученым в VIII—VII вв. до н.э. Позднее, в V в. до н.э. древнегреческий врач Гиппократ (ок. 460 — ок. 370 до н.э.) развил это учение. Он считал, что различия между людьми объясняются определенным соотношением различных жидкостей в их теле или преобладанием в организме одной из этих жидкостей. Как считал Гиппократ, таких жидкостей у человека четыре: кровь, флегма (слизь), желчь и черная желчь. Так как жидкости в организме каждого человека смешаны непропорционально, то и развиваются различные заболевания. Отсюда и понятие «темперамент» — смешиваю определенным образом.

Во II в. до н.э. Клавдий Гален (ок. 130 — ок. 200 до н.э.), древнеримский анатом и врач, предположил, что между соотношениями жидкостей в организме человека и его особенностями поведения и психологическими свойствами есть определенная связь. Представителями античной медицины было выделено **четыре типа темперамента**, каждый из которых характеризовался преобладанием какой-либо жидкости. Преобладание крови (от лат. *sanquis* — кровь) — было названо **сангвиническим** темпераментом; смесь с преобладанием слизи (флегмы) (от греч. слова *phlegma* — флегма) — **флегматическим** темпераментом; с преобладанием желчи (от греч. *chole* — желчь) — **холерическим** и с преобладанием черной желчи (от греч. слов *melaina chole* — черная желчь) — **меланхолическим** темпераментом. В наше время четыре типа темперамента: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик — рассматриваются как основные.

Русский физиолог Иван Петрович Павлов (1849—1936) обратил внимание на зависимость темперамента от типа нервной системы. Изучая три основных параметра процессов возбуждения и торможения нервной системы: силу — слабость; уравновешенность — неуравновешенность; подвижность — инертность, И. П. Павлов установил, что из большого числа возможных их сочетаний в природе имеются четыре основных, соответствующих четырем классическим темпераментам, названия которых исторически сохранилось.

О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его свойствам. С точки зрения психолога Вольфа Соломоновича Мерлина (1892—1982) этими **свойствами** являются следующие.

1. **Сензитивность** (или чувствительность). Она определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психиче-

ской реакции, и какова скорость возникновения этой реакции. Образно говоря, какой должна быть сила воздействия, чтобы до человека «дошло».

2. Реактивность. Это свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагируем на одно и тоже обидное слово или критическое замечание. Реактивность проявляется в большей или меньшей вспыльчивости, если у человека высокая реактивность, про него говорят: «порох», «заводится с пол-оборота».

3. Активность. О ней можно судить по тому, с какой энергией, настойчивостью человек сам воздействует на окружающую среду и преодолевает при этом внешние и внутренние препятствия на пути достижения целей. Это свойство помогает сделать профессиональную карьеру и добиться успеха.

4. Соотношение реактивности и активности. Это свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин (настроение, так захотелось, случайные события) или от сознательно поставленных целей, убеждений.

5. Темп реакций. Данное свойство характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т.д.).

6. Эмоциональная возбудимость. О ней судят по тому, какой силы необходимо воздействие для возникновения эмоциональной реакции. Например, одни люди могут спокойно смотреть «ужастики» или триллеры, а другие — пугаются и волнуются по пустякам.

7. Пластичность и ригидность. Они проявляются в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно его поведение (ригидность).

8. Экстраверсия — интроверсия. Экстраверсия (от лат. *extra* — вне и *versio* — обращать) и противоположная ей интроверсия (от лат. *intro* — внутрь) говорят о направленности реакций человека. У экстраверта реакции зависят от внешних впечатлений, получаемых в данный момент, для него главное «здесь и сейчас». У интроверта реакции зависят от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим, он любит погружаться в воспоминания.

Очень важно помнить, что нет лучших или худших темпераментов. На базе любого темперамента можно воспитать в себе определенные черты личности и разумно использовать их в конкретной деятельности. Среди выдающихся, великих людей встречаются представители всех четырех типов темперамента. Зная свой темперамент, человек стремится опереться на его положительные особенности и преодолеть отрицательные.

Следует учитывать, что темперамент мало подвержен изменениям под влиянием среды и воспитания, так как является врожденным качеством личности. Темперамент представляет собой индивидуальную особенность личности, он ярко характеризует поведение человека, его деятельность и общение с другими людьми. Необходимо знать особенности своего темперамента и учитывать их при установлении контактов с клиентами (партнерами, коллегами), чтобы успешно избегать конфликтных ситуаций. Также надо иметь в виду, что «чистые» темпераменты встречаются крайне редко; чаще у человека сочетаются черты разных типов, однако преобладают свойства одного.

Вы уже знаете, что одинаковая ситуация, одинаковое воздействие на людей с разными типами темперамента вызывает разную реакцию. Например, критическое замечание в адрес холерика вызывает раздражение, сангвиника подталкивает к активным действиям, меланхолика выбивает из колеи, а флегматика оставляет равнодушным.

Психологические характеристики типов темпераментов

Холерический тип темперамента (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в ра-

боту, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

Холериками были Петр I (1672—1725) и А. С. Пушкин (1799-1837).

Сангвинический тип темперамента (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Наполеон (1769-1821) и А.И.Герцен (1812-1870) обладали сангвиническим типом темперамента.

Меланхолический тип темперамента (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуется поручать им однообразную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

Меланхоликами были П.И.Чайковский (1840— 1893) и Н.В.Гоголь (1809-1852).

Флегматический тип темперамента (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловито-

стью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рас смешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Флегматический тип темперамента имели: И. А. Крылов (1769 — 1844) и М.И.Кутузов (1745-1813).

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Кроме того, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
4. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

Раздел 1. Общение как взаимодействие

Тема 1. Сущность, цели, структура и уровни общения

1. **Понятие общения**
2. **Содержание общения**
3. **Цель общения**
4. **Структура общения**
5. **Понимание в процессе общения**
6. **Барьеры непонимания.**

Понятие общения

Человек - социальное существо, и это практически обязует его вступать в контакт с другими людьми, именно способы вступления в контакт, а также сам процесс контакта человека с другим человеком или группой людей и можно назвать общением.

Общение - это особый специфический тип отношений между отдельными личностями, посредством которого происходит обмен информацией, а также производится оценка и оказывается влияние личностей друг на друга. Конечно же с общением связаны практически все мировые процессы, особенно те, которые касаются социальной сферы жизни человека. Само собой с развитием общения в мировом масштабе мы можем говорить и о развитии в этом же масштабе и других общественных процессов.

Потребность в общении, как считают психологи, относится к числу основных (базовых) потребностей человека. Значимость общения как базовой потребности определяется тем, что «она диктует поведение людей с не меньшей властностью, чем, например, так называемые витальные (жизненные) потребности». Общение является необходимым условием нормального развития человека как члена общества, как личности, условием его духовного и физического здоровья, способом познания других людей и самого себя. Хотя человеческое общение всегда лежало в основе социального бытия людей, прямым объектом психологического и социально-психологического анализа оно стало только в XX в.

Содержание общения

Содержание категории общения многообразно — это не только определенный вид человеческой деятельности, но и многогранный процесс, включающий в себя:

- формирование определенных образцов и моделей поведения;
- взаимодействие людей;
- взаимное влияние людей друг на друга;
- обмен информацией;
- формирование отношений между людьми;
- взаимное переживание и понимание друг друга;
- формирование образа внутреннего «Я» человека.

В психологии общение определяется как процесс взаимодействия между людьми, состоящий в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. Общение предполагает обмен мыслями, чувствами, переживаниями.

Содержание общения - это та **информация, которая передается в процессе общения от одного человека к другому**. Хотя человеческое общение многопредметно и носит самый разнообразный характер, по своему содержанию оно может быть представлено как:

- **материальное** - обмен продуктами и предметами деятельности;
- **когнитивное** - обмен знаниями;
- **деятельное** - обмен действиями, операциями, умениями;

- **кондиционное** - обмен психологическими или физиологическими состояниями;
- **мотивационное** - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями.

Цель общения

Люди вступают в общение, преследуя определенные цели. **Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности.** Цели общения могут быть самыми разнообразными.

Цель общения может заключаться в нем самом, тогда **общение выступает самоцелью**, средством удовлетворения потребности в общении.

Цель общения может находиться вне самого взаимодействия субъектов, тогда мы имеем дело с **деловым общением**, служащим способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой и т.д.

Целью общения может выступать и приобщение партнеров по общению к ценностям и опыту друг друга, как это представлено в **личностном общении**, которое сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко затрагивают личность человека.

Исчерпывающую классификацию по целям общения дать сложно, учитывая все многообразие потребностей человека (социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития, биологических и т.д.), ради удовлетворения которых люди вступают в общение.

Структура общения

Если же говорить об основных элементах в структуре и функциях общения, то в данном случае это будут:

- интерактивный или контактный элемент, который связан очень сильно с поведенческими факторами личности,
- коммуникативно-информационный, обозначает передачу определенной информации другому адресату, подразумевая под этим какую-то обратную реакцию,
- познавательный элемент основывается на процессе понимания ситуации и получаемой в процессе общения информации, как вербальной, так и невербальной.

Структуру общения можно охарактеризовать путем выделения в ней трех взаимосвязанных сторон: перцептивной, коммуникативной и интерактивной (рис. 1).



Рис. 1 Структура общения

Перцептивная сторона общения — процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

Общение как восприятие. Эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания партнеров. Вот почему мы начинаем изучение с основной и важной стороны общения — перцептивной.

Перцепция (или восприятие). На восприятие и оценку людьми друг друга влияют различные факторы. Исследованиями подтверждено, что дети и взрослые отличаются по социальной перцепции. Дети в большей степени ориентированы на восприятие внешности (одежда, прическа и т.п.), они лучше распознают эмоциональное состояние человека по выражению лица, чем по жестам. Кроме того, сильное влияние на процесс восприятия оказывает профессия наблюдателя. Так, при оценке одного и того же человека продавец будет оценивать внешний вид, филолог — особенности речи, медик — физическое здоровье.

Однако в целом перед человеком стоит задача не просто «воспринять», а, скорее, познать другого человека. В ходе познания осуществляется эмоциональная оценка человека и попытка понять логику его поступков и уже на этой основе строить свое собственное поведение. Люди, вступающие в общение, отличаются друг от друга по жизненному опыту, социальному статусу* (*Статус социальный — это положение (позиция) индивида или группы в социальной системе, определяемое по ряду признаков: профессия, образование, экономические, семейно-возрастные, этнические и др.), интеллектуальному развитию и т.п. Какие же признаки позволяют нам судить, например, о превосходстве собеседника по социальному статусу? Исследования показали, что существенное значение имеет процесс формирования первого впечатления о человеке. Большое влияние на первое впечатление оказывает: 1) внешний вид человека (одежда, прическа, украшения, очки, знаки различия; в некоторых случаях рассматривается такая «одежда», как машина, оформление кабинета, канцелярские принадлежности и т.п.); 2) манера поведения человека (как стоит, ходит, сидит, разговаривает, куда устремлен взгляд и т.п.). Внешний вид и манера поведения являются факторами превосходства, так как в них всегда есть элементы, свидетельствующие о принадлежности человека к определенной социальной группе или его ориентации на какую-то группу.

В прежние времена существовали определенные правила и нормы, предписывающие, что и кому можно или нельзя надевать. В отдельные эпохи предписания разрабатывались до мелочей и имели определенное значение. В наше время, когда нет четких предписаний, роль одежды тем не менее остается значимой. Зная «секреты» одежды, можно создать определенный образ у партнера по общению, повысить (в случае необходимости — понизить) свою значимость и престиж. Например, вы, собираясь на экзамен и надевая строгий костюм и рубашку с галстуком, скорее всего, стремитесь чуть-чуть зависить свой социальный статус. Если же преподаватель на тот же экзамен надевает джинсы и свитер, то он пытается ослабить фактор своего превосходства с целью улучшения взаимодействия со студентом, т.е. с вами. Правильно подобранная одежда поможет сформировать благоприятное впечатление, вызвать доверие со стороны партнера и создать образ честного, надежного собеседника.

Что же в одежде свидетельствует о превосходстве? Во-первых, — цена. Цена одежды определяется по качеству, а также по частоте встречаемости данной модели (дефицитность) и ее модности. Во-вторых, — силуэт одежды. «Высокостатусным» как для женщин, так и для мужчин считается силуэт, напоминающий по форме вытянутый прямоугольник с подчеркнутыми углами, «низкостатусным» — силуэт, напоминающий по форме шар.

Например, свитер, особенно объемный и пушистый, джинсы или мягкие брюки несовместимы с высоким статусом. Однако на дружеской вечеринке мягкий свитер (пуловер) воспринимается лучше, чем строгий костюм. В-третьих, — цвет одежды. Необходимо учитывать, что в разных странах конкретные цвета могут иметь разное значение. В европейской одежде признаком высокого статуса (независимо от тенденции моды) считаются ахроматические цвета, т.е. черно-серо-белая гамма; чем ярче и насыщеннее цвет, тем ниже предполагаемый статус человека. Все эти признаки важны во взаимодействии, их не следует рассматривать в отдельности.

Кроме того, на первое впечатление влияют различные детали, например, украшения. Массивные золотые перстни-«печатки» у мужчин, а также большие бриллиантовые кольца у женщин хотя и указывают на их финансовые возможности, но иногда могут вызвать нежелательный эффект («оказать медвежью услугу»). «Носители» украшений могут показаться партнеру по общению как хитрые, неискренние, склонные к доминированию люди, претендующие на повышенное внимание к своей особе.

В манере поведения, как и в одежде, всегда присутствуют элементы, позволяющие судить о статусе собеседника (походка, манера сидеть и стоять). Например, результаты экспериментов показали, что окружающим больше нравятся люди, сидящие на стуле свободно, чуть наклонив корпус тела вперед. И, наоборот, люди, садящиеся на стул ровно, слегка отклоняясь назад, вызывают негативное отношение; то же относится к манере сидеть на стуле с перекрещенными руками или ногами.

При восприятии человека большое значение имеет **фактор привлекательности**. Сложность определения этого фактора вызвана тем, что мы привыкли считать привлекательность индивидуальным впечатлением. Всякая попытка обобщить признаки привлекательности «наталкивается» на внутреннее сопротивление. Разные народы в разные исторические периоды имели и имеют свои каноны красоты, поэтому фактор привлекательности определяется не разрезом глаз и цветом волос, а социальным значением того или иного признака человека. Ведь существуют одобряемые и неодобряемые обществом или конкретной социальной группой типы внешности, а значит, привлекательность — это приближение к типу внешности, максимально одобряемому той группой, к которой мы принадлежим.

Еще одним важным **фактором восприятия** является **отношение к нам со стороны окружающих**. При этом люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются гораздо выше тех, которые относятся к нам плохо. В эксперименте психологи, выявив мнения испытуемых по ряду вопросов, ознакомили их с мнениями по тем же вопросам, принадлежащим другим людям, и просили оценить этих людей. Оказалось, что чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка человека, высказавшего это мнение. В данном эксперименте согласие выявлялось с помощью прямых вопросов. Однако существует большое количество косвенных признаков согласия: кивки одобрения, улыбки и слова в нужных местах, манера держаться. В общении очень важно, чтобы согласие было явно выражено. Если есть согласие, то включается восприятие по фактору положительного отношения к нам.

Изучая процессы восприятия, психологи выявили **типичные искажения** представлений о другом человеке.

Эффект ореола. Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль ореола, мешающий эффективному общению. Например, при общении с человеком, превосходящим нас по какому-то важному параметру (рост, ум, материальное положение), он оценивается более положительно, чем если бы он был нам равен. При этом человек оценивается выше не только по значимому для нас параметру, но и по остальным. В этом случае говорят, что происходит общая личностная переоценка. Поэтому, если первое впечатление о собеседнике в целом благоприятно, то и в дальнейшем его поступки, поведение и черты переоцениваются. При этом замечаются и переоцениваются только положительные моменты, а отрицательные — не замечаются или недооцениваются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательное, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются как корысть.

Эффект ореола может принести пользу в том случае, если вы создадите хорошую репутацию людям, которые тесно связаны между собой: однокурсникам, коллегам по работе, друзьям. Очень скоро вы обнаружите, что вас окружают великолепные, доброжелательные люди, замечательно ладящие между собой.

Эффект проекции возникает тогда, когда мы приятно для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному — свои недостатки.

Эффект упреждения, или **эффект первичности и новизны** появляется тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке. Если мы имеем дело с незнакомым человеком, то значение придается сведениям (информации), которые предъявляются вначале. При общении с хорошо знакомым человеком учитываются самые последние сведения о нем.

Безусловно, полностью избежать ошибок не может никто, но всем по силам разобратся в особенностях восприятия и научиться корректировать свои ошибки.

Понимание в процессе общения

«Счастье — это когда тебя понимают» — так написал в сочинении герой кинофильма «Доживем до понедельника». Вы уже знаете, что в ходе общения человек стремится не просто воспринять собеседника, а познать его, понять логику его поступков и поведения. Познавание и понимание людьми других и себя происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия. Рассмотрим эти механизмы.

Идентификация (от лат. *identificare* — отождествлять) — это уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо поставить себя на его место, так как нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре». В случае неправильного понимания нас окружающими мы говорим: «Побывали бы вы на моем месте», иными словами, предлагаем окружающим «включить» их механизм идентификации. Данный механизм позволяет понять ценности, привычки, поведение и нормы другого человека.

Эмпатия (от греч. *empathia* — сопереживание) — это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание. Эмпатия основана на умении правильно представлять, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. Установлено, что способность к проявлению эмпатии возрастает с приобретением жизненного опыта. Пожилые люди, многое повидавшие и испытавшие, лучше понимают человека, попавшего в те или иные обстоятельства, нежели молодые люди.

Высшей формой эмпатии является действенная, характеризующая нравственную сущность человека. Например, можно просто сопереживать сокурснику, который «завалил» экзамен, а можно помочь подготовиться к пересдаче.

Аттракция (от лат. *attrahere* — привлекать, притягивать) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее и внешнее сходство. Например, молодые люди (юноши, девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослых, которые их окружают (родителей, преподавателей и т.п.).

Чтобы правильно понять партнера по общению, важно знать его отношение к нам, как он воспринимает и понимает нас. В этом случае «работает» механизм, который в психологии называют рефлексия. Рефлексия (от лат. *reflexi* — обращение назад) — это способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас: наши умственные способности, индивидуально-личностные особенности и эмоциональные реакции. При этом наше внимание переносится с партнера по общению на нас самих и происходит как бы своеобразное удвоение зеркальных отражений друг друга. В результате, с учетом рефлексии и взаимного отображения партнеров, в общении участвуют уже не двое, а как бы шесть человек: «Я», *каким я являюсь в действительности*; «Я», *каким я вижу самого себя*; «Я», *каким меня видит партнер по общению*.

Понимание другого человека очень важно для успешного общения с ним. Нередко нас интересует, что заставляет собеседника действовать так, а не иначе, т.е. каковы причины его поступков. Ведь зная их, можно спрогнозировать дальнейшее поведение партнера по общению. Если бы человек всегда располагал полной информацией об окружающих людях, с которыми он вступает в общение, то он мог бы безошибочно строить тактику взаимодействия с ними. Но в повседневной жизни мы, как правило, находимся в условиях дефицита информации, не зная истинных причин поведения другого человека. Это незнание вынуждает нас приписывать другим самые разнообразные причины их поведения и поступков. В их основе лежит сходство поведения собеседника с каким-то известным образом или анализ наших собственных причин, которые обнаруживаются в аналогичной ситуации. Приписывание причин поведения другому человеку называется каузальной атрибуцией (от лат. *causa attribuo* — причина и придаю, наделяю). Исследования показывают, что у каждого человека есть привычные объяснения чужого поведения. Одни люди всегда находят виновника случившегося и приписывают причину произошедшего конкретному человеку, но не себе. Например: получил «неуд» на экзамене — виноват преподаватель, потому что придирается. В этом случае говорят о *личностной атрибуции*. Другие склонны все видеть в обстоятельствах, а не искать виновника, т.е. они привыкли к *обстоятельствственной атрибуции*. Например: опоздал на занятия, потому что транспорт плохо ходит. Третьи видят все через *стимульную атрибуцию*, т.е. причина заложена в предмете. Например: сумка с продуктами упала, потому что плохо стояла. Или причину видят в самом «пострадавшем». Например: отчислили из учебного заведения — сам виноват.

Помимо этого, мы сталкиваемся с внутренней и внешней атрибуцией. Например: успех на экзамене однокурсника мы можем приписать его высоким умственным способностям, старательности, усидчивости, упорству и т.п. (*внутренняя атрибуция*), а можем приписать факту, что билет достался легкий, или что во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой (*внешняя атрибуция*).

При изучении каузальной атрибуции психологи установили интересные закономерности. Так, причину успеха люди обычно приписывают себе, а неудачи — обстоятельствам. Оценка события будет различна в случаях, когда человек был участником или наблюдателем. Исследования подтвердили, что ошибки атрибуции приводят к предубеждениям при объяснении поведения членов группы. Всегда оправдываются члены своей группы: «Он ответил отказом, потому что его вынудили обстоятельства». При объяснении тех же действий членов других групп люди говорят: «Он ответил отказом, потому что думает только о себе». Положительное поведение членов «чужой» (не своей) группы чаще всего не замечается или рассматривается как редкий, уникальный случай.

Примечательно, что знание закономерностей и ошибок каузальной атрибуции помогает сделать ее эффективной для налаживания взаимодействия.

Стереотипизация (от греч. *stereos typos* — твердый и отпечаток). Стереотип — это устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации, другими словами, штамп, к которому мы обращаемся. Стереотипизация может складываться в результате обобщения личного опыта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов. Так, в кино, театре существует понятие «характерный герой» («герой-любовник», «злодей» и т.п.). Многие стереотипы передаются и развиваются в соответствии с образами, заложенными в наше сознание родителями.

Наиболее живучи, но не всегда верны этнические стереотипы. Например, стереотипные представления о вежливости и чопорности англичан, педантичности немцев, эксцентричности итальянцев, «загадочности славянской души». Ярче всего этнические стереотипы проявляются в фольклоре, в частности в анекдотах.

Популярны и стойки профессиональные стереотипы. Не работая в конкретных сферах, мы не задумываясь говорим о точности математика, дисциплинированности военного, о

том, что все коммерсанты — спекулянты, а чиновники — бюрократы. Иными словами, каждая профессия имеет свой штамп.

Стереотипное восприятие усиливается за счет хорошего или плохого настроения, самочувствия. Так, при плохом самочувствии люди и события воспринимаются в более негативном свете.

Общение становится возможным, если люди, вступающие во взаимодействие, могут оценить уровень взаимопонимания и дать себе отчет в том, что представляет собой партнер по общению. Это, в свою очередь, повышает культуру деловых отношений.

Коммуникативная сторона общения состоит во взаимном обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств.

Коммуникативная сторона общения проявляется во взаимном обмене информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений и чувств. Обратите внимание, что информация в общении не просто передается от одного партнера к другому (лицо, передающее информацию, называется коммуникатором, а получающее эту информацию — реципиентом), а именно обменивается. Обмен информацией между участниками общения осуществляется как на вербальном (речевом), так и невербальном (неречевом) уровне.

На вербальном уровне в качестве средства передачи информации используется человеческая речь. Нередко можно слышать мнение, что речь скрывает истинное лицо человека, но вместе с тем, речь может демонстрировать его, вопреки воле говорящего.

Эффективность общения чаще всего связывают с коммуникативной стороной. Основной целью обмена информацией является выработка единой точки зрения между общающимися, установление согласия по поводу ситуаций и проблем, при этом важно, чтобы передаваемая информация была правильно понята. Умение точно выражать свои мысли и умение слушать являются составляющими коммуникативной стороны общения.

На понимание сообщения, которое поступает от коммуникатора к реципиенту, влияют форма и содержание сообщения, зависящие от личностных особенностей говорящего и его отношения к слушающему, а также от ситуации, в которой протекает общение. Например, разговор с другом будет отличаться от вашего разговора с преподавателем или, в будущем, с клиентами. Кроме того, при общении должен учитываться набор ценностей вашего собеседника, поскольку, рассматривая мир через свое «видение», партнер по общению иначе, чем вы, слышит, видит и размышляет. Отсюда непонимание детьми и взрослыми друг друга, так как окружающим предметам и обстоятельствам они придают разное значение. Помимо этого, посланное сообщение претерпевает изменение под влиянием качеств личности слушающего, а также от его отношения к говорящему, содержанию и ситуации общения.

Информация проходит фильтр «доверия — недоверия», вот почему нередко истинная информация может оказаться неприятной, а ложь — приятной. В большей степени мы доверяем информации, полученной от близких людей, и в меньшей — от незнакомых. Во многих ситуациях общения человек сталкивается с тем, что его слова и побуждения неправильно воспринимаются собеседником, «не доходят» до него, т.е. на пути передачи информации возникают какие-то затруднения и препятствия. В этом случае говорят о коммуникативных барьерах, которые подразделяются на барьеры непонимания, барьеры социально-культурного различия и барьеры отношения.

Барьеры непонимания. В психологии выделяется четыре уровня непонимания.

Фонетическое непонимание появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скороговорки или речи с большим количеством звукопаразитов (гм-м, э-э...). Неполное понимание возникает из-за невнятной речи, плохой дикции и речи с дефектами. Поэтому, чтобы быть правильно понятым, надо учиться говорить внятно, разборчиво, достаточно громко и избегать скороговорки. Например, быстрая или медлен-

ная речь людьми воспринимается по-разному: это зависит от возраста, образования, индивидуальных особенностей. Так, пожилые люди поймут хуже быструю речь, а молодые — медленную.

Семантические барьеры непонимания связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл.

Использование жаргона, «тайного языка» также приводит к возникновению семантического барьера. Кроме этого существует множество специальных профессиональных терминов, которых непрофессионал не поймет. Так, в книге Ю.С.Крижанской и В.П.Третьякова «Грамматика общения» описывается такой случай:

«Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

— Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

— Ты что, с ума сошел?

— Бей по ребру,...! — закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счастью, в сугроб».

Очевидно, бригадир не представлял, что человек может понимать слово «ребро» только как ребро человека, а молодой специалист, в силу малого профессионального опыта, не имел представления о том, что у балки тоже могут быть ребра.

Стилистический барьер непонимания возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает. В этом плане поучительна история с иностранцем, который выучил несколько фраз и применил их, но был избит и изгнан. Произошло это потому, что он перепутал слова, которые выражают соболезнования, со словами, которыми желают счастья на свадьбе.

Логический барьер непонимания возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательств. Каждый человек живет и действует по своей логике, поэтому при отсутствии представления о логике партнера по общению «срабатывает» барьер непонимания. Ведь не секрет, что существует «детская», «женская», «мужская» логика, влияющая на процесс общения. Преодолеть логические барьеры непонимания можно при помощи правильных аргументов.

Барьеры социально-культурного различия основаны на социальных, политических, религиозных и профессиональных различиях, которые приводят к отличиям в интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе общения. Так, например, известная поговорка «сытый голодного не разумеет» характеризует социальное различие. Иногда препятствием в общении может быть профессия, пол и возраст партнера. Психологи доказали, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего. Иначе говоря, чем выше авторитет, тем легче происходит усвоение предлагаемого сообщения. Пословица «яйца курицу не учат» показывает отношение к партнеру, не имеющему авторитета у собеседника, т. е. он не авторитет, его можно не слушать.

Барьер отношения связан с неприязненным отношением к партнеру, с недоверием к говорящему, которые «переносятся» на получаемую информацию.

Интерактивная сторона общения заключается в обмене действиями, т.е. в организации межличностного.

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения. Описывая общение, мы чаще всего используем слова, обозначающие

действия. Например: «при решении вопроса мы *топтались* на одном месте» или «он *давил* на меня, но я не *поддался*».

В своем собственном общении мы реагируем на действие партнера, причем в одном случае нам кажется, что партнер нас толкает на что-то, а мы сопротивляемся, в другом, — что наши действия едины, мы «заодно» и т.д. За словами стоят действия, причем за одними и теми же словами могут стоять разные действия. Поэтому, общаясь, мы задаем себе вопрос: «Что собеседник делает?», отвечаем на него и свое поведение строим, исходя из полученного ответа. Что позволяет нам понять смысл действий партнера?

Одним из возможных способов понимания общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. В любом разговоре, беседе большое значение имеет статус партнера, причем не постоянный статус, а статус «здесь и сейчас», в момент общения. Важно и то, кто в данном общении ведущий, а кто ведомый.

Позиции в общении рассматриваются в русле трансактного анализа. Данное направление в психологии было разработано в 50-е годы XX века американским психологом и психиатром Эриком Берном (1902—1970). Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э. Берн выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния ведется разговор, определяются позиция и статус собеседника.

Каждый тип состояний важен для человека:

Родитель все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует и за все отвечает;

Взрослый трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит;

Ребенок эмоциональный, импульсивный и нелогичный.

Общение как взаимодействие можно рассматривать с позиций ориентации его участников на контроль или на понимание.

Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других. Она связана с желанием лучше взаимодействовать и избегать конфликтов, с представлениями о равенстве партнеров в общении и необходимости достижения взаимной, а не односторонней удовлетворенности.

Анализ взаимодействия при выделении этих двух ориентации позволяет выявить некоторые интересные закономерности общения. Так, "контролеры" и "пониматели" придерживаются совершенно разных стратегий в общении.

Стратегия "контролера" — стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации и довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием.

Стратегия "наимателя" — адаптация к партнеру. Показательно, что разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении. Так, "контролеры" всегда стремятся к неравным взаимодействиям с подчиненными и доминирующим позициям "вертикального взаимодействия". Ориентация на понимание больше сопрягается с равными горизонтальными взаимодействиями.

Следует отметить, что существуют и обратные влияния: например, человек, "попавший" в общении на самую "верхнюю" позицию, обязательно в большей степени будет "контролером", чем если бы он был внизу: положение обязывает. Следовательно, он должен регулировать взаимодействие. Поскольку любое общение осуществляется по поводу того или иного предмета, то характер взаимодействия определяется открытостью или закрытостью предметной позиции.

Открытость общения — это открытость предметной позиции в смысле способности выразить свою точку зрения на предмет и готовности учесть позиции других, и наоборот, закрытость общения означает неспособность или нежелание раскрывать свои позиции.

Помимо открытого и закрытого общения в чистом виде существуют еще и смешанные типы;

- одна из сторон пытается выяснить позицию другой, в то же время не раскрывая своей. В крайнем варианте это выглядит как "Вопросы задаю я!";
- общение, при котором один из собеседников открывает партнеру все свои "обязательства", рассчитывая на помощь, не интересуясь намерениями другого.

Оба эти вида взаимодействия асимметричны, поскольку общение осуществляется с неравноправных позиций партнеров. При выборе позиции в общении следует учитывать все обстоятельства: степень доверия к партнеру, возможные последствия открытости общения. И вместе с тем, как показывают социально-психологические исследования, максимальная эффективность делового общения достигается при открытом характере.

Перейдем к более конкретной характеристике взаимодействий в деловом общении. Процесс общения всегда можно рассматривать как локальный акт: разговор с определенным собеседником, обсуждение конкретных вопросов группой людей и т.д.

В развернутом виде в общении можно выделить такие этапы общения:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;
- 5) выход из контакта.

В деловом общении эта схема может быть как свернутой, краткой, так и полной, подробной. Именно сознательным вычленением этих этапов и их регуляцией определяется во многом эффективность делового общения.

Всякое общение начинается с **контакта**. Довольно часто неуспех делового общения предопределен с самого начала: неудавшийся контакт (точнее его отсутствие) ведет к дальнейшей цепочке неправильных действий.

Задача контактной фазы — побудить собеседника к общению и создать максимальное поле возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решений.

По мнению психологов, существуют защитные психологические механизмы, которые мешают нам сразу принять другого человека, пустить его в зону своего личного. Контактная фаза должна размыть границы этой зоны. При *установлении контакта*, нужно прежде всего продемонстрировать доброжелательность и открытость для общения. Это достигается мягкой улыбкой (если она уместна), небольшим наклоном головы в сторону собеседника, выражением глаз. Не нужно торопиться с приветствием, чтобы оно не помешало началу контакта. Надо как бы осмотреться и создать этим доброжелательную атмосферу. Далее — обращение словесное, приветствие. После этого нужно обязательно выдержать паузу. Она необходима, чтобы дать возможность человеку ответить, включиться в общение. Довольно часто эту паузу не выдерживают, не дают другому ответить и вслед за приветствием обрушивают всю подготовленную информацию. Особенно заметна эта ошибка в телефонных разговорах, когда обращаются к собеседнику, а его реакцией не интересуются. Выждать паузу необходимо не только для того, чтобы убедиться, что контакт установлен, но и чтобы узнать, как партнер откликнулся на ваше поведение, обращение.

Не следует вступать в контакт, когда собеседник занят теми или иными делами (разговаривает, причесывается и т.п.), обращаться к собеседнику со слов "Я", "Мне", лучше начать разговор словами "Вы", "Ты" ("Вам не кажется..." "Ты не мог бы..." и т.п.), "наполнять" контакт с первых слов своим эмоциональным состоянием, настроением. Необходимо еще на контактной фазе определить эмоциональное состояние партнера и в зависимости от этого

состояния и своих целей либо самому войти в тот же тон, либо постепенно и ненавязчиво помочь партнеру выйти из нежелательного для вас состояния.

Этап **ориентации** помогает определить стратегию и тактику делового общения, развить интерес к нему и вовлечь партнера в круг совместных интересов. На этом этапе надо сразу выяснить, каким по длительности будет разговор (свернутый, четкий и конкретный или подробный, развернутый), и в зависимости от этого строить свою тактику. Основные задачи этапа ориентации:

- вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение;
- выявить самооценку собеседника и сориентироваться в распределении ролей;
- начать решение основной задачи общения.

Вовлечь собеседника в **активное обсуждение вопроса**, когда у него может быть нет особого желания, создать непринужденную атмосферу общения — это своего рода искусство. Хороша здесь уместная шутка, но, к сожалению, она не всегда приходит на ум. На этом этапе крайне важно определить психологическое состояние собеседника и корректировать его. Если у собеседника плохое настроение, желательно повысить его эмоциональный тонус. Самый эффективный прием — присвоить собеседнику желательное качество: "Зная Вашу старательность...", "Вы такой настойчивый...". Не менее эффективна похвала в адрес собеседника, напоминание о приятных событиях, сообщение интересной информации.

Для создания непринужденной атмосферы общения можно включить человека в выполнение физических действий: "Помогите, пожалуйста", "Вот кстати", "Как хорошо, что Вы рядом" и затем горячо поблагодарить за это. Хорошо действует прием "поделись трудностями" для включения партнера в активное совместное обсуждение.

Выявить самооценку партнера необходимо для того, чтобы впоследствии повысить или понизить ее до желательного уровня. Для этого полезно попытаться перевоплотиться в него, стать его "зеркалом", войти в его образ:

- повторить, воспроизвести его мимику, пластику, позу, тон (но не передразнивая);
- поставить его в роль эксперта: "Ваш опыт крайне интересен при решении этой проблемы" и т.д.

Тема 2 Функции общения

- 1. Роли и ролевые ожидания в общении**
- 2. Уровни общения**
- 3. Функции общения**

Роли и ролевые ожидания в общении

Общение выступает как межличностное взаимодействие. Вступая в общение, т.е. обращаясь к кому-либо с вопросом, просьбой, приказанием, объясняя или описывая что-то, люди с необходимостью ставят перед собой цель оказать воздействие на другого человека, добиться от него желаемого ответа, выполнения поручения, понимания того, что он до тех пор не понимал.

Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Это не исключает случаев пустой болтовни, так называемого фатического общения, бессодержательного использования коммуникативных средств с единственной целью поддержания самого процесса общения. Если общение не является фатическим, оно обязательно имеет или, во всяком случае, предполагает некоторый результат — изменение поведения и деятельности других людей. Здесь общение выступает как межличностное взаимодействие, т.е. совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в процессе их совместной деятельности.

Межличностное взаимодействие представляет собой последовательность развернутых во времени реакций людей на действия друг друга.

Большая роль в межличностном взаимодействии принадлежит социальным нормам. Диапазон социальных норм чрезвычайно широк — от образцов поведения, отвечающего требованиям трудовой дисциплины, воинского долга и патриотизма, до правил вежливости. Обращение людей к социальным нормам делает их ответственными за их поведение, позволяет регулировать действия и поступки, оценивая их как соответствующие или не соответствующие этим нормам. Ориентировка на нормы позволяет человеку соотносить формы своего поведения с эталонами, отбирать нужные, социально одобряемые и отсеивать неприемлемые, направлять и регулировать свои отношения с другими людьми. Усвоенные нормы используются людьми в качестве критериев, с помощью которых ведется сравнение их собственного и чужого поведения.

Роли и ролевые связи осуществляются в соответствии с репертуаром ролей, «исполняемых» общающимися — общения людьми.

В психологии под ролью понимается нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию — по должности, возрастным или половым характеристикам, положению в семье и т.д. Субъект выступает в роли учителя или ученика, врача или больного, взрослого или ребенка, начальника или подчиненного, матери или бабушки, мужчины или женщины, гостя или хозяина и т.д. И каждая роль должна отвечать совершенно определенным требованиям и определенным ожиданиям окружающих.

Один и тот же человек, как правило, выполняет различные роли, входя в различные ситуации общения. Например. Являясь по своей служебной роли директором, он, заболев, выполняет все предписания врача, оказываясь в роли больного; вместе с тем в домашней обстановке он сохраняет роль послушного сына своей престарелой матери; принимая друзей, он гостеприимный хозяин и т.п. Множественность ролевых позиций нередко порождает их столкновение — ролевые конфликты. Например, педагог не может не замечать недостатки в характере своего сына. Он убежден в необходимости усилить требовательность, но как отец он иногда проявляет слабость, потакавая мальчику и способствуя закреплению этих отрицательных черт.

То, как роль исполняется, подвержено социальному контролю, обязательно получает общественную оценку, и сколько-нибудь значительное отклонение от образца осуждается. Например, родители должны быть добрыми, ласковыми, снисходительными к детским провинностям — это отвечает ролевым ожиданиям и социально одобряется, признается достойным всяческого поощрения. Но избыток родительской ласки, всепрощения подмечается окружающими и подвергается решительному осуждению. Существует определенный диапазон, в котором исполнение роли матери рассматривается как социально приемлемое. То же самое относится и к другим членам семьи, принадлежащим к старшему поколению. Что же касается ребенка, то ролевые ожидания, связаны с обязательным послушанием, уважением к старшим, отличной учебной, опрятностью, прилежанием и т.д.

Необходимым условием успешности процесса общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга.

Каждый человек, вступая в общение, в большей или меньшей степени точно приписывает общающимся с ним людям определенные ожидания в отношении его поведения, слов и поступков. Если возникает ситуация, в которой принципы и убеждения субъекта вступают в резкое противоречие с тем, что от него, как он понимает, ожидают окружающие, он, проявляя принципиальность, может и не заботиться о том, насколько тактично его поведение.

Правильное распределение ролей по принципу доминирования — подчинения также необходимо для обеспечения успешного делового общения. В социальной психологии выде-

ляются три вида распределения ролей: "пристройка сверху", "пристройка снизу" и "пристройка на равных". Практически это градации использования так называемой доминантной техники самопрезентации, а степень доминантности-подчиненности устанавливается с помощью невербальной техники: позы, взгляда, темпа речи.

Выпрямленная поза с подбородком, параллельным земле, с жестким немигающим взглядом (или при полном отсутствии контакта глаз), медленная речь с выдержанными паузами, навязывание собеседнику определенной дистанции служат отличительными признаками классической техники доминирования — *"пристройка сверху"*. Противоположные признаки — приниженная поза, постоянное движение глаз снизу вверх, быстрый темп речи, предоставление инициативы партнеру — *"пристройка снизу"*. Партнерское взаимодействие — синхронизация темпа речи, уравнивание ее громкости, установление симметричного рисунка обмена взглядами — *"пристройка на равных"*.

В том случае, если негласная договоренность о распределении ролей не будет достигнута, конфликт неизбежен. Если, например, собеседник избрал роль "мудрого наставника", то нужно соответственно либо принять роль "почтительного ученика", либо тактично добиться желательного распределения ролей — два эксперта.

Для этапа *обсуждения проблемы и принятия решения* с социально-психологической точки зрения характерны эффект контраста и эффект ассимиляции.

Действие *эффекта контраста* заключается в том, что, указывая на отличие нашей точки зрения на возможную совместную деятельность от точки зрения партнера, мы психологически удаляемся от него; подчеркивая сходство позиций, мы сближаемся с партнерами, в чем проявляется действие *эффекта ассимиляции*

Уровни общения

Во всем многообразии диалогов, их вариаций выделяют шесть уровней общения.

Примитивный

Собеседник настраивает контакт, не особо беспокоясь, насколько адекватно и правильно вы его воспримете. Пьяный без стеснения исповедуется незнакомому ему человеку в автобусе. Собеседник предпочитает больше говорить, чем слушать, он не заботится о рождении нужных чувств у окружающих. Подобное также можно наблюдать, когда приходится иметь дело с бюрократической системой или с невежливым продавцом. Заметьте, что словарный запас у таких людей обычно довольно скуден; темп речи непомерно быстр, потому как единственная цель - подавить вас, сбить с толку; а отношение к общению с вами, как к разговору со стулом, на котором вы сейчас сидите, т.е. никакое. Ваше обращение к такому собеседнику должно быть направлено на то, чтобы умирить его пыл, при этом не повышайте тон, говорите размеренно. Если вы проявите учтивость, но при этом будете тверды и где-то даже жесткими в своем обращении, сложно будет ответить на это агрессией. Юмор с вашей стороны будет уместен только в случае, если не будут затронуты личные качества хоть и какого-никакого, но вашего собеседника. Обычно главная ошибка людей состоит в том, что они используют не тот уровень общения, который требуется в конкретной ситуации. Например, часто чересчур воспитанные люди пытаются говорить с хулиганами дружелюбно и доверительно, что конечно, делать нельзя. Будьте жестким и даже невежливым, когда это необходимо. Юмор будет уместен только в случае, если не будут затронуты личные качества хулиганов.

Манипулятивный

Собеседник на этом уровне общения воспринимается как инструмент для достижения каких-либо целей, подобный уровень общения - неотъемлемая часть многих профессий (дипломат, менеджер по продажам). Зачастую манипуляция необходима для некоторых бытовых процессов (жена косвенно дает мужу понять, что ей нечего надеть, вынуждая его, таким образом, по своей воле приобретать новую шубу). Часто манипуляция характеризуется ими-

тацией - заинтересованности, учтивости. Угроза и лесть тоже являются крайними формами манипулятивного уровня общения. Манипулятивный уровень может надевать личину любого другого из уровней. Распознать манипуляцию можно по общей неестественности ситуации, например, человек, всем внешним видом определяемый как носитель примитивного типа общения, говорит на духовно-доверительном уровне.

Деловой

Собеседник внимателен к вашим личным взглядам, вкусам, он обращает внимание на ваш характер, возраст. Объединяющая вас цель обуславливает ваши взаимоотношения - поэтому это не является манипуляцией (впрочем, грамотный игрок сможет легко совместить сразу несколько уровней общения, исходя из его задач). 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 в какой-то мере применим не только в деловых предпринимательских отношениях.

В семейной жизни этот уровень позволит избежать примитивных контактов. Например, спор из-за мытья посуды в семье будет улажен быстрее, если решать эту проблему на деловом уровне общения.

- Я устала ежедневно мыть посуду по пять раз в день!
- А я разве не устаю, когда каждый день хожу на работу?

Это - неправильная формула поведения, проблема не решается, контакт происходит на примитивном уровне, уровне чисто личных эмоций. Правильной формулой будет следующее поведение.

- Я устала ежедневно мыть посуду по пять раз в день!
- Я тебя понимаю, но я еще и ежедневно хожу на работу. Давай договоримся так, я буду мыть посуду на выходных, когда я свободен. Или, если хочешь, мы можем распланировать график, и чередоваться по четным и нечетным числам.

Игровой

Уровень общения, основывающийся на импровизационных формах, которые могут быть несерьезными, шутивными, даже гротескными. Так, несколько приятелей, оживленно разговаривая и обмениваясь шутками, не замечают, как выстраивается достаточно длинная логическая цепочка. Кокетство женщин - также один из ярчайших примеров общения на уровне взаимной игры.

Этот уровень общения напрямую связан с чувством юмора, 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 с определенным типом характера и темперамента 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 нас чрезмерно раздражают подобные оптимисты, может это нам стоит задуматься, не слишком ли мы серьезно относимся к жизни?

Духовный

Название показывает, что данный уровень общения характеризуется наибольшей степенью раскрытия своей личности и погружения в личность собеседника. Этот уровень требует порою немалых внутренних усилий, на которые далеко не все способны. Духовный уровень общения используется некоторыми особенно близкими родственниками, друзьями. Исповедь священнику, 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.

Ситуация: Она показывает Ему тетрадку своих школьных стихов, а Он, вместо того чтобы проявить заинтересованность, отпускает реплику: "Я-то думал, что ты о чем-то серьезном". Эта модель поведения в корне неверна. Она предлагает Ему общение на духовном уровне, Он же воспринимает это на уровне примитивно-деловом. "Хм, а у тебя получались неплохие сонеты" - должен сказать он.

Уровень масок

Каждый может насчитать у себя много масок. Собеседник поневоле надевает маску приветливости, серьезности, вежливости, так как иногда просто психологически невозможно вкладывать в общение все свои умственные ресурсы, обаяние. Также следует учесть контакты не только вербальные - ничуть не реже мы сталкиваемся с кем-то просто взглядом, молча ждем кому-то руку, на это тоже уходит энергия, и мы защищаемся при помощи масок.

Заметьте, что когда вы говорите не совсем искренний комплимент, вы одеваете маску, чтобы не получить травму от собственной неискренности. Такое понятие как ложь непосредственно связано с системой масок. В уровень масок входит также и понятия "Формального уровня", "Уровня поддержания контакта", "Уровня стандартной беседы" (по Бюдженталю). Формальный уровень характеризуется поддержанием о себе определенного впечатления и сохранением определенной дистанции. Уровень поддержания контакта - общение людей в более непринужденной манере, общение на уровне фактов и мнений. Уровень стандартной беседы представляет собой повседневный диалог между близкими и знакомыми людьми.

Если необходимо - пользуйтесь масками, иногда ваше истинное настроение не стоит показывать собеседникам, так как любое отступление от нормы может быть неправильно воспринято. Ваше дурное настроение при общении с клиентом, или ваше излишне приподнятое настроение на поминках будут не совсем уместны.

Стоит отметить, что постоянное общение в маске зачастую очень мешает проявлениям собственного "Я". Предположим, если уместно быть вежливым и сдержанным на улице, то в общении с любимой, друзьями это будет даже опасно.

Общение в критической ситуации

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 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 таким, чтоб у собеседника трещали кости - не стоит ставить цель заранее подавить партнера по общению. Женщинам руку лучше не жать, хотя это делается довольно часто, лучше ограничиться легким поклоном головы.

Функции общения

По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяется пять основных **функций**.

1. Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.
2. Формирующая функция проявляется в процессе развития человека и становления его как личности.
3. Функция подтверждения состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания.

4. Функция организации и поддержания межличностных отношений. В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение. Эмоциональные межличностные отношения встречаются в деловом общении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток.

5. Внутрличностная функция общения — это диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки.

Как известно, люди ведут себя не одинаково во всех жизненных ситуациях. Человек может меняться в зависимости от значимости темы разговора, хода беседы и типа собеседников.

Всех собеседников можно условно объединить в группы.

1. *Вздорный человек, «нигилист».* Не придерживается темы беседы, нетерпелив, несдержан. Своей позицией смущает собеседников и провоцирует на то, чтобы они не соглашались с его аргументами.

2. *Позитивный человек.* Является самым приятным собеседником. Он доброжелателен, трудолюбив, всегда стремится к сотрудничеству.

3. *Всезнайка.* Всегда уверен в том, что все знает лучше всех; он постоянно включается в любой разговор.

4. *Болтун.* Любит высказываться пространно, бестактно прерывает беседу.

5. *Трусика.* Такой собеседник недостаточно уверен в себе; он лучше промолчит, чем выскажет свое мнение из-за боязни показаться смешным или глупым.

6. *Хладнокровный, неприступный собеседник.* Замкнут, держится отчужденно, не включается в деловую беседу, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий.

7. *Незаинтересованный собеседник.* Деловой разговор, тема беседы его не интересуют.

8. *Важная птица.* Такой собеседник не выносит никакой критики. Он чувствует себя выше всех и ведет себя соответствующим образом.

9. *Почемучка.* Постоянно задает вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто «сгорает» от желания спрашивать.

Тема 3. Стороны и модели общения

1. Стиль общения

2. Модель общения

Стиль общения

В процессе общения вступивших во взаимодействие людей у каждого из них проявляются индивидуальные, наиболее характерные типологические особенности, которые и создают конкретный стиль общения. Свой собственный стиль общения есть у каждого человека. Он вырабатывается в процессе всей жизнедеятельности и во многом обусловлен опытом общения, социальным статусом личности, наконец, его коммуникативными навыками и умениями. В психологической практике принята классификация наиболее распространенных стилей общения:

1. **СТИЛЬ "СОВМЕСТНОЕ ТВОРЧЕСТВО"** – наиболее продуктивный стиль общения. Деятельностно-диалоговая схема этого стиля взаимодействия ставит общающихся людей в паритетное положение, когда они стремятся к общей цели и совместными усилиями находят оптимальное решение. В этом стиле очень ярко проявляются все личные качества обеих сторон, а наиболее отчетливо видится профессиональная компетентность и этические установки общающихся.

2. СТИЛЬ "ДРУЖЕСКОЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ" – вплотную примыкает по своим особенностям к предыдущему. В его основе лежит искренний интерес к личности партнера по общению, уважительное (без снисходительности) отношение к нему, открытость к контактам. Следование этому стилю – предпосылка успешной совместной деятельности.

3. Как крайнюю форму стиля "дружеское расположение", несущую отрицательный заряд в отношениях, можно рассматривать СТИЛЬ "ЗАИГРЫВАНИЕ". Он основан на стремлении завоевать ложный, дешевый авторитет у партнера по общению. Появление этого стиля вызывается желанием понравиться, быть признанным партнером даже при отсутствии или минимальном развитии личной коммуникативной культуры. Такой стиль часто бывает характерен для начинающих малоопытных руководителей, а также для многих взрослых в их общении с детьми. Вместе с тем, такой стиль вполне допустим в процессе общения лиц противоположного пола (особенно на стадии знакомства), когда каждая из сторон пытается казаться лучше, чем она есть на самом деле.

4. В противовес стилю "заигрывания" встречается СТИЛЬ "УСТРАШЕНИЕ", возникающий как следствие собственной неуверенности при более высоком социальном статусе, чем у партнера, или же ввиду неумения организовать процесс общения на основе продуктивной совместной деятельности. Этот стиль искусственно ставит партнера в зависимое положение, вызывая у того негативное отношение к противоположной стороне. Процесс общения оказывается жестко регламентированным, загнанным в формально-официальные рамки. Между общающимися возводится на основе страха незримый барьер отчуждения. Для продуктивной творческой деятельности этот стиль совершенно неприемлем.

5. В деловых кругах, а, особенно, в школьной и вузовской педагогике широко распространен СТИЛЬ "ДИСТАНЦИЯ". Он имеет различные оттенки, но во всех случаях сводится к субъективному подчеркиванию различий между партнерами по общению: возрастных, социальных, служебных, профессиональных и т.д. Здесь дистанция выступает как показатель ведущей роли одного из партнеров. Иногда ее необходимо подчеркнуть, чтобы не скатиться к панибратско-снисходительным отношениям. Такая ситуация может возникнуть в общении руководителя с недостаточно тактичным и культурным подчиненным. Но с другой стороны, абсолютизирование дистанции как стиля резко ограничивает творческий потенциал совместной деятельности, провоцирует авторитарность управления процессом общения. При использовании такого стиля следует выбрать разумный диапазон его применения, что зависит не только от практического опыта, но и от эмпатических тенденций общающихся, то есть от склонности "вчувствоваться" в ситуационное состояние партнера. Негибкое использование этого стиля при его весьма высокой популярности заведомо приводит к неудачам в профессиональном общении.

6. Одной из крайних разновидностей стиля "дистанция" можно считать СТИЛЬ "МЕНТОРСКИЙ", когда один из партнеров (чаще всего это бывает лицо, считающее себя "бывалым" человеком) добровольно или непреднамеренно принимает на себя роль наставника-ментора. Назидательно-покровительственный тон с его стороны, присутствующий не только в диалоге, но и во всем внешнем облике, не просто увеличивает разрыв между общающимися, а может легко стать предметом насмешек и шаржирования. В худшем случае этот стиль приведет к полной утрате контактов, а общение приобретет односторонний характер передачи информационного содержания.

"Устрашение", "заигрывание" и крайние формы стиля общения "ДИСТАНЦИЯ" несут в себе невидимую опасность своей высокой проникающей способностью в индивидуальность личности, поскольку представляют собой особый механизм психологической защиты от воздействия извне. Они легко могут превратиться в устойчивые стереотипы поведения, отгораживающие личность от окружения, в котором она находится. Значительно увеличивается риск стать отверженным социальной средой и попасть в положение изгоя.

Вышеперечисленные варианты не исчерпывают все богатство самопроизвольно выработанных в длительной практике стилей общения. В его аспекте возможны самые различные нюансы, дающие неожиданные эффекты, устанавливающие или разрушающие взаимодействие партнеров. Как правило, они находятся эмпирическим путем. При этом найденный и приемлемый стиль общения одного человека оказывается зачастую совершенно непригодным для другого. Очень часто можно видеть как, сменив партнера по общению, человек меняет полностью и свой стиль общения, переходя от "заигрывания" к "устрашению" и наоборот. Такой переход обусловлен развитием коммуникативных навыков, неустойчивостью психических состояний, либо ярко выраженной мимикрией в поведении. В целом же в стиле общения ярко появляется индивидуальность личности.

Модель общения

Различные стили коммуникативного взаимодействия порождают разнообразные модели общения. Если стиль общения – это более устоявшееся типологическое образование, то модель общения носит чаще ситуативный характер. Однако при частой повторяемости данной модели происходит ее сознательное закрепление в поведении и она может перейти в соответствующий стиль общения. Условно можно обозначить ряд моделей, наиболее часто встречающихся в общении людей:

1. **МОДЕЛЬ ДИКТОРСКАЯ ("МОНБЛАН").** Один из общающихся как бы отстранен от остальных, он парит над ними, упиваясь своим положением. Он не говорит, а изрекает. Слушатели для него – всего лишь безликая масса, которая недостойна какого-либо личностного взаимодействия. Все функции общения сводятся лишь к передаче информационного сообщения, причем последнее не подлежит никакой критике "снизу". Как следствие выбора такой модели общения, является отсутствие какого-либо психологического контакта, безразличие и пассивность слушающих.

2. **МОДЕЛЬ НЕКОНТАКТНАЯ ("КИТАЙСКАЯ СТЕНА")** – очень близка по своему психологическому содержанию к первой. Разница состоит лишь в том, что между партнерами существует слабая обратная связь ввиду произвольно или непреднамеренно возведенного барьера общения. В роли такого барьера могут выступить отсутствие желания к сотрудничеству с какой-либо стороны, информационный, а не диалоговый характер передачи сообщения, произвольное подчеркивание одним из партнеров своего статуса, снисходительное отношение к партнеру. Следствием в данном случае будет слабое взаимодействие между партнерами, равнодушие и отсутствие общих целей.

3. **МОДЕЛЬ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ВНИМАНИЯ ("ЛОКАТОР")** основана на избирательных отношениях с общающимися. Она очень ярко проявляется в групповом общении, когда ведущий монолог адресует его не всем слушателям, а лишь небольшой их части или даже отдельному лицу. Именно на них (или на нем) концентрируется основное внимание, по их реакции ориентируется направление диалога. Они выступают в качестве своеобразных створных знаков, по которым речь укладывается в надлежащее русло. Одной из причин выбора такой модели общения может быть особая значимость, лидирующее положение или высокий социальный статус выбранных в качестве адресатов слушателей, однако, гораздо чаще причиной выступает неумение общаться в группе, отсутствие навыка сочетания индивидуального и фронтального подходов к общению. Вследствие этого нарушается целостный акт взаимодействия, который заменяется фрагментарностью ситуативных контактов. Большая часть аудитории не включается в диалог, а лишь присутствует при нем в качестве незаинтересованных слушателей.

4. **МОДЕЛЬ ГИПОРЕФЛЕКСИВНАЯ ("ТЕТЕРЕВ")** заключается в том, что такой человек в общении как бы замкнут сам на себя: его речь большей частью монологична. При этом, говоря, он слышит только самого себя и никак не реагирует на слушателей. В диалоге с таким оппонентом бесполезно пытаться вставить реплику, она просто не будет воспринята. Даже в совместной трудовой деятельности такой человек поглощен только своими идеями и проявляет эмоциональную глухоту к окружающим. В таких случаях практически отсутствует взаимодействие между партнерами по общению, а в наиболее сложных ситуациях использование такой модели приводит к образованию поля психологического вакуума. Стороны процесса общения существуют изолированно друг от друга.

5. **МОДЕЛЬ ГИПЕРРЕФЛЕКСИВНАЯ. ("ГАМЛЕТ")** представляет собой по психологическому содержанию противоположность предыдущей модели. Человек, придерживающийся такой модели, озабочен не столько содержательной стороной взаимодействия, сколько тем, как он воспринимается окружающими. Межличностные отношения возводятся им в абсолют, приобретая для него доминирующее значение. Он постоянно сомневается в действенности своих аргументов, в правильности поступков, остро реагирует на малейшие нюансы психологической атмосферы общения, принимая их на свой счет. Такой человек в общении подобен обнаженному нерву. Следование такой модели предопределяет обостренную социально - психологическую чувствительность человека, его неадекватную реакцию на реплики и действия аудитории. В такой модели поведения заложена позиция ведомого в межличностных отношениях.

6. **МОДЕЛЬ НЕГИБКОГО РЕАГИРОВАНИЯ («РОБОТ»)**. Выбор этой модели общения одним из партнеров сразу же ставит процесс общения в жесткие рамки. Взаимоотношения строятся по заранее запланированной программе, без учета реальной действительности и психологического состояния партнера по общению. Цель общения для одного из партнеров приобретает главенствующее значение. Способы ее достижения характеризуются примитивностью и весьма низкой эффективностью. Взаимодействие и взаимопонимание партнеров сводятся к минимуму. Даже при безупречной логике изложения информации и весомой аргументации процесс общения затруднен действиями такого партнера.

7. **МОДЕЛЬ АВТОРИТАРНАЯ (" Я - САМ")**. Такая модель характерна для некоторых руководителей, вступающих в общение со своими подчиненными. Процесс общения целиком фокусируется на руководителе. Он – главное и единственное действующее лицо. От него исходят вопросы и ответы, суждения и аргументы. Практически отсутствует творческое взаимодействие между ним и аудиторией. Односторонняя активность руководителя подавляет всякую личную инициативу со стороны подчиненных, которые осознают себя лишь в качестве послушных исполнителей, ждут инструкций к действию. Такое общение воспитывает безынициативность, послушность, автоматическое следование указаниям старшего, искажает мотивацию деятельности подчиненных.

8. **МОДЕЛЬ АКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ("СОЮЗ")** является полной противоположностью предыдущей модели. Здесь руководитель постоянно находится в диалоге с подчиненными, держит их в мажорном настроении, поощряет инициативу и самостоятельность, легко схватывает изменения в психологическом настроении коллектива и гибко реагирует на них. Такая модель существует в рамках стиля "дружеские отношения" с сохранением ролевой дистанции. Процесс общения носит творческий характер и способствует полному взаимопониманию общающихся. Эта модель наиболее продуктивна.

Тема 4. Стратегия и тактика общения

1. Стратегия общения
2. Классификация стратегий В. Сатира
3. Концепция Томаса-Килмена
4. Тактика общения
5. Кодекс светского общения

Стратегия общения

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

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

Поэтому обобщенная характеристика формируется из следующих основных видов стратегий общения:

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

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

Основные стратегии манипуляторов

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

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

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

3. **Манипулятор, который соревнуется**, относится к жизни как к состязанию, что требует постоянной бдительности, поскольку здесь можно выиграть или проиграть: третьего не дано. Для такого типа человека жизнь - это битва, где все остальные люди - соперники или враги, реальные или потенциальные. Этот человек колеблется между методами «гнобле-

ния» и «угнетения», и поэтому его можно считать чем-то средним между активным и пассивным манипуляторами.

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

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

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

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

Тогда философия жизни актуализатора отличается четырьмя противоположными факторами:

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

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

Классификация стратегий В. Сатира

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

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

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

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

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

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

Концепция Томаса-Килмена

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- напряженность слишком велика, и человек ощущает необходимость ослабления обострения;

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

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

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

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

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

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

- человека особенно не волнует то, что произошло;
- лицо стремится сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- индивид чувствует, что важнее сберечь с кем-нибудь приятельские отношения, чем защищать свои интересы;
- человек понимает, что результат значительно важнее для другого человека, чем для него;
- человек понимает, что правда не на его стороне;
- у лица мало власти или шансов победить;
- индивид считает, что другой человек вынесет из этой ситуации полезный урок, если он пойдет навстречу его желанию.

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

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

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

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

Стратегию сотрудничества рекомендуется использовать в следующих ситуациях:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Тактика общения — это реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе знания правил и владения техниками общения. Это совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.

Количество тактик общения, используемых в ходе совместного взаимодействия, может быть существенно увеличено, если субъекты деятельности понимают, какие важные социальные последствия имеют межличностные контакты членов группы. Конечно, знание зависимости между личностными свойствами субъектов взаимодействия, социокультурным контекстом общения и *видом стратегии общения, которая обычно определяет тактику*, даст возможность участникам коммуникативного процесса в определенной степени прогнозировать характер межличностного влияния.

Позиции общения:

- 1 –доброжелательная

- 2 – нейтральная
- 3 – враждебная
- 4 – доминирование
- 5 – общение на равных
- 6 – подчинение

Кодекс светского общения включает в себя некие постулаты:

1. «соблюдай интересы другого» (вежливость, такт);
2. «не порицай другого», «избегай возражений» (одобрение, согласие);
3. «будь доброжелателен, приветлив» (симпатии). Кодекс делового общения строится на иных принципах:
 1. кооперации («твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»);
 2. достаточности информации («говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»);
 3. качества информации («не лги»);
 4. целесообразности («не отклоняйся от темы, сумей найти решение»);
 5. «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
 6. «умей слушать и понять нужную мысль»;
 7. «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Если один собеседник ориентируется на принцип вежливости, а другой — кооперации, возникнет нелепая, неэффективная коммуникация. Следовательно, правила общения должны быть согласованы и соблюдаться обоими участниками.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?
2. Каковы основные компоненты общения?
3. В чем сущность дифференциации общения на форму и содержание?
4. Как соотносятся вербальные и невербальные средства общения?
5. Перечислите функции коммуникации в общении.
6. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
7. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
8. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
9. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?
10. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
11. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
12. Что означает выражение «читать человека»?
13. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
14. Назовите виды невербальных средств общения.
15. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
16. В чем сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
17. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
18. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
19. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя».

Раздел 2 Средства общения

Тема 5 Вербальные средства общения

1. Вербальное общение и его виды
2. Особенности вербального общения
3. Речевая коммуникация
4. Формы и типы речевой коммуникации
5. Модель речевой коммуникации
6. Язык и речь
7. Функции языка и речи
8. Речь и мышление
9. Речевая деятельность
10. Виды речевой деятельности
11. Язык как основное средство человеческого общения
12. Основные понятия и виды слушания
13. Помехи слушанию
14. Виды слушания
15. Типичные ошибки слушания

Средства общения

Средства общения — это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.

Средства общения подразделяются на вербальные (словесные), представленные речью, и невербальные (несловесные), представленные жестами, мимикой, звучанием голоса, взглядом, прикосновениями и т.д.

Кто владеет информацией, тот, как говорится, владеет миром. А тот, кто умеет грамотно передавать информацию, владеет тем, кто владеет миром. Грамотная речь во все времена ценилась в человеческом обществе и значительно превышала статус того, кто ей обладал. Информация всегда передается двумя путями: вербально и невербально. И если ваши жесты и мимику прочитает далеко не каждый, то ошибки в том, как вы пишете, и в том, что вы говорите, заметит практически каждый. Поэтому рассмотрим подробнее, что представляют собой вербальные средства общения.

Вербальное общение и его виды

Основным средством вербального общения является речь. Она делится на письменную и устную, слушание и чтение, а также на внутреннюю речь и внешнюю. Простыми словами, к вербальным средствам общения относится наше умение говорить и писать, умение слушать и воспринимать информацию, а также наши внутренние диалоги с самими собой и внешние - с окружающими.

Вербальная сторона общения заключается в том языке, на котором осуществляется коммуникация. Например, не каждый иностранец способен понять русский язык со всеми нашими междометиями и уменьшительно-ласкательными суффиксами. Именно поэтому, чтобы собеседники всегда могли понять друг друга, существуют общие правила вербального общения, виды вербальной коммуникации и общепринятые формы общения. И поскольку вербальная форма общения происходит на русском языке, не стоит забывать о стилях, с помощью которых мы передаем информацию. Всего их пять:

- научный – этот вербальный способ общения основан на научной терминологии. Речь в научном стиле отличается своей логичностью, связанностью различных понятий и обобщенностью;
- официально-деловой – многим известен как язык законов. Этот стиль речи несет информативную и повелевающую функции. Тексты, написанные в официально-деловом стиле, как правило, стандартные и обезличенные, обладают сухостью выражений и точностью высказываний;
- публицистический – главная функция этого стиля – воздействие на аудиторию. Отличается эмоциональной окраской, экспрессией и не обладает конкретным стандартом;
- разговорная речь. Не совсем является разговорным стилем, однако в литературе её часто можно встретить в виде диалогов и монологов на повседневные темы;
- художественный литературный язык. Стиль, обладающий самыми яркими средствами выразительности. Кроме стандартных форм, используемых в остальных стилях, эта разновидность невербального общения может включать в себя диалекты, жаргонизмы и просторечие.

Особенности вербального общения

Особенности вербального общения заключаются не только в общепринятых правилах написания и речи. Осуществляя коммуникацию, стоит помнить о дистанции, на которой вы находитесь от собеседника. Психология вербального общения заключается в четырех уровнях коммуникации:

- интуитивный - возникает, когда услышав издали информацию, либо читая ее, человек вдруг осознает истинную причину новости или сказанного, это же касается и тонких намеков в процессе разговора;
- этический - сюда относятся: интонации в голосе, мимика, взгляд и жесты. Люди с хорошей интуицией без труда смогут прочесть такие сигналы;
- логический уровень - в котором происходит четкий обмен информацией, в текстовом или речевом виде;
- физический - сюда относятся разного рода прикосновения. Такой уровень возникает только при близкой дистанции между собеседниками, и люди умеющие читать эмоции, дыхание и сердцебиение, находят в этом уровне массу дополнительной информации.

Вербальная сторона общения позволяет нам определить социальный статус собеседника и уровень его интеллекта. Наша речь способна оказывать влияние на других людей и способствует карьерному росту. Бывает так, что на вас производит впечатление внешность и манера поведения человека, но как только он начинает говорить, все положительные впечатления мгновенно рушатся. Помните, что на месте этого человека в любой момент можете оказаться вы. Поэтому, если хотите чтобы вас понимали и принимали – говорите грамотно.

Речевая коммуникация

Специфичность взаимодействия людей в процессе их жизнедеятельности состоит в использовании **языка**, который, будучи важнейшим средством человеческого общения, выступает также как орудие познания, как инструмент мышления. Благодаря этому коммуникация между людьми является важнейшим механизмом становления человека как социальной личности, средством влияния общества на личность.

Главная цель речевой коммуникации – обмен информацией различного рода. Очевидно, что общение и обмен информацией между людьми осуществляются не только с помощью языка. С древнейших времен в человеческом обществе использовались дополнительные средства общения и передачи информации, многие из которых существуют до сих пор.

Например, у коренного населения Африки используется язык свиста, сигналы барабанов, колокольчиков, гонга и т. п. «Язык цветов», распространенный на Востоке, также является средством передачи информации, которую в некоторых ситуациях не разрешается выражать словами (например, роза – символ любви, астра – печали, незабудка – памяти и т. д.). Дорожные знаки, сигналы светофора, сигнализация флагами и т. п. – все это средства передачи информации, дополняющие основное средство человеческого общения – язык.

Формы и типы речевой коммуникации

Различают **устную** и **письменную** формы речевой коммуникации. Для каждой формы характерен ряд признаков, на основе которых определяются типы речевой коммуникации. К таким признакам относятся следующие:

1) условия общения:

- прямое, или непосредственное, общение с активной обратной связью (например, диалог) и с пассивной обратной связью (например, письменное распоряжение и т. п.);
- опосредованное общение (например, выступление по радио, телевидению, в средствах массовой информации);

2) количество участников:

- монолог (речь одного человека);
- диалог (речь двух людей);
- полилог (речь нескольких человек);

3) цель общения:

- информирование;
- убеждение (включая побуждение, объяснение и т. п.);
- развлечение;

4) характер ситуации:

- деловое общение (доклад, лекция, дискуссия и т. п.);
- бытовое общение (разговоры с близкими людьми и т. д.). Любая речевая ситуация может быть отнесена к определенному типу.

Например, если человек звонит приятелю, чтобы пригласить его в гости, их разговор можно охарактеризовать как устную форму, непосредственное общение, диалог с целью убеждения, бытовую беседу.

Для каждого типа коммуникации существуют специфические языковые средства (слова, грамматические конструкции и т. д.), тактика поведения, владение которыми на практике является необходимым условием достижения успеха в процессе речевой коммуникации.

Модель речевой коммуникации

В каких бы условиях ни осуществлялась речевая коммуникация, с помощью каких бы средств ни передавалась информация, сколько бы человек ни принимали участие в общении, в основе лежит единая схема, или **модель**. Компонентами этой модели являются:

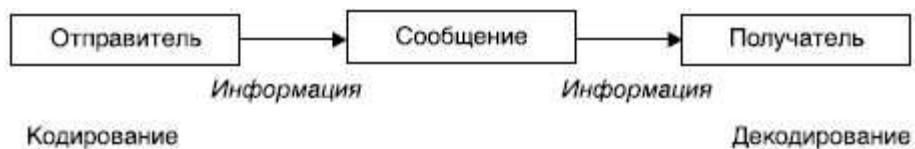
1) **отправитель информации** (или адресант) – говорящий или пишущий человек;

2) **получатель информации** (или адресат) – читающий или слушающий человек;

3) **сообщение** (текст в устной или письменной форме) – неотъемлемая часть модели, поскольку без обмена информацией не может быть речевой коммуникации.

Отдельное речевое действие (фрагмент коммуникации) называется **коммуникативным актом** (например, в диалоге – реплика одного из собеседников).

Простейшая схема отдельного коммуникативного акта в процессе речевой коммуникации выглядит следующим образом:



В рамках коммуникативного акта отправитель информации (например, говорящий), имея мотив высказывания, строит его во внутренней речи, а при переводе во внешнюю речь кодирует в звуки. Получатель, воспринимая поступающий сигнал, декодирует его и распознает смысл высказывания. У него также возникает мотив высказывания, происходит обмен репликами, т. е. осуществляется обратная связь. Другими словами, отправитель и получатель меняются местами, но схема коммуникативного акта остается при этом прежней.

Таким образом, речевая коммуникация – это общение людей, понимаемое в широком смысле слова не только как разговор или беседа, а как любое взаимодействие с целью обмена информацией (чтение, письмо и т. д.).

Общение осуществляется в процессе речевой деятельности человека с помощью вербальных (словесных) и невербальных средств. Вербальная речевая деятельность включает четыре аспекта: говорение, слушание, чтение, письмо.

Основная цель речевого общения – обмен информацией. В соответствии с этой задачей, которые решает человек в процессе общения, можно свести к следующим основным:

- эффективное получение информации;
- эффективная передача информации;
- достижение поставленной цели путем убеждения собеседника и побуждения его к действию;
- получение дополнительной информации о собеседнике;
- позитивная самопрезентация.

Эффективное получение информации относится как к устной, так и к письменной речи и зависит от уровня владения навыками чтения и слушания. *Эффективная передача информации* (в письменной и устной формах) предполагает владение навыками письма и говорения. *Достижение поставленной цели* путем убеждения собеседника предполагает знание основных риторических приемов (как в устной, так и в письменной речи), а также владение речевыми тактиками убеждения и побуждения. *Получение дополнительной информации о собеседнике* возможно на основе знания основных закономерностей функционирования языка в обществе (чтобы определить уровень социально-культурного развития человека, его социальную принадлежность), умения различать оттенки интонации и голоса собеседника (чтобы оценить его эмоциональное состояние), умения интерпретировать содержание его высказываний и понять возможный подтекст. *Позитивная самопрезентация* означает способность произвести хорошее впечатление на собеседника (или на читателя) и предполагает владение основами культуры речи, что включает в себя и знание норм языка, и умение «исполнить» свою речь в приятной для собеседника манере, продемонстрировав свои положительные качества.

Язык и речь

Почему в выражении «речевая коммуникация» используется слово «речевая», ведь до сих пор мы говорили, что язык – важнейшее средство общения? Ответ на этот вопрос мы найдем, выяснив различия между понятиями «язык» и «речь». Напомним, что эти слова различаются во многих языках (англ. *language/speech*; нем. *Sprache/Rede*; франц. *langage/parole*).

Упрощенно можно сказать, что язык – это система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру. В этом смысле говорят о системе русского, английского и любого другого языка. Универсальными языковыми

единицами (т. е. единицами, существующими в любом языке) являются звуки, морфемы (корни, суффиксы и т. п.), слова, словосочетания, предложения. Каждая единица принадлежит определенному уровню языка. Эти уровни взаимосвязаны и строго упорядочены: звуковой – морфологический – синтаксический – семантический (или смысловой). В каждом языке существуют правила, нормы употребления тех или иных единиц (см. главу 1.3).

Термин «речь» используется в двух значениях. Во-первых, речью называется один из видов коммуникативной деятельности человека: использование языка для общения с другими людьми. В этом смысле речь – это конкретная деятельность, выражающаяся либо в звуковой, либо в письменной форме. Во-вторых, речью называется результат деятельности – текст (статья, сообщение и т. д.).

Таким образом, в слове «язык» преобладающим значением является «система, структура», а в слове «речь» – «деятельность». Поэтому понятно, что для определения слова «коммуникация» уместно использовать термин «речевая». Однако надо заметить, что выражение «языковая коммуникация» также существует и используется в качестве синонима. Вообще, следует помнить, что очень часто, даже в научной литературе, слова «язык» и «речь» используются как синонимы, т. е. взаимозаменяемы, если это не оговаривается особо.

Функции языка и речи

Когда вопрос касается функций языка и речи, трудно провести грань между этими двумя понятиями. Дело в том, что любое языковое высказывание (устное или письменное) – это речь. Далее мы будем говорить о функциях языка, имея в виду это обстоятельство.

Основные функции языка (и это следует уже из определения речевой коммуникации):

1) **информационная** – передача информации, сообщение о мыслях, намерениях людей;

2) **агитационная** – побуждение, призыв, просьба;

3) **эмотивная** – непосредственное выражение чувств, эмоций.

Кроме того, говорят еще о наличии метаязыковой (использование языка для описания предмета) и фатической (установление контакта между участниками общения) функций.

Например, в научных трудах, в справочниках язык используется в метаязыковой функции для определения понятий, характеристики объекта изучения и т. д. В повседневном бытовом общении фразы типа «Как дела?», «Что нового?» используются, как правило, в качестве приветствия, т. е. для установления контакта, их реальное словесное наполнение несущественно.

Реально в речевой деятельности человека функции языка проявляются в различных сочетаниях с преобладанием одной из них.

Например, в газетной статье доминирует информационная функция, но могут присутствовать также агитационная и эмотивная.

Речь и мышление

Важнейшей функцией речи как деятельности в процессе коммуникации является функция выражения мысли. Человек мыслит всегда, за исключением полного отдыха и глубокого сна. При этом в речи мысль не только формулируется, но и формируется. Речь неотделима от мысли. По словам Л.С. Выготского, «речь есть процесс превращения мысли в слово, материализация мысли».

Сам процесс мышления до конца еще не познан. Ученые считают, что в речевом мышлении важная роль принадлежит **понятиям**, в которых обобщены существенные свойства явлений. Понятия обозначаются словами, в которых они обретают необходимую для общения материальную оболочку. Мыслить – это значит оперировать понятиями. Чтобы мыслить, необходимо знать слова, обозначающие эти понятия. Поэтому овладение языковыми средствами (запасом слов, грамматическими формами и конструкциями) – необходимое

условие развития мышления и постепенного усложнения познавательной деятельности. Известный советский психолог Н.И. Жинкин утверждал, что речь – это канал развития интеллекта и чем раньше будет усвоен язык, тем легче и полнее будут усваиваться знания.

Здесь мы подошли к вопросу о соотношении речи и мышления. Эти два понятия, конечно, не тождественны. С одной стороны, мышление шире, чем речь, поскольку оно использует не только язык: наряду с речевым мышлением существует практически действенное и наглядно-образное мышление. С другой стороны, в каком-то отношении речь шире мышления, поскольку она передает не только понятийное содержание, но и эмоции. Кроме того, речь стилистически окрашена и социально дифференцирована, т. е. вариативна. Механизмы мышления, очевидно, универсальны для всех людей, независимо от национальности и социальной принадлежности.

Различают два вида речи: внешнюю и внутреннюю. **Внутренней речью** называют языковое оформление мысли без ее высказывания, устного или письменного. Здесь языковые значения используются вне процесса реальной коммуникации. Даже из самого названия понятно, что этот процесс скрыт от непосредственного наблюдения и поэтому далеко еще не изучен. Считается, что процесс внутренней речи протекает с большой скоростью и сама внутренняя речь различается степенью языковой оформленности в зависимости от условий.

Выделяют **три основных типа** внутренней речи:

- внутреннее проговаривание, т. е. «речь про себя», которая сохраняет структуру внешней речи, но лишена ее звукового или графического оформления. Такая речь типична при решении мыслительных задач в затрудненных условиях;

- собственно внутренняя речь, выступающая как средство мышления. При этом человек пользуется специфическими единицами (предметными кодами, кодами образов и т. п.). Такая речь имеет специфическую структуру, отличающуюся от структуры внешней речи;

- внутреннее программирование, т. е. формирование и закрепление в специфических единицах программы речевого высказывания, целого текста или его частей.

Внешняя речь – это процесс речевой деятельности, включающей различные механизмы кодирования и декодирования информации. Внешняя речь – это то, что мы произносим, слышим, пишем, читаем.

Речевая деятельность

Речевая деятельность как один из видов деятельности человека характеризуется целенаправленностью и состоит из нескольких последовательных фаз: ориентировка, планирование (в форме внутреннего программирования), реализация и контроль. В соответствии с этими фазами осуществляется каждое отдельное **речевое действие**.

Исходным моментом любого речевого действия является **речевая ситуация**, т. е. такое стечение обстоятельств, которое побуждает человека к речевому действию (например, к высказыванию). Примеры речевых ситуаций: необходимость ответить на вопрос, сделать доклад о результатах работы, написать письмо, побеседовать с другом и т. п. Речевая ситуация порождает **мотив** высказывания, который в отдельных случаях перерастает в потребность совершения этого действия.

В реализации речевого действия выделяются следующие **этапы**:

- 1) подготовка высказывания: осознание мотивов, потребностей, целей, вероятностное прогнозирование результатов высказывания на основе прошлого опыта и учета обстановки. У развитого в речевом отношении человека, для которого характерны быстрые реакции, эти подготовительные решения протекают с большой скоростью на подсознательном уровне. Все эти решения завершаются созданием внутреннего плана высказывания, который может иметь различную степень обобщенности или конкретности. Успех речевого действия зависит от того, насколько активно знание языка, насколько сформированы у человека речевые навыки и умения;

2) структурирование высказывания: выбор слов, расположение их в нужной последовательности и грамматическое оформление – все это происходит во внутреннем плане. Данный этап наименее изучен в системе речевого действия, поскольку не ясны механизмы выбора слов и грамматического оформления. Предполагается, что выбор слов в памяти осуществляется методом проб и ошибок, путем отбрасывания слов, которые недостаточно точно выражают намеченное содержание. В оперативной речевой памяти действует механизм «оценки» подбираемых слов. Предполагается также, что слова в памяти человека сохраняются не разрозненно, а в систематизированном виде, например в виде тематических блоков, что ускоряет и облегчает выбор нужного слова. При этом слова, которые неоднократно использовались, являются как бы «индуцированными», поэтому у говорящего прослеживается тенденция их повторного употребления. При выборе слов определенную роль играют также словесные ассоциации, которые образуются на основе предшествующего опыта и сохраняются в памяти;

3) переход к внешней речи: звуковое или графическое оформление высказывания. Этот этап самый ответственный, поскольку он определяет положительный или отрицательный результат высказывания. Если переход от внутренней речи к внешней по каким-то причинам нарушен, т. е. внутренняя речь плохо оформляется во внешней, то такая речь кажется неполной, бессвязной, труднопонимаемой.

О результате речевого действия судят по его восприятию и по реакции на него, т. е. обратной связи.

Восприятие речи (процесс слушания или чтения) включает следующие стадии:

- 1) переход с акустического или графического кода на код внутренней речи;
 - 2) расшифровка синтаксических структур, грамматических форм;
 - 3) понимание общего плана высказывания;
 - 4) понимание замыслов и мотивов высказывания;
 - 5) оценка полученной информации (содержания высказывания, его идеи, позиции говорящего и т. п.);
- б) понимание выбора формы и языковых средств.

Понимание (как составная часть процесса восприятия) включает два уровня: языковой и содержательный. Первый без второго возможен, а второй без первого – нет. Очевидно, что полное понимание достигается не всегда. Эффективное восприятие возможно при активном желании воспринимающего понять речь автора высказывания.

Обратная связь (т. е. реакция на высказывание) – важный элемент контроля речевого действия, позволяющий оценить его результат. Наиболее полно обратная связь осуществляется в диалоге.

Качество понимания передаваемого сообщения зависит от комплекса факторов – различных условий, при которых осуществляется коммуникация. Совокупность таких условий принято называть **контекстом**. Общий контекст речевого общения складывается из явного и скрытого. *Явный (или эксплицитный) контекст* включает то, что подлежит непосредственному наблюдению. Он делится на вербальный и невербальный. *Скрытый (или имплицитный) контекст* – это то, что не поддается непосредственному наблюдению. В скрытый контекст входят мотивы, цели, намерения и установки коммуникантов, их личностные характеристики (уровень образования, социальная принадлежность, характер и т. п.). В зависимости от контекста высказывание может привести к различным результатам.

Поскольку главная цель речевого общения – это обмен информацией, т. е. передача и восприятие смысла высказывания, человек всегда, как правило, стремится быть понятым. Для этого необходимо учитывать и правильно использовать факторы, оказывающие влияние на процесс общения. С учетом таких факторов выделяют различные формы и типы речевой коммуникации.

Виды речевой деятельности

Из предыдущего изложения ясно, что с точки зрения механизмов кодирования/декодирования информации речевая деятельность включает четыре основных аспекта, которые принято называть **видами речевой деятельности**: говорение, слушание, письмо, чтение.

Говорение – это отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию.

Слушание (или аудирование) – восприятие речевых акустических сигналов и их понимание.

Письмо – зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов.

Чтение – расшифровка графических знаков и понимание их значений.

Механизмы кодирования информации действуют при говорении и письме, механизмы декодирования – при слушании и чтении. При говорении и слушании человек оперирует акустическими сигналами, при письме и чтении – графическими знаками.

Указанные четыре вида речевой деятельности составляют основу процесса речевой коммуникации. От того, насколько у человека сформированы навыки этих видов речевой деятельности, зависит эффективность речевого общения. Кроме того, степень сформированности навыков речевой деятельности служит критерием оценки уровня владения языком (не только иностранным, но прежде всего родным) и показателем общей культуры человека.

Язык как основное средство человеческого общения

Язык как основное средство человеческого общения существует только в обществе людей. Связь языка и общества двусторонняя: нет языка вне общества и нет общества без языка. В период возникновения и развития человеческого общества язык способствовал осуществлению совместной деятельности людей, их сплочению, передаче опыта от одного поколения другому. Выделяются разговорная речь и книжный язык.

Разговорная разновидность литературного языка, или разговорная речь, используется, как правило, в ситуациях непринужденного общения. Основные черты, свойственные разговорной речи:

- устная форма выражения;
- реализация преимущественно в виде диалога;
- неподготовленность, незапланированность, самопроизвольность;
- непосредственность контакта между коммуникантами. Норма в разговорной речи представляет собой результат речевой традиции, определяемой уместностью употребления выражения в той или иной ситуации.

Книжный язык – вторая функциональная разновидность литературного языка. Его основные черты – письменная форма выражения и реализация преимущественно в виде монолога. Именно из-за письменной формы выражения эта функциональная разновидность и получила название «книжный язык», т. е. язык, используемый в книгах.

Главное свойство книжного языка – свойство сохранять текст и тем самым служить средством связи между поколениями.

Просторечие – еще одна разновидность общенародного русского языка. Просторечие сложилось в результате смешения разнодиалектной речи в условиях города, куда издавна переселялись люди из различных сельских районов России. Основная черта просторечия – *анормативность*, т. е. отсутствие в речи норм литературного языка: здесь возможно все, что существует в системе языка, но без какого бы то ни было нормативно обусловленного отбора.

Жаргон (или арго) – это речь людей, составляющих обособленные группы, или людей, которых объединяет общая профессия. Жаргоны не представляют собой целостной системы. Грамматика в них та же, что и в общенациональном языке. Специфика жаргонов за-

ключается в их лексике. Многие слова в них имеют особое значение и иногда по форме отличаются от общеупотребительных.

Лексика – это совокупность слов данного языка, его словарный состав.

Фразеология – это совокупность устойчивых идиоматических выражений, или фразеологизмов. **Фразеологизм** – это семантически несвободное сочетание слов, которое воспроизводится в речи как нечто единое с точки зрения смыслового содержания и лексико-грамматического состава: *птица высокого полета* – «знаменитость», *кровь с молоком* – «цветущий», *сломя голову* – «быстро» и т. д.

Речевая норма – это совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы, отобранных и закрепленных в процессе общественной коммуникации. Норма формируется на основе языка определенной области или города.

Культура речи – это умение правильно говорить и писать, а также умение употреблять слова и выражения в соответствии с целями и ситуацией общения. Основные показатели культуры речи:

Правильность – это соблюдение языковых норм. **Понятие коммуникативной целесообразности** - нужно иметь представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях.

Точность высказывания - точность в отражении действительности и точность выражения мысли в слове.

Логичность изложения - верность отражения фактов действительности и их связей (причина – следствие, сходство – различие и т. д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему гипотезу.

Ясность и доступность изложения - понятность речи ее адресату.

Чистота речи - речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности. К таким элементам относятся слова-паразиты, которые появляются в речи при раздумье, в паузах (*вот, значит, так сказать*), диалектизмы и просторечные слова (*чаво, здесь* и т. д.), варваризмы (иностранные слова, имеющие русские эквиваленты, – *анонс, пролонгирование* и т. п.), жаргонизмы (*стибрили, умотать, лафа* и т. п.), вульгаризмы (бранные слова).

Выразительность речи - особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей.

Разнообразие средств выражения - когда в речи используется большое количество синонимов, когда у говорящего или пишущего большой объем и высокая активность лексического запаса.

Эстетичность - проявляется в неприятии литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения.

Уместность - подбор и организацию средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения. Уместность тех или иных языковых средств зависит от контекста, ситуации, психологических характеристик личности собеседника. Очень хорошо отражает суть этого принципа поговорка «*В доме повешенного не говорят о веревке*».

Речевая деятельность – это сменяющие друг друга процессы

- говорения
- слушания
- понимания
- обобщения
- вспоминания,

в которых осуществляется переход от системы языка к речевым текстам.

Основные понятия и виды слушания

Как уже отмечалось, общение не всегда протекает гладко и удачно. В процессе общения мы сталкиваемся с различными преградами, которые связаны с непониманием собеседника. Преграды возникают за счет смысловых барьеров, неодинакового прочтения невербальных символов разными людьми, отсутствия внимания и интереса со стороны партнера по общению, а также плохой обратной связи, которая не позволяет определить, действительно ли ваше сообщение истолковано в том смысле, который вы в него вкладывали.

Успешность общения во многом зависит не только от умения передать информацию, но и от умения ее воспринять, т.е. слушать.

Один мудрый человек сказал, что у нас два уха и один рот и использовать их нужно именно в этой пропорции, т.е. слушать в два раза больше, чем говорить. На практике получается наоборот.

Представление о том, что слушать можно по-разному, а «слушать» и «слышать» -- это не одно и то же, зафиксировано в русском языке самим фактом наличия разных слов для обозначения эффективного и неэффективного слушания. Все обладатели здоровых и работоспособных органов слуха могут слышать, но для того, чтобы научиться слушать, нужна тренировка.

Неумение слушать — основная причина неэффективного общения, именно оно приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам. При кажущейся простоте (некоторые думают, что слушать — значит, просто помалкивать) слушание — сложный процесс, требующий значительных психологических энергозатрат, определенных навыков и общей коммуникативной культуры.

В литературе выделяется два вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно» и т.д.

В деловом, как и в любом другом общении, важно сочетание нерефлексивного и рефлексивного слушания.

Рефлексивное слушание представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Выяснение представляет собой обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз типа: «Я не понял», «Что Вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточним это» и т.п.

Перефразирование — собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: «Как я понял Вас...», «Вы думаете, что...», «По Вашему мнению...».

При **отражении чувств** акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, Вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т.д.

При **резюмировании** подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, для чего используются фразы: «Ваши основными идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...». Резюмирование уместно в ситуациях при обсуждении разногласий в конце беседы, во время длительного обсуждения вопроса, при завершении разговора.

Кроме того, всегда необходимо помнить об ошибках, которые подстерегают нас на пути слушания, и стараться избегать их. Поэтому нельзя:

- перебивать собеседника;
- заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;
- делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды для общения;
- поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца;
- давать непрошенные советы.

В психологии существует множество приемов повышения эффективности общения, которые принято называть техниками общения. Рассмотрим некоторые из них.

1. Прием *«имя собственное»* основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению. Этот прием вызывает положительные эмоции, снимает сопротивление с собеседника и демонстрирует расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Прием *«золотые слова»*, или искусство подачи комплиментов, что позволяет настроить собеседника на сотрудничество, вызвать положительные эмоции и создать атмосферу доверия и взаимоуважения.

3. Прием *«зеркало отношений»* включает в себя улыбку и доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.

4. Прием *«терпеливый слушатель»* означает терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента. В результате удовлетворяется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение клиента.

Успех в деловом общении, по мнению специалистов, во многом зависит от того, как мы умеем учитывать интересы людей, с которыми сталкиваемся в повседневной жизни, и, прежде всего, коллег по учебе или работе. Мы приходим на службу или учебу, и нас окружают люди, у которых масса проблем: кто-то озабочен своим здоровьем или здоровьем близкого человека, другого волнует ссора с близким, кого-то разволновал результат хоккейного (футбольного) матча, а автолюбителя раздосадовало отсутствие необходимых запчастей. Иными словами, у каждого человека своя неформальная, личностная тема. Надо ее только нащупать, и человек откликнется теплотой отношения к вам. Д. Карнеги отмечал, что необходимо говорить о том, что интересует вашего собеседника. Однако мало просто говорить о том, что интересует партнера по общению. По мнению того же Д. Карнеги, существует важнейший закон человеческого поведения, суть которого в следующем: всегда внушайте собеседнику сознание его значимости. При этом, показывая собеседнику свое отношение к нему как к уважаемому человеку, не следует льстить, тем более за счет унижения собственного достоинства. Вековой опыт психологии и педагогики говорит о том, что нужно опираться на положительное в человеке, тогда в ответ ты получишь человеческое отношение.

Необходимо помнить, что в процессе общения не следует монополизировать разговор, т.е. превращать беседу в монолог. Ж. де Лабрюйер отмечал, что талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие; если после беседы с вами человек доволен собой, значит, он вполне доволен и вами.

На эффективность общения также влияет выбор языковых средств общения. При этом необходимо ориентироваться на собеседника, на ситуацию, на официальность или неофициальность обстановки. Говорите с партнером на его языке — тогда вы поймете друг друга.

Постарайтесь подчеркнуть, что у вас с собеседником есть нечто общее, — это сделает ваши отношения более теплыми и доверительными. Общие интересы, позиции, даже общие проблемы и трудности помогают расположить к себе партнера по общению. Подчеркивание общности является древним приемом общения. Джозеф Редьярд Киплинг (1865—1936), английский писатель, в романе *«Маугли»* сформулировал правило общности: *«Мы с тобой одной крови, ты и я»*. При общении в центре внимания не должно находиться ваше *«Я»*. Спе-

циалисты рекомендуют быть скромным в самооценках и не навязывать собеседнику в категоричной форме свою позицию. Необходимо научиться вставать на точку зрения партнера.

Помните, что в деловом общении важно все: что мы говорим и как. От того, как мы формулируем свое «видение», зависит эффективность общения. Например, вместо формулировки: «Мне это представляется интересным», используйте: «Вас могло бы это заинтересовать». Вместо: «Сейчас я вам докажу» — «Сейчас вы сможете убедиться, что...» и т.п.

Кроме того, не следует забывать, что никакие советы и правила не помогут, если вы не будете проявлять искренность и доброжелательность в общении.

Учитесь слушать — это важнейшее условие правильного понимания точки зрения собеседника, а в целом — залог успешной деловой коммуникации. Настоящее «искусство слушать» проявляется в том, что слушающий:

- всегда воздерживается от выражения своих эмоций во время того, как говорящий излагает информацию;
- «помогает» говорящему ободряющими жестами (кивками), улыбкой, краткими репликами, ненавязчиво, но так, чтобы он продолжал беседу.

Статистика утверждает, что 40 % рабочего времени современных администраторов посвящены слушанию, тогда как на речь тратится 35 %, на чтение — 16 %, на письмо — 9 % служебного времени. Однако действительно умеют слушать лишь 25 % менеджеров.

На умение слушать влияет все: личность человека, его характер, интересы, пол, возраст, конкретная ситуация и т.д.

Помехи слушанию

В беседе создаются **помехи слушанию**:

Внутренние помехи — неумение отключить свои мысли, которые кажутся гораздо значительнее и важнее, чем то, что прямо сейчас говорит партнер; попытка вставить свою реплику в монолог говорящего, чтобы создать диалог; мысленная подготовка ответа (обычно возражения);

Внешние помехи слушанию, например собеседник говорит недостаточно громко или вообще шепотом, обладает яркими манерами, которые отвлекают от сути его речи, монотонно «бубнит» или, наоборот, «глочет» слова, говорит акцентом, вертит в руках посторонние предметы, непрерывно поглядывает на часы, суетится и т.п. К внешним механическим помехам можно отнести: шум транспорта, звуки ремонта, постоянное заглядывание в кабинет посторонних, телефонные звонки, а также некомфортные условия в помещении (жарко или холодно), плохую акустику, неприятные запахи; отвлекающую внимание окружающую обстановку или пейзаж, плохую погоду; даже цвет стен в помещении играет важную роль: красный — раздражает, темно-серый — угнетает, желтый — расслабляет и т.д.

Виды слушания

Американские исследователи общения выделили четыре вида слушания:

Направленное (критическое) — слушающий сначала критически анализирует получаемое сообщение, а потом старается его понять. Это полезно в тех случаях, когда обсуждаются различного рода решения, проекты, идеи, мнения и т.д., так как позволяет отобрать самую полезную с заданной точки зрения информацию, однако малоперспективно тогда, когда обсуждается новая информация, сообщаются новые знания, потому что, настраиваясь на отторжение информации (а именно это подразумевает критика), слушающий не сможет сосредоточить свое внимание на том ценном, что в ней содержится; при таком слушании интерес к информации отсутствует; о

Эмпатическое — слушающий больше «считывает» чувства, а не слова. Это эффективно, если говорящий вызывает у слушающего положительные эмоции, но малоэффективно, если говорящий вызывает своими словами отрицательные эмоции;

Нерефлексивное слушание предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней. Это полезно в ситуациях, когда партнер стремится выразить свою точку зрения, отношение к чему-нибудь, хочет обсудить наиболее волнующие вопросы, испытывает отрицательные эмоции; когда ему трудно выразить словами то, что его волнует или он застенчив, неуверен в себе;

Активное (рефлексивное) слушание характеризуется установлением обратной связи с говорящим посредством: расспрашивания — прямого обращения к говорящему, которое осуществляется с помощью разнообразных вопросов; перефразирования — высказывания той же мысли другими словами, чтобы говорящий смог оценить, правильно ли его поняли; отражения чувств, когда слушающий основное внимание уделяет не содержанию сообщения, а чувствам и эмоциям, которые выражает говорящий; резюмирования — подведение итога услышанного (резюме), что дает понять говорящему, что его основные мысли поняты и восприняты.

Как стать идеальным бизнес-слушателем

Не прерывайте и не перебивайте своего собеседника. Дайте возможность человеку закончить свою мысль. Тишина заставляет человека продолжать говорить. Выслушивайте клиентов, и они, чтобы заполнить тишину, будут продолжать отвечать на заданный вопрос.

Не поглядывайте на часы. Если хотите узнать, который час, сделайте это незаметно, иначе собеседник воспримет этот жест как отсутствие интереса к нему и желание поскорее от него освободиться.

Не заканчивайте предложение за своего собеседника. Терпеливо дождитесь, чтобы собеседник высказал свою мысль до конца, не перебивайте его нетерпеливым: «Это вы уже говорили», что может отбить у человека всякое желание продолжать общение с вами.

Задав вопрос, дождитесь ответа. Даже если возникшая после вопроса пауза затянулась, все равно не соблазняйте ответить вместо собеседника. Пауза — это знак того, что ваш партнер в данный момент обдумывает вопрос, готовит ответ на него. Пауза, может быть, вас и нервирует, но если вы задали вопрос, имейте терпение дождаться ответа.

Ваша поза не должна быть развязной и «закрытой» от собеседника. Не разваливайтесь на стуле, сядьте прямо, можно слегка наклониться вперед. Это покажет вашу заинтересованность в беседе.

Не ведите переговоры, если вы себя плохо чувствуете. При плохом самочувствии сложно сосредоточиться на другом человеке и показать собеседнику, что вы его слушаете. Лучше перенести встречу.

Поддерживайте постоянный визуальный контакт. Даже если вы внимательно слушаете собеседника, но при этом не смотрите ему прямо в глаза, он сделает вывод, что вам неинтересно, поэтому вы витааете в мыслях далеко от него и его проблемы.

Разворачивайтесь к собеседнику лицом. Неэтично беседовать с человеком, находясь по отношению к нему боком или спиной, а лицом к компьютеру или к чему-то еще. Обязательно развернитесь к собеседнику всем корпусом, одного поворота головы недостаточно.

Кивайте. Это очень эффективный способ показать собеседнику, что вы его слушаете и понимаете. Однако, кивая чересчур усердно, вы передаете собеседнику сигнал, что ваше терпение закончилось и ему пора заканчивать беседу.

Установите вербальную обратную связь. Реплики вроде «Да, конечно, это интересно...» и т.п. призваны вербально подтвердить, что вы слушаете собеседника. Это очень важно для поддержания контакта.

Не бойтесь задавать уточняющие вопросы. Если вам что-то не ясно, вы не уверены, что правильно поняли собеседника, задайте уточняющие вопросы. Так вы произведете впечатление человека, старающегося не упустить важные моменты беседы. Существует множество уточняющих вопросов: «Вы имеете в виду, что...», «Правильно ли я вас поняла...», «Поясните, пожалуйста...», «Вы хотите сказать...» и др.

Не поддавайтесь соблазну опровергать новую для вас информацию. Люди предпочитают спорить. Если вы услышали от собеседника то, что не соответствует вашим убеждениям или отличается от ваших представлений, не накидывайтесь на него и не обороняйтесь, отстаивая свою точку зрения. Лучше просто спросить: «Откуда у вас такие сведения?», «Почему вы так считаете?», «Чем объясняется ваша позиция?»

Избегайте синдрома: «А у меня...» Клиент может рассказывать о чем угодно, не надо пытаться произвести на него впечатление своим «еще более крутым» личным опытом, перехватывая у него инициативу. Клиент, после того как его перебили, может вообще замолчать и закрыться.

Делайте пометки. Это имеет следующие преимущества: вы подавляете в себе импульс прервать говорящего; вы на бумаге можете отреагировать на возможную начинающуюся у вас злость и успокоиться для вашего ответа в дальнейшем; уже при слушании вы сможете отделить важное от второстепенного; действительно войти во все существенные проблемы, что особенно важно, когда придет ваша очередь говорить; ваш партнер по переговорам сделать вывод, что к нему серьезно относятся, если делают для себя заметки во время выступления.

Типичные ошибки слушания

Рассеянное внимание. Существует ошибочное мнение, что можно делать два дела одновременно. Например, писать отчет и слушать своего коллегу. Время от времени можно кивать, изображая внимание смотреть в глаза собеседнику. Но внимание сосредоточено на отчете, и человек лишь смутно представляет себе, о чем говорит собеседник. Избежать ловушки рассеянного внимания можно путем расстановки приоритетов: выбрать то занятие, которое важнее.

Отсеивание происходит в тех случаях, когда заранее составляется мнение о том, что пытается сказать собеседник. В результате внимание обращается лишь на ту информацию, которая подтверждает первое впечатление, и отбрасывается все остальное, как не имеющее отношение к делу или незначительное. Избежать этой ловушки можно только в том случае, если подходить к любой беседе непредвзято, не делая никаких исходных предложений и выводов.

Перебивание собеседника во время его сообщения. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, а мужчины — женщин. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.

Поспешные возражения часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и не замечает, что же собеседник пытался сказать на самом деле.

В процессе активного слушания нужно:

- оставаться непредвзятым. Любые комментарии, особенно критического характера, усиливают нежелание собеседника говорить о глубоко затрагивающих его проблемах. Это затруднит и идентификацию его действительных чувств, мотивов и потребностей;
- изучать выражение лица собеседника, его жесты и позу, выявляя степень его правдивости;
- обращать внимание на тон сообщения. Любое несоответствие между содержанием и формой может указывать на глубоко спрятанные чувства;

- слушать не только слова. Важные части сообщения часто передаются паузами, выделением слов и колебаниями. Длинные паузы и повторения выдают тревогу;
 - облегчить задачу сдержанным, застенчивым или немного косноязычным собеседникам, вставляя в их монологи подбадривающие комментарии, такие, как «понимаю», «конечно». Одновременно улыбаться, смотреть на собеседника и принимать заинтересованный вид;
 - попытаться поставить себя в положение собеседника, взглянуть на ситуацию его глазами и услышать все его словами;
 - проверить свое понимание услышанного при помощи вопросов: «кто?», «что?», «когда?», «где?», «почему?», «как?»;
 - использовать прием, носящий название ПИН, для получения дополнительных идей, информации и комментариев. Это значит, что нужно начинать с Позитивных моментов предложения собеседника, затем находить Интересное и только потом обращаться к Негативным аспектам его идей.
- Формирование коммуникативных навыков требует и времени, и терпения.

Тема 6 Невербальные средства общения.

- 1. Роль невербальной коммуникации современного человека.**
- 2. Виды невербальной коммуникации**

Невербальная коммуникация – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей. Невербальные средства коммуникации выражаются в одежде, причёске, мимике, позе, окружающих человека предметах. Распознавание и понятие подобного поведения способствует достижению наивысшей степени взаимопонимания. Подобная информация позволяет понять настроение, переживания, ожидания, чувства, намерения, а также морально-личностные качества общающихся людей.

Роль невербальной коммуникации современного человека.

Как показали проведенные исследования, современный человек за день произносит более 30 тысяч слов, сопровождая их несловесными действиями. Кроме языка существует огромное множество способов общения, служащих средством получения и сообщения информации. В каждой культуре за каждым знаком и символом закреплено собственное обозначение, которое понятно окружающим, либо группе посвященных лиц.

Невербальные средства коммуникации могут передавать огромную информацию. В частности это может касаться и личности коммуникатора: его эмоционального состояния, темперамента, личностных качеств и свойств, социальный статус, коммуникативную компетентность, а также самооценке. Главная роль невербальной коммуникации заключается в получении самой разнообразной информации о человеке. Подобную информацию мы можем получить через жесты, мимику и интонации, поскольку они способны выразить и корректно интерпретировать душевную энергию человека, симптомы и движения.

Особенности невербальной коммуникации заключаются в их зависимости от ситуации, поскольку позволяют понять состояние всех участников коммуникации в реальном времени. Однако невозможно получить информацию о предметах или лицах, отсутствующих в данный момент или вовсе не существующих. Невербальная коммуникация спонтанна и произвольна. Она практически не поддается контролю, поэтому так просто выявить истину при вербальном общении. Как говорится, от правды не уйдешь.

Невербальные средства коммуникации усваиваются людьми только в естественных условиях при наблюдении, подражании или копировании. Они имеют следующие источники: врожденный или приобретенный при социальном развитии человека, биологический и социальный.

Невербальная коммуникация может быть разделена на три условных типа:

- Поведенческие знаки – имеют физиологические реакции, такие как покраснение, побледнение, волнение, дрожь и т.д.
- Ненамеренные знаки – использование подобных знаков связано непосредственно с привычками человека, такими как покусывание губ, качание ногой без явных на то причин, почесывание носа.
- Собственно коммуникативные знаки – представляют собой конкретные сигналы, способные передавать конкретную информацию о событиях, объектах или состоянии человека.

Основные виды невербальной коммуникации.

Зная виды невербальной коммуникации, можно лучше понять способы их выражения, поскольку коммуникация данного типа осуществляется всеми органами чувств, из которых собственно и формируется коммуникативный канал.

Виды невербальной коммуникации

Рассмотрим основные виды невербальной коммуникации:

- Кинесика – данный элемент представляет совокупность телодвижений, жестов и поз, применяющийся для дополнения выразительных средств коммуникации. Главными элементами кинесики являются мимика, позы, жесты и взгляды, имеющие физиологическое или социокультурное происхождение. Применяемые жесты должны пониматься однозначно, поскольку при неправильном толковании жестов могут возникнуть неприятные обстоятельства;
- Тактильное поведение – было установлено, что при общении все люди используют разнообразные типы прикосновений к тем собеседникам, которые находятся в непосредственной близости. Различные виды прикосновений носят разный характер и имеют различную, отличную от прочих эффективность и значимость. Тактильное поведение условно может делиться на следующие типы: профессиональные, ритуальные, дружеские и любовные. Каждый тип прикосновения необходим человеку для ослабления или усиления процесса коммуникативной связи. Однако имеется ряд факторов, которые несомненно стоит учитывать, поскольку в разнообразных культурах невербальные элементы имеют различные обозначения;
- Сенсорика – является одним из видов невербальной коммуникации, в основе которого лежит чувственное восприятие всеми культурами. Отношение к партнеру складывается на ощущении органов чувств: запахов, ощущения вкуса, восприятия звуковых и цветовых сочетаний, ощущения тела собеседника и тепла, исходящего от него. Благодаря всему этому и строится невербальная коммуникация с данным партнером;
- Проксемика – вид невербальной коммуникации, основанный на использовании пространственных отношений. Данный вид коммуникации подразумевает непосредственное влияние расстояний и территорий на проявление межличностных отношений между людьми. В результате проведения некоторых исследований были выявлены четыре зоны невербальной коммуникации пространственного типа: интимную, личную, социальную и публичную;
- Хронемика – данный вид подразумевает использование времени при невербальной коммуникации;

- Паравербальная коммуникация – смысл коммуникации зависит от проявления уровня ритма, интонации и тембра голоса, которые используются для непосредственной передачи высказывания.

- *Экстралингвистика* исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а *паралингвистика* — громкость, тембр, ритм, высоту звука.

Количество и качество невербальных сигналов зависит от возраста человека, например, у детей невербальные сигналы читаются легче, чем у взрослых. Кроме того, на них влияет пол, тип темперамента, социальный статус, национальность. Так, по данным английского психолога, на протяжении часового разговора финн прибегает к жестикеляции один раз, итальянец — 80, француз — 120, мексиканец — 180 раз.

От принадлежности человека к той или иной культуре зависит значение одного и того же жеста. Например, «большой палец правой руки, опущенный вниз» у англичан означает неодобрение, у римлян — наказание, а у русских такой жест отсутствует. Покачивание головой из стороны в сторону у русских означает «нет», у болгар — «да». Для правильной трактовки невербального общения специалисты рекомендуют руководствоваться следующими правилами:

- «читать» следует не отдельные жесты (они, как и некоторые слова, могут иметь несколько значений), а их совокупность;

- жесты следует трактовать в контексте их проявлений («руки скрещены на груди» — при общении этот жест выражает недоверие, закрытость; при холодной морозной погоде человек со скрещенными руками попросту замерз);

- необходимо учитывать национальные особенности;

- при «прочтении» жестов не следует приписывать свой опыт и свое состояние другому человеку;

- необходимо помнить о формально-ролевом общении (см. разд. 2.2), т.е. если человек играет роль высокомерного, то и жесты будет использовать соответствующие;

- нужно учитывать факторы здоровья: к примеру, у близоруких людей зрачки всегда расширены, у дальновзорких — сужены.

Мимика тесно связана с эмоциями и позволяет человеку догадаться о переживаемых собеседником чувствах радости, печали, напряжения или покоя. Мимика помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит; радость, гнев, печаль — самые распространенные эмоциональные состояния лица. При выражении радости мускулы лица приходят в движение, и все черты лица кажутся приподнятыми кверху. Носогубные складки резко изменяют форму, дугообразно расходясь от крыльев носа сначала кверху, а потом вниз. Уголки губ оттягиваются назад и кверху, щеки также поднимаются вверх, образуя под глазами, у наружных углов мелкие морщины. Брови принимают изогнутый вид. Чувство гнева выражается в мимике нахмуриванием лба, брови сдвигаются. В межбровном пространстве появляются вертикальные складки, губы при этом плотно сжаты.

Выражение лица играет важную роль в общении, обеспечивая эмоциональный контакт между собеседниками. Немецкий писатель, литературный, театральный критик Георг Кристоф Лихтенберг (1742—1799) отмечал, что самая замечательная для нас поверхность на земле, — это человеческое лицо. Выражение лица очень сильно зависит от движения губ. Плотно сжатые губы выдают внутреннее напряжение, расслабленные «говорят» о мягкости и открытости.

Улыбка является универсальным средством невербального общения. Первоначально улыбка была символом угрозы, но в наше время означает потребность в одобрении, доброжелательность. Некоторые психологи придерживаются мнения, что человек улыбается не только потому, что рад чему-либо, но и потому, что улыбка помогает чувствовать уверенность и быть счастливее. Возможно, эта точка зрения спорная, но все же при встрече улыбка

снимает настороженность первых минут, способствует спокойному, уверенному общению и создает положительный настрой. Улыбка украшает человека, выражает радость встречи, говорит о расположении и дружелюбии партнера по общению. Психологи рекомендуют слова приветствия и благодарности сопровождать улыбкой.

Люди улыбаются по-разному; существуют дружелюбная, ироничная, заискивающая, презрительная, насмешливая и другие виды улыбок. При общении с собеседником всегда надо помнить, что улыбка должна выражать дружеское расположение. Улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, чем обычная улыбка. Однако такую открытую улыбку специалисты не рекомендуют использовать при первой встрече, так как она может породить недоверие. Широкая улыбка, когда рот приоткрыт и обнажены оба ряда зубов, не используется при знакомстве, она характерна при шутках между друзьями.

Американцы любят повторять: «улыбайтесь». Однако следуя этому принципу, помните, что улыбка должна соответствовать ситуации и не должна вызывать раздражение собеседника.

Взгляд — это первый шаг на пути к собеседнику. Взгляд очень красноречив и выражает самые различные чувства и состояния. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным, ласковым, вопрошающим, блуждающим, застывшим и т.д.

Взгляд выражает отношение к собеседнику, люди смотрят друг на друга от 30 до 60 % времени беседы. Зрительный контакт помогает регулировать разговор. Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на собеседника, чем когда он его слушает. Если говорящий переводит взгляд с партнера на что-то другое и обратно, это означает, что он еще не закончил говорить. Если мысль говорящего закончена, то он, как правило, смотрит в глаза собеседника, как бы сообщая: «Я все сказал, слово за вами». Взгляд в сторону или искоса воспринимается как выражение подозрения и сомнения.

Больше всего нас раздражают люди, которые во время разговора опускают веки. Таким способом человек пытается убрать вас из поля своего зрения, потому что вы ему надоели, стали неинтересными, или он выражает чувство превосходства над вами (в сочетании с откинутой назад головой).

Зрительный контакт зависит от дистанции между собеседниками. Мы больше смотрим на говорящего, когда он находится на некотором расстоянии, и избегаем зрительных контактов, когда он находится вблизи. Чем ближе находится собеседник, тем меньше нужно смотреть ему прямо в глаза, чтобы не вызвать у него неприятного чувства.

Статистики подсчитали, что в произведениях Л.Н.Толстого (1828— 1910) описано восемьдесят пять оттенков выражения глаз и девяносто семь оттенков улыбки.

Мимические выражения лица можно сознательно контролировать для того, чтобы «скрыть» информацию о психологическом состоянии. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если наблюдать за телом человека, за его движениями.

Жесты. В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике. Например, рука для рукопожатия, поданная ладонью вниз, как правило, означает превосходство партнера, рука, поданная ладонью вверх, — согласие на подчинение, а рука поданная вертикально, — партнерское рукопожатие. Каждый жест человека подобен слову в языке, он неразрывно связан с ходом мысли и с движением чувств человека.

Для определения понимания информации в психологии используют **механизм обратной связи**, который проявляется в том, что в процессе обмена информацией она помимо своего первоначального содержания несет сведения о том, как собеседники воспринимают и оценивают поведение друг друга. Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакций, а также последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.

В общении специалиста любого профиля с клиентом или коллегой обратная связь является важным и необходимым условием установления доверительных отношений. Благодаря обратной связи мы можем понять, как встречено то, о чем мы говорим, — с одобрением или враждебно, открыт собеседник или замкнут. «Бессловесная» обратная связь помогает достичь нужного нам результата.

В общении чаще всего встречаются следующие виды жестов:

- *жесты оценки*, при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохождение;
- *жесты самоконтроля*: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники;
- *жесты доминирования*: жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, а также резкие взмахи сверху вниз;
- *жесты расположения*: прикладывание руки к груди, означающее честность, и прерывистое прикосновение к собеседнику.

Поза — это положение человеческого тела; от умения правильно держаться и двигаться в значительной степени зависит ваш внешний вид. Наша манера стоять, ходить и сидеть является дополнительным источником информации. Очень информативны плечевой пояс и верхняя часть тела человека. Например, высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком свидетельствуют о беспомощности, боязливости и неуверенности, а плечи, спадающие вперед, указывают на чувство подавленности. Свободно опущенные плечи «говорят» о внутренней свободе, уверенности, а отжимание плеч назад указывает на активность, решительность (но нередко — на переоценку собственных возможностей).

Человеческое тело способно принимать около тысячи различных положений, из которых в силу культурной традиции каждого народа одни позы являются запретными, а другие — нормативными. Позы свидетельствуют об уровне культуры общества. Так, сидеть, развалившись на стуле или положив ноги на стол, в присутствии партнера в нашем обществе не принято. Нужно учиться сидеть красиво, удобно и естественно, при этом не следует «плюхаться» на стул — нужно садиться спокойно и красиво. Не следует также разглаживать юбку после того, как усядетесь. Когда собеседник сидит, слегка наклонившись вперед, то он выражает внимание и сосредоточенность; если же он откинулся назад и положил ногу на ногу, то его вид «говорит» о незаинтересованности, «выключении» из разговора.

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы:

- *открытую*, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак;
- *закрытую*, или *защитную*, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их;
- *поза готовности*, характеризующая желание активных действий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади.

Важное значение для общения имеет **голос**, который является выразителем наших чувств. Тихим голосом разговаривают люди робкие и неуверенные в себе; очень громкая, «взвинченная» речь может восприниматься как резкость и агрессия. В обычной обстановке нужно говорить с нормальной громкостью, чтобы вас все хорошо слышали. Каждому человеку необходимо работать над постановкой голоса, особенно это относится к тем, кто постоянно вступает в общение, чья профессия связана со звучащим словом.

Существенное значение имеет гибкость, пластичность голоса, умение легко изменять его в зависимости от содержания речи. Кроме того, очень важен тон речи, т.е. окраска голоса человека, с помощью которой он передает свои чувства и мысли. Ведь тон может изменить содержание речи, придать ей противоположный смысл. Хорошо поставленному голосу свойственно богатство тембральной окраски. Тембр — это окраска звука, яркость, теплота, мягкость и индивидуальность. Не случайно есть голоса, которые привлекают нас и надолго запоминаются.

Одним из важнейших средств может стать умелое использование пауз, которые помогают доносить и воспринимать смысл высказывания. Длительность пауз различна и зависит от причины, которой она вызвана. Голос и жест в сочетании с мимикой помогают человеку создать свой образ.

Проксемика занимается нормами пространственной и временной организации общения. Выделяют четыре пространственные зоны, или дистанции в общении:

1) интимная (от 0 до 45 см). Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяет самым близким людям;

2) личная (от 45 см до 120 см). Это расстояние используется в повседневном общении среди знакомых людей;

3) социальная (от 120 см до 400 см). Это дистанция официальных встреч с посторонними людьми, людьми, которых мы не очень хорошо знаем (новичок в группе, новый сотрудник в коллективе);

4) общественная, или публичная (от 400 см до 750 см). При общении с большим количеством людей, например лектору, удобнее передавать информацию, а слушателям — воспринимать.

Интересно, что определяющим фактором расстояния между общающимися являются социально-возрастные различия. Исследователи отмечают, что чем больше разница в возрасте у общающихся людей, тем больше расстояние между ними. То же происходит при общении людей с разным социальным статусом.

Исследования также показали, что между ростом собеседника и дистанцией общения существует связь: чем выше мужчина, тем более он старается приблизиться к собеседнику, и наоборот. У женщин прослеживается противоположная зависимость, поэтому специалисты рекомендуют учитывать в общении данную закономерность.

Задавались ли вы вопросом: почему в местах общественного скопления (кинозал, транспорт, эскалатор и т. п.) чаще всего возникают конфликтные ситуации? Это может быть объяснено вторжением людей в интимные зоны друг друга. В книге «Психология общения» Е.И.Рогов* (* Рогов Е.И. Психология общения. — М., 2001. — С. 111.) приводит правила, которые А.Б.Добрович сформулировал как неписанные правила поведения современного человека в условиях скученности людей, например, в автобусе или лифте.

1. Ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми.

2. Не рекомендуется смотреть в упор на других.

3. Лицо должно быть совершенно бесстрастным — никакого проявления эмоций не разрешается.

4. Если у вас в руках книга или газета, вы должны быть полностью погружены в чтение.

5. Чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения.

6. В лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой.

Жан де Лабрюйер (1645—1696), французский писатель, мастер афоризмов, говорил, что в любом самом мелком, самом незначительном, самом неприметном нашем поступке уже сказывается весь наш характер: дурак и входит, и выходит, и садится, и встает с места, и молчит, и двигается иначе, нежели умный человек.

Тема 7. Средства общения у детей

- 1. Основные разновидности средств общения**
- 2. Экспрессивно-мимические средства общения**
- 3. Предметно-действенные средства общения**
- 4. Речевые средства общения**

Основные разновидности средств общения.

Поскольку общение ребенка с окружающими людьми есть деятельность, оно протекает в форме действий, составляющих единицу этого процесса. Действие характеризуется целью, на достижение которой оно направлено, и задачей, которую оно решает. Оно служит смысловой составной деятельности общения, но само по себе представляет зачастую довольно сложное образование, в состав которого входят в том или ином сочетании несколько более мелких единиц, названных нами средствами общения.

Выделяется 3 основные категории средств общения. Это экспрессивно-мимические средства общения, к которым относятся улыбка, взгляд, мимика, выразительные движения рук и тела, выразительные вокализации; предметно-действенные средства общения: локомоторные и предметные движения, а также позы, используемые для целей общения; к этой категории средств общения относятся приближение, удаление, вручение предметов, протягивание, взрослому различных вещей, притягивание к себе и отталкивание от себя взрослого; позы, выражающие протест, желание уклониться от контакта с взрослым или, наоборот, стремление прижаться к нему, быть взятым на руки; речевые средства обменивания высказывания, вопросы, ответы, реплики.

Три категории средств общения перечислены выше в том порядке, в котором они появляются в онтогенезе; они составляют основные коммуникативные операции в дошкольном детстве.

Экспрессивно-мимические средства общения. В первое время после рождения ребенка эти средства отсутствуют, и лишь затем они постепенно формируются. Своеобразие выразительных средств общения в том, что они служат проявлением эмоциональных состояний ребенка, и в этом их первая функция. Но они одновременно используются как активные жесты, адресованные окружающим людям. В этой своей второй функции экспрессии соединяют индивидуальное переживание с принятой в данном обществе системой эталонов и становятся знаком, понятным другим людям. Третья функция выразительных средств общения состоит в том, что они служат индикатором отношения одного человека к другому, обнаруживая их расположение или неприязнь друг к другу. Необходимо вместе с тем признать, что характерной чертой экспрессивных средств общения является некоторая их неоднозначность и аморфность.

Экспрессивно-мимические средства общения возникают в онтогенезе первыми, но они сохраняют свое значение для взаимодействия с окружающими людьми на протяжении всей остальной жизни изолированно или в сочетании с другими коммуникативными операциями.

Непреходящее значение экспрессивных средств общения состоит в том, что они выражают содержание отношений, не передаваемое больше никакими иными средствами с такой полнотой и в таком качестве.

Прежде всего, они ярче, точнее и полнее всех операций передают внимание и интерес одного человека к другому. Взгляд в сочетании с мимикой, придающей взгляду каждый раз новую окраску, — лучшее проявление сосредоточенности слушающего или смотрящего человека на другом. (Вспоминаю, как женщина-юрист, работающая с несовершеннолетними заключенными, рассказывала: «Пока мой «подопечный» говорит мне что-то, глядя в сторону

и избегая встретиться со мной глазами, я слушаю его, но ничего не записываю: это еще все не то. И только когда мы встретились глазами, я начинаю фиксировать его слова: вот теперь он обращается ко мне, что-то пытается мне поведать».) Никакое слово и никакое действие в отсутствие взгляда не убеждают так в истинном внимании собеседника.

Столь же максимально адекватны экспрессивно-мимические средства общения для передачи доброжелательности, общего расположения одного человека к другому. Здесь достоинством становится и некоторая многозначность выразительных средств, как, например, улыбка. Она адресуется человеку в целом, сочетаясь со взглядом в его глаза, и поэтому люди обычно не относят ее только к отдельному своему действию.

Поскольку внимание и доброжелательность остаются постоянными компонентами содержания потребности человека в общении, понятно, что постоянно сохраняют свое значение и выражающие их экспрессивно-мимические средства общения.

Наибольшее внимание психологов среди всех экспрессивных средств общения уже давно привлекла улыбка. Это хорошо всем известное явление окутано ореолом таинственности. Откуда появляется у ребенка улыбка и что она означает? Кажется, что ответ на этот вопрос прост: улыбка означает, что ребенку хорошо, а ее особенная форма обусловлена генетически — ведь младенец начинает улыбаться чрезвычайно рано. Но простота и очевидность такого ответа — всего лишь иллюзия.

Прежде всего, улыбка вовсе не обязательно связана с состоянием удовлетворенности. Разве человек всегда улыбается после вкусной трапезы? В первые дни и недели после рождения ощущение младенцем комфорта от сытости, чистого белья, мягкой постели вызывает у него сонливость, и он, удовлетворенный, погружается в дремоту. А. Пейпер справедливо замечает: «До того, как грудной ребенок научится улыбаться, его хорошее настроение выражается в мимике тем, что исчезают выражения неудовольствия». Правда, иногда на лице его появляются краткие, беглые, очень легкие гримасы, напоминающие улыбку, но они совсем не похожи на более позднюю улыбку. Психологи называют эти улыбки «гастрическими», «аутистическими» или «рефлекторными». Лишь в конце 1-го мес. младенец начинает улыбаться «по-настоящему», на 2-м же мес. у него появляется яркая, широкая, длительная улыбка, расцветающая на его лице в минуты полного бодрствования и сочетающаяся с ясным взглядом на другого человека. Улыбка не просто автоматически сопровождает всякое удовольствие, и, хотя она, несомненно, связана с радостными эмоциями, связь эта не очень проста и понятна.

А каков биологический смысл улыбки? Крик, слезы с этой точки зрения вполне понятны: их слышат близкие взрослые, они заставят их подойти к ребенку и устранить причину огорчения. А как действует улыбка? Если она появляется после удовлетворения, то в чем ее польза для ребенка?

Наиболее признана ныне точка зрения, утверждавшего, что улыбка — это жест, адресованный ребенком взрослому. Она с самого начала предназначена тому человеку, с которым ребенок общается, и сообщает другому о радости, которую испытывает улыбающийся ребенок. «Уже Дарвин указывал, что выразительные движения... способствовали взаимопониманию людей и, следовательно, служили им на пользу».

Можно отметить, что по мере развития ребенка, вместе с усложнением его внутреннего мира обогащается и содержание, передаваемое им собеседнику с помощью улыбки, происходит дифференциация улыбок, среди которых начинают различаться робкие, живые, застенчивые, кокетливые, озорные и многие, многие другие. При этом у детей, имеющих родителей, положительные экспрессии намного превосходят по интенсивности и по богатству оттенков аналогичные показатели у сирот того же возраста. Отсюда мы делаем вывод, что эти экспрессии и возникают, и развиваются в ходе общения ребенка с взрослыми и для целей общения.

Предметно-действенные средства общения возникают в совместной деятельности ребенка с взрослым и представляют собой преобразованные для целей коммуникации «эскизные» предметные движения, локомоции и статичные позы. Их основное назначение — выразить готовность ребенка к взаимодействию с взрослым и в своеобразной форме показать, к какому сотрудничеству он приглашает взрослого. Приближаясь к взрослому, принимая позу, в которой взрослый берет его на руки, протягивая игрушку или другой предмет, ребенок как бы изображает эпизод желательной для него совместной деятельности и использует его как адресованный взрослому знак — приглашение к такой деятельности.

Широко использовались детьми для коммуникативных целей, по нашим наблюдениям, движения рук. Так, дети привлекали внимание взрослого, трогая его за платье, за руку; просили повторить заинтересовавшие их манипуляции, настойчиво вкладывая в руку взрослому игрушку. Очень характерно для маленьких детей выражать свое расположение взрослому, собирая мелкие игрушки и вручая их ему, как только он появляется поблизости. В таких случаях дети не преследуют прямо никакой практической цели — завязать, скажем, совместную игру с взрослым. Это ясно следует из того, что, подав очередную игрушку, ребенок, едва взглянув на взрослого, спешит за другой, и так много раз подряд.

Совместная с взрослым деятельность, на фоне которой происходит общение с ним ребенка, обогащает средства общения новыми действиями, преобразованными и приспособленными для коммуникации. Это были действия, усвоенные детьми при встречах с взрослым, который занимался с ними гимнастикой, декламировал детям стихи и играл с ними разными предметами. И вскоре дети при виде психолога начинали забавно потягиваться, изображая «гимнастику»; они постукивали рукой, как бы отбивая ритм стиха, а один мальчик иногда демонстрировал манипуляции с игрушкой и произносил лепетные звуки, подражая «чтению» стихов.

В последующем, после возникновения у детей активной речи, предметно-действенные средства общения теряют свое значение; если они и используются дошкольниками, то, как правило, в сочетании со словом, в виде дополняющего жеста. Самостоятельное использование средств общения описываемой категории сохраняется у некоторых робких детей, избегающих активного словесного взаимодействия с партнерами.

В раннем детстве предметно-действенные средства общения обычно отличаются интенсивной эмоциональной окраской и нередко сочетаются с призывами или повелительными вокализациями типа вскриков или коротких громких звуков, назначение которых — привлечь внимание взрослого.

Вторая категория средств общения представляет собой несомненный шаг вперед по отношению к первой. Ее более высокий уровень выражается прежде всего в усложнении и содержательности ее функций: с помощью предметно-действенных приемов ребенок не только выражает свою готовность к общению с взрослым, но и сообщает о том, какого именно рода взаимодействие ему желательно. Сравнивая предметно-действенные средства общения с экспрессивно-мимическими, следует подчеркнуть следующее важное различие между ними. Более ранняя по своему возникновению категория коммуникативных средств не содержала никаких произвольно регулируемых движений, опосредствованных употреблением предмета или усвоенных в ходе совместной с взрослым деятельности. Вторая по времени появления в онтогенезе категория включала именно произвольно употребляемые детьми усвоенные движения. Различна и та знаковая функция, которую выполняют средства каждой категории: экспрессивно-мимические жесты — выразительные, а предметно-действенные жесты — изобразительные. Если улыбка и взгляд выражают эмоциональное состояние ребенка, связанное с присутствием взрослого и его воздействием, то предметные действия, выполняемые ребенком, изображают элемент той деятельности, в которую вместе с взрослым ребенок так стремится вступить. Изобразительную функцию имеют и позы ребенка, не только выражающие его нетерпение и желания, но и рисующие, чего именно он ждет от взрослого.

Следовательно, предметно-действенные средства общения — это своеобразные пиктограммы актов общения или другой совместной деятельности, желательной для ребенка.

Все сказанное позволяет заключить, что предметнодейственные средства общения помогают ребенку добиться от взрослого желательного взаимодействия быстрее и точнее, чем экспрессивно-мимические, конструктивная и инициативная роль которых гораздо скромнее. Однако наибольшей эффективности, несомненно, достигают речевые средства общения.

Речевые средства общения появляются в онтогенезе позднее всего, после того как экспрессивно-мимические и предметно-действенные средства общения уже достигли высокого развития и большой сложности. И тем не менее использование речи для целей коммуникации имеет принципиальное значение. Л.С. Выготский указывал, что «общение, не опосредствованное речью или другой какой-либо системой знаков или средств общения, возможно только самого примитивного типа и в самых ограниченных размерах. В сущности это общение с помощью выразительных движений не заслуживает названия общения, а, скорее, должно быть названо заражением». И далее: «Для того чтобы передать какое-либо переживание или содержание сознания другому человеку, нет другого пути, кроме отнесения передаваемого содержания к известному классу, к известной группе явлений, а это... непременно требует обобщения... Итак, высшие, присущие человеку формы психического общения возможны только благодаря тому, что человек с помощью мышления обобщенно отражает действительность».

Из того, что мы говорили выше, следует, что мы не согласны с признанием общения только на основе владения речью. Однако нет сомнения, что использование речи необыкновенно расширяет возможности общения и его влияние на другие виды деятельности ребенка. Относительно позднее возникновение речи в онтогенезе — на 2-м году жизни ребенка — затрудняет анализ ее истоков, тем более что она практически строится на основе достижений по нескольким различным линиям, из которых линия развития общения лишь одна из составляющих, хотя, по нашему мнению, и основополагающая.

Следовательно, в генезисе речевых средств общения мы придаем решающее значение опыту общения детей с окружающими людьми. Нисколько не умаляя важности других факторов, и прежде всего развития чувственного познания и первичных обобщений, которые ложатся в основу первых произносимых детьми слов, а также фонематического слуха и артикуляторных движений, без которых было бы невозможно построение членораздельной речи ребенка по образцу слышимой им речи окружающих людей, мы считаем, что главное внимание необходимо уделять функции речи ребенка — тому, зачем и для чего она возникает, так как именно назначение речи делает необходимым ее появление, все же остальные условия приобретают значение только тогда, когда выяснится необходимость речи.

Если подходить к речи ребенка с позиций анализа функции, которую она выполняет, то приходится признать, что она первоначально возникает прежде всего как средство общения ребенка с окружающими людьми. Первые слова ребенка адресованы взрослому, с которым ребенок взаимодействует, и предназначены для того, чтобы выразить ему желание ребенка, неудовлетворимое без взрослого, путем обозначения предмета или действия.

Но если общение вызывает к жизни речь, то отсюда следует, что сроки появления и темпы развития ее зависят от того, как сложилась у детей деятельность общения ранее, на довербальных уровнях, потому что только они могли подготовить почву для более сложного взаимодействия, которое уже невозможно осуществить, не прибегая к слову.

Полученные данные говорили о положительном влиянии прослушивания речи на вербальное развитие детей раннего возраста. Однако помимо речевой программы положительное воздействие на ребенка могло оказывать присутствие взрослого, а также острота потребности ребенка в общении со старшими.

Итак, мы выделили три основные категории средств общения, с помощью которых дети взаимодействуют с взрослыми: это экспрессивно-мимические, предметнодейственные и речевые операции. Все они формируются у ребенка прижизненно в процессе реальных контактов детей с окружающими людьми. Каждая категория средств общения имеет свои специфические возможности, определяющие их функцию и роль во взаимодействии ребенка и взрослого.

Экспрессивно-мимические средства возникают в онтогенезе первыми. Их своеобразие состоит в том, что они одновременно служат и проявлением эмоциональных состояний ребенка, и активными жестами, адресованными окружающим людям. Несмотря на индивидуализированность, выражение эмоций у ребенка становится знаком, понятным другим людям, благодаря усвоению детьми соответствующих эталонов, принятых в данном обществе.

Экспрессивно-мимические средства общения являются выразительными. Они выражают содержание общения, не передаваемое с такой четкостью и полнотой другими категориями общения (внимание, интерес, доброжелательность) и составляющее обязательный компонент потребности в общении на любом уровне развития. Это и определяет непреходящее значение экспрессивно-мимических средств общения на протяжении всей жизни человека.

Предметно-действенные средства общения возникают в онтогенезе позднее. Они тоже имеют знаковую функцию, без которой невозможно взаимопонимание между разными людьми. Эти средства отличаются высокой степенью произвольности и позволяют детям достаточно быстро и точно добиться от взрослого желательного взаимодействия.

Наиболее эффективны, конечно, речевые средства общения, позволяющие ребенку выйти за пределы частной ситуации и наладить с взрослым более широкое взаимодействие. Мы связываем появление речи главным образом с развитием довербальных уровней общения, усложнение которых делает для ребенка необходимым понимание речи взрослых и активное владение ею как точным, емким и общепонятным знаком.

В подготовке к появлению у детей речи, по нашим данным, играют решающую роль их эмоциональный контакт с взрослым, деловое сотрудничество с ним и насыщение опыта детей речевыми воздействиями взрослых, включенными в живое общение их между собой. Взятые в совокупности, эти три условия создают объективные и субъективные возможности, оптимальные для овладения детьми речью.

В общении с окружающими людьми дети используют средства общения всех категорий, которыми уже овладели, в совокупности, выдвигая на передний план те или иные из них в зависимости от решаемой в данный момент задачи и своих индивидуальных особенностей.

Вопросы для самоконтроля:

1. Можно ли назвать речевым общение между глухонемыми людьми?
2. Вспомните рассказ А. Конан-Дойля «Пляшущие человечки». С помощью каких средств – вербальных или невербальных – осуществлялась коммуникация в этом случае?
3. Известно, что попугаи могут произносить человеческие слова. Является ли разговор с говорящим попугаем коммуникацией?
4. Слово сочетание «уважаемые товарищи» употребляется, как правило, в фатической функции, т. е. для установления контакта с окружающими. Приведите другие примеры.
5. Прочитайте предложение: «Человек состоит из трех слогов». Скажите, в какой функции употребляется слово «человек» в данном предложении?
6. Какое значение имеет слово «речь» в предложении: «Его речь была нелогичной»? Конкретизируйте это предложение, выразив разные значения термина «речь»: а) речевая деятельность, б) продукт деятельности.

7. Исследователи установили, что человек, хорошо владеющий одним иностранным языком, гораздо легче осваивает второй, чем человек, не знающий никакого иностранного языка. Как вы думаете, чем можно объяснить этот факт?
8. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
9. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
10. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
11. Для чего нужны «техники общения»?

Раздел 2 Деловое общение

Тема 6. Понятие и виды делового общения

- 1. Деловое общение**
- 2. Виды делового общения**

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Известны "писанные" и "неписанные" нормы поведения в той или иной ситуации официального контакта. Принятый порядок и форма обхождения на службе называется деловым этикетом. Его основная функция - формирование правил, способствующих взаимопониманию людей. Второй по значению является функция удобства, т. е. целесообразность и практичность. Современный отечественный служебный этикет имеет интернациональные признаки, потому что его основы фактически были заложены в 1720 году "Генеральным регламентом" Петра I, в котором были заимствованы зарубежные идеи.

Деловой этикет включает в себя две группы правил:

- нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные);
- наставления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Регламентированность делового взаимодействия выражается также во внимании к речи. Обязательно соблюдение речевого этикета - разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых "формул", позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д. (например, "здравствуйте", "будьте добры", "разрешите принести извинения", "счастлив познакомиться с Вами"). Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик.

Виды делового общения

По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение.

Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся:

- Приветственная речь;
- Торговая речь (реклама);
- Информационная речь;
- Доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

- Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
- Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
- Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу.

- Интервью - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.
- Дискуссия;
- Совещание (собрание);
- Пресс-конференция.
- Контактный деловой разговор - непосредственный, "живой" диалог.
- Телефонный разговор (дистантный), исключая невербальную коммуникацию.

В прямом контакте и непосредственной беседе наибольшее значение имеют устная и невербальная коммуникации.

Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения.

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

По содержанию общение может быть разделено на:

- Материальное - обмен предметами и продуктами деятельности;
- Когнитивное - обмен знаниями;
- Мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
- Деятельностное - обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

- Непосредственное - осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
- Опосредованное - связанное с использованием специальных средств и орудий;
- Прямое - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;
- Косвенное - осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

Выделяют четыре основные дистанции общения:

- интимная - от 0 до 0,5 метра. На ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями. Информация передается тихим и спокойным голосом. Многие передаются с помощью жестов, взглядов, мимики.
- Межличностная - от 0,5 до 1,2 метра. На ней осуществляется общение между друзьями.
- Официально-деловая или социальная - от 1,2 до 3,7 метра. Используется для делового общения, причем, чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения.
- Публичная - более 3,7 метров. Характеризуется выступлением перед аудиторией. При таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз.

Тема9. Этические принципы общения

1. Деловой этикет.
2. Правила этикета
3. Правила вербального этикета
4. Правила общения по телефону
5. Внешний облик человека
6. Этические и культурные требования к выступлению в аудитории
7. Способы выступление с речью
8. Установление контакта с аудиторией при деловом общении
9. Искусство ведения беседы
10. Поза, жесты, мимика оратора при деловом общении

Деловой этикет.

Этикет (от франц. *etiquette*) означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета.

Культура поведения — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. В этой главе понятие "культура поведения" будем рассматривать как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин "культура" в широком смысле гораздо объемнее понятия "деловой этикет". Последний относится к категории "культура" как особенное к общему.

Деловой этикет — важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание его — необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Почти 70% выгодных для отечественных деловых людей сорвавшихся сделок не состоялись из-за того, что российские бизнесмены не знают правил делового общения и не владеют культурой поведения. Эта цифра подтверждается и мировым опытом. Так, еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: "Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми". Немало рушится карьер и теряется денег из-за неправильного поведения или невоспитанности. Зная это, японцы тратят на обучение хорошим манерам и консультациям по вопросам этикета, культуры поведения сотни миллионов долларов в год. Они хорошо знают, что успех любой фирмы во многом зависит от способности ее работников, от их умения дружно трудиться над достижением общей цели. Знание этикета, культура поведения — вот ключевые условия для успешной работы в любой организации — таково мнение ведущих специалистов фирм.

К сожалению, российские деловые люди до сих пор не придают серьезного значения этим аспектам своей деятельности. Подчеркнем, что соблюдение делового этикета, умение культурно вести себя особенно важно при работе с представителями иностранных фирм, при выезде для заключения сделок за границу. У многих новых русских заметен дурной вкус в одежде, в украшениях (будь то массивные золотые цепи с крестами на шее или иные многочисленные изделия из драгоценных металлов и камней на пальцах, запястьях и т.п.). А еще чаще своих патронов "подставляют" различные секретарши, переводчицы, которых они возят с собой по "европам".

В результате новые русские и их сопровождение становятся предметом молчаливой, но, тем не менее, нелюбезной критики со стороны партнеров по переговорам. Уважающие себя и честь своей фирмы зарубежные предприниматели нередко после первой же

встречи прекращают все переговоры. Поведение таких новых русских можно оценить словами из известной сказки А.С. Пушкина про старуху, которая "ни ступить, ни молвить не умеет".

Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, надо знать правила хорошего тона. В старые времена им крепко учил Петр Великий. В 1709 г. он издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя "в нарушение этикету". Возможно, надо ввести наказание и для тех отечественных бизнесменов, кто выставляет на посмешище не только себя, но и бросает тень на российское предпринимательство.

Итак, знание делового этикета, умение культурно вести себя — основа предпринимательского успеха.

Этикет — явление историческое. Правила поведения людей изменялись с изменениями условий жизни общества, конкретной социальной среды. Этикет возник в период зарождения абсолютных монархий. Придерживаться определенных правил поведения, церемониала было необходимо для возвеличивания царственных особ: императоров, королей, царей, князей, принцев, герцогов и т.п., для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания этикета, выполнения его правил часто зависела не только карьера, но и жизнь человека. Так было в Древнем Египте, Китае, Риме, Золотой Орде. Нарушение этикета приводило к вражде между племенами, народами и даже к войнам.

Этикет всегда выполнял и выполняет определенные функции. Например, разделение по чинам, сословиям, знатности рода, званиям, имущественному положению. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета в странах Дальнего и Ближнего Востока.

В России в начале XVIII в. стал усиленно внедряться западный этикет. На русскую почву переносились одежда, манера и внешние формы поведения. За соблюдением этих правил боярами и дворянским сословием (особенно в столичных городах) постоянно и настойчиво, порой жестоко следил сам царь Петр I. За их нарушения строго наказывали. В дальнейшем, в царствование Елизаветы и Екатерины II, отбирались правила этикета, отвечающие требованиям и особенностям национальной культуры России, которая как евразийская страна во многом соединяла противоположности Европы и Азии. А этих противоположностей много было не только в XVIII в., но и сейчас. Английский писатель Редьярд Киплинг говорил, что Запад есть Запад, Восток есть Восток, и не встретиться им никогда. Так, в Европе траурный цвет — черный, а в Китае — белый. Даже в границах Российской империи правила поведения различных народов значительно отличались.

Конечно, и общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Мир становился теснее. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т.д.

Правила этикета

Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона — это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т.д. Вторая сторона — эстетическая — свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения. Приведем некоторые советы и рекомендации.

Например, для приветствия пользуйтесь не только вербальным (речевым) средством "Здравствуйте!", "Добрый день", но и невербальными жестами: поклоном, кивком, взмахом руки и т.п.

Можно равнодушно сказать "Здравствуйте", кивнуть головой и пройти мимо. Но лучше поступить иначе — сказать, например, "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться ему и остановиться на несколько секунд. Такое приветствие подчеркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймет, что вы цените его, да и звучание собственного имени — приятная мелодия для любого человека.

Обращение без имени — обращение формальное: будь то подчиненный или начальник, сосед по лестничной площадке или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени, а еще лучше — по имени и отчеству — это обращение к личности. Произнося имя, отчество, мы подчеркиваем уважение человеческого достоинства, демонстрируем душевное расположение. Такое приветствие говорит о культуре человека. Конечно, с подобными качествами люди не рождаются. Эти качества воспитываются, а потом входят в привычку. Чем раньше начнется такое воспитание, тем лучше: скорее войдет в привычку. Особенно тяжело дается формирование хороших привычек интеллигентным бизнесменам первого поколения, так как приходится большей частью идти путем проб и ошибок. Недаром англичане говорят, чтобы стать джентльменом, надо иметь в семье три университетских диплома: деда, отца и сына.

Но кроме правил культурного поведения существует еще и *профессиональный этикет*. В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. Например, в организации от новичка станут требовать неукоснительного соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, так как они облегчают выполнение профессиональных функций, способствуют достижению поставленных целей. В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников, деловых людей складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности.

В практике деловых отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Этот набор правил и составляет этикет делового общения. Этикет деловых отношений определяется, в частности, как свод правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.

Деловой этикет — результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Не всегда легко давалось освоение этих правил, поэтому предприниматели "от сохи" нередко отзывались о них не очень лестно: "Зачем мне все это?".

Можно следовать и данному принципу. Однако если вы хотите установить прочные деловые отношения с зарубежными партнерами, то знание делового этикета зарубежных стран просто обязательно.

Можно напомнить, как устанавливались торговые связи со средневековой Японией, которая до известной эпохи Мэйдзи (до 1868 г.) была почти наглухо закрыта от остального мира. Коммерсант, купец, прибывший в страну восходящего солнца для установления деловых связей, представлялся императору. Процедура представления была столь унижительной, что не каждому зарубежному гостю она была под силу. Иноземец должен был от двери по приемной залы ползти на коленях к отведенному ему месту, а после приема таким же образом, пятясь как рак, покинуть свое место и скрыться за дверью.

Но как и в те давние времена, так и сейчас, правила делового этикета, культура поведения помогают сближению экономических и финансовых интересов торговых людей, бизнесменов. Для многих прибыль была и остается выше всех различий национального характера, вероисповедания, социального положения, психологических особенностей. Эти различия

подчинялись этикету интересующей бизнесмена страны. Подчинение правилам игры определяющей стороны создавало основу для успеха сделки.

Какие же правила поведения надо знать предпринимателю? Прежде всего следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой личности. Социальная роль, которую играет тот или иной человек, не должна быть самодавяющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на делового партнера. Культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры бизнесмена. Ему надо научиться верить в порядочность людей. Нельзя при первой встрече обнаружить даже признак того, что вы представляете его как "темную лошадку", стремящуюся вас обязательно обойти на прямой или вираже, а говоря проще — обмануть. В основе поведения должна лежать нравственная оценка: деловой партнер — хороший человек! Если, конечно, он не доказал своими поступками обратного.

Правила вербального этикета

Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил *вербального* (словесного, речевого) *этикета*, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем *стилем речи*, принятым в общении данного круга деловых людей. Существуют исторически наработанные стереотипы речевого общения. Ими пользовались ранее русские купцы, предприниматели, а сейчас их используют культурные российские и зарубежные деловые люди. Это слова: "дамы", "господа", "сударь" и "сударыни". Среди других социальных групп подобные обращения пока широко не прививаются, и часто люди испытывают чувство внутреннего дискомфорта на встречах, собраниях, поскольку не знают, как обратиться друг к другу: слово "товарищ" как бы принижает их достоинство из-за определенного отношения к этому слову, сложившегося под влиянием средств массовой информации. А с другой стороны, многие до "господ" явно не доросли из-за своего нищенского существования. Поэтому очень часто в транспорте, в магазине, на улице мы слышим унизительные фразы: "Эй, мужчина, подвиньтесь", "Женщина, пробейте билет" и т.д.

Среди деловых людей обращение "господин" имеет право на жизнь. Это слово подчеркивает, что данные граждане, социальная группа свободны и независимы в своих действиях более, чем какая-либо другая социальная группа в современной России. Кроме того, эта форма обращения не заимствована слепо где-либо на Западе или Востоке. Бездумные заимствования, запускаемые в оборот чаще всего не очень культурными теле- и радиожурналистами, репортерами, как правило, режут слух и подчеркивают убогость и претенциозность подобных заимствований, например: "состоялась презентация", "формируется новый менталитет русских" или "спонсоры вернисажа" и т.п. "Господин" — исконно русское слово. Оно имеет самое распространенное значение как форма вежливого обращения к группе лиц и отдельному лицу, употреблявшаяся в привилегированных слоях общества.

В деловом разговоре надо *уметь дать ответ* на любой вопрос. Даже на простейшие, задаваемые ежедневно по несколько раз "Как дела?", всегда необходимо помнить о чувстве меры. Ничего не ответить невежливо; буркнуть "нормально" и пройти мимо тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах — прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает отвечать примерно следующее:

"Спасибо, нормально", "Спасибо, пока жаловаться грех", и в свою очередь поинтересоваться: "Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?". Такие ответы нейтральны, они уважают всех, следуют сложившимся в России нормам: "Не сглазь, когда дела идут хорошо".

Однако у чехов, словаков, поляков и югославов на вопрос "Как дела?" правилами делового этикета не возбраняется кратко рассказать о трудностях, пожаловаться, например, на дороговизну. Но говорят об этом бодро, подчеркивая, что деловой человек преодолевает трудности — их немало в его деле, но он знает как с ними справиться, и гордится этим. А без трудностей и забот

живет только бездельник.

В вербальном (словесном, речевом) общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них — "*формула поглаживания*". Это словесные обороты типа: "Удачи Вам!", "Желаю успеха", известные фразы:

"Большому кораблю — большое плавание", "Ни пуха, ни пера!" и т.п., произносимые с различными оттенками. Широко применяются такие речевые знаки расположения, как "Салют", "Нет проблем", "О'кей" и т.п.

Но следует избегать таких явно язвительных пожеланий, как "Вашему теляти злого волка поймати".

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют *комплименты* — приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера. Как говорила героиня популярного в 60-е годы фильма "Старшая сестра", ласковое слово и кошке приятно. С этой точки зрения комплимент — не механизм лесты. Лесть, особенно грубая, — это маска, за которой чаще всего скрывается меркантильный интерес. Комплимент, тем более, если партнер — женщина, — необходимая часть речевого этикета. Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело с новичком, к тому же потерпевшем на первых порах неудачу. Не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются.

Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах *правил поведения страны — партнера* по бизнесу. Правила общения людей связаны с образом и стилем жизни, национальными обычаями и традициями. Все это результат многовекового жизненного опыта, быта предшествующих поколений того или иного народа. Какие бы ни были традиции, правила поведения, — их приходится выполнять, если, конечно, вы хотите добиться успеха. Здесь особенно справедлива пословица "В чужой монастырь со своим уставом не ходят". Нередко надо соблюдать все правила даже в том случае, если они вам не по душе. Интересы дела выше ваших вкусов и пристрастий.

Можно привести немало примеров особенностей правил поведения бизнесменов различных стран. Если, например, американцы, подчеркивая свое расположение, дружески хлопают вас по плечу и охотно принимают такой же жест от вас, то, похлопав по плечу японца или попытавшись дружески обнять китайца или вьетнамца, вы можете сорвать свою сделку.

Во время деловой беседы с итальянцами постарайтесь не демонстрировать своего неприятия их громкой, чрезмерно оживленной речи, горячности обсуждения даже несущественного вопроса, а при общении с японцами не удивляйтесь употреблению ими сверхвежливых оборотов речи. Сверхвежливость по отношению к партнеру и "приниженность" собственного "Я" (например, "Я, недостойный, и моя ничтожная жена приглашаем Вас, Высокочтимого и благородного, к нам в гости") не мешают, а помогают японцам прекрасно вести свои дела. Трудно найти другого делового партнера, который бы заранее с такой скрупулезностью просчитал самые невероятные варианты предстоящей сделки и расставил столько различных (финансовых, юридических и других) ловушек своему партнеру по переговорам, как японец. Японская сверхвежливость — своего рода наркотик, усыпляющий бдительность партнера по переговорам. В любой финансовой, технической и другой деловой сделке япон-

цы, как правило, обводят вокруг пальца наших излишне поддающихся на банальные комплименты и лесть отечественных бизнесменов.

Деловой этикет требует особого поведения в *общении с клиентами*. В каждом виде услуг, оказываемых клиентам, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Но всегда надо помнить, что определяет отношения с клиентами самый главный принцип: клиент — самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии). Если клиентов много, то обычно стараются в первую очередь обслуживать женщин и престарелых. Но в любом случае в работе с клиентами надо быть хорошим психологом.

Важно также соблюдать определенные правила в отношении *одежды и внешнего вида*. Сверхмодный костюм совсем необязателен. Важно, чтобы он был в приличном состоянии, не висел мешком, а брюки не должны напоминать засаленную старую гармошку. Но костюм должен быть к месту и ко времени. Если переговоры с партнерами назначены на дневное время, подойдет светлый костюм. Брюки и пиджак могут быть различных цветов. Но если переговоры идут вечером, костюм должен быть темным, рубашка — обязательно свежей, глаженной, галстук — не кричащим, ботинки — вычищенными. Элегантность делового человека определяют рубашка, галстук и ботинки, а не количество костюмов, которые он привез с собой.

Для поездки за границу достаточно иметь три комплекта одежды: темный и светлый костюмы, приличную куртку и свитер для прогулок. Если маршрут вашей поездки проходит через страны Востока, то помните, что женщинам не следует надевать брюки, они не должны появляться на улице, в общественных местах без чулок или колготок (особенно в странах, исповедующих ислам), а мужчины в ярких галстуках.

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Для бизнеса этикет значит очень много. Одежда, поведение предпринимателя, менеджера — это его визитная карточка. О госте начинают составлять представление заранее, собирая о нем информацию. Источниками информации служит поведение бизнесмена в пути к месту деловой встречи, поведение в гостинице, во время самой встречи. Помните, вас повсюду окружают люди, которые с той или иной степенью пристрастности изучают вас.

Соблюдение важнейших правил поведения с незнакомыми людьми — признак вашей респектабельности, воспитанности, уверенности в себе. Существует целый ряд *правил поведения в различных видах транспорта*, самолете, поезде, автомобиле. Долгое путешествие располагает к неторопливой беседе. Надо уметь вести ее. Прежде всего, не следует злоупотреблять вниманием попутчиков, не стремиться как можно быстрее завладеть всеми сторонами беседы, не быть излишне говорливым: болтливость — признак дурного тона. Другая крайность — замкнутость, мрачный вид, нелюдимость. Следует также помнить, что разговоры во время полета или поездки об авариях, катастрофах на транспорте не создадут вам благоприятного имиджа, не способствуют установлению дружеских или деловых контактов с окружающими. После приземления самолета в знак признательности не спешите вручить стюардессе чаевые, она их не возьмет. Можно поблагодарить экипаж корабля аплодисментами за мастерство, культуру обслуживания.

Правила общения по телефону

Современную деловую жизнь невозможно представить без *телефона*. Благодаря ему многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другое учреждение, город для выяснения обстоятельств какого-либо дела. По телефону можно сделать очень многое: провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу и т.д. Очень часто первым шагом на пути к заключению делового договора является телефонный разговор.

Человечество пользуется телефоном уже более века. Казалось бы, времени вполне достаточно для того, чтобы научиться разумно пользоваться этим техническим средством...

Но умение говорить по телефону по наследству не передается. Искусством общения при помощи этого аппарата овладевает не каждый. Хорошо, если есть толковые наставники или удачные объекты для подражания, у которых можно научиться правильному разговору по телефону. Соответствующие курсы, различные методические пособия по этой теме широко распространены в различных странах мира.

У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. Но к деловому телефонному разговору надо тоже тщательно готовиться. Плохая подготовка, неумение выделить в нем главное, лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли приводят к значительным потерям рабочего времени (до 20—30%). Так утверждает американский менеджер А. Маккензи. Среди 15 главных причин потерь рабочего времени бизнесменом, менеджером он поставил на первое место телефонные разговоры. Психологи отмечают, что продолжительность телефонных разговоров зависит от их эмоциональной окраски. Излишняя эмоциональность создает предпосылки для речевой нечеткости, неделовитости фраз, что увеличивает время телефонного разговора.

Известно также, что при телефонном разговоре наблюдается такое явление, как *пресыщение общением*. Оно может явиться источником напряженности между сторонами. Поэтому во время разговора надо соблюдать меру. Иначе может потеряться смысл общения и возникнуть конфликт. Признаки пресыщения общением: возникновение и усиление беспричинного недовольства партнером, раздражительность, обидчивость и т.п. Следует вовремя выйти из контакта с партнером, чтобы сохранить деловые отношения. Кроме того, ведя длительные телефонные разговоры, вы можете получить репутацию зануды или пустомели. Подобная репутация подорвет интерес к вам и к вашим деловым предложениям. Чтобы восстановить доброе имя фирмы и свое реноме, придется затратить значительно больше усилий, чем при установлении первого делового контакта.

Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ. В японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора — компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор велся еще в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции. Еще английский философ XVII в. Ф. Бэкон отмечал, что вести разговор в доброжелательном тоне более важно, чем употреблять хорошие слова и располагать их в правильном порядке. Во время делового телефонного разговора необходимо создать атмосферу взаимного доверия.

Эффективность делового телефонного общения зависит от *эмоционального состояния* человека, от его *настроения*.

По мнению психологов, положительные эмоции тонизируют деятельность головного мозга, способствуют четкому рациональному мышлению. Отрицательные эмоции приводят к нарушению логических связей в словах, аргументации, создают условия для неверной оценки партнера, его предложений. Существенное значение имеет также умелое проявление *экспрессии*. Она свидетельствует об убежденности человека в том, что он говорит, в его заинтересованности в решении рассматриваемых проблем. Во время разговора надо уметь заинтересовать собеседника своим делом. Здесь вам поможет правильное использование методов внушения и убеждения. Как это сделать, при помощи каких средств? *Голос, тон, тембр, интонации* внимательному слушателю говорят очень много. По данным психологов, тон, интонация могут нести до 40% информации. Нужно только обращать внимание на подобные "мелочи" во время телефонного разговора. Самому же стараться говорить ровно, сдерживать свои эмоции, не пытаться прерывать речь собеседника.

Если ваш собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, в его тоне звучит самомнение, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же. Если есть возможность, переведите разговор на спокойный тон, частично признайте его правоту, постарайтесь понять мотивы его поведения. Постарайтесь кратко и ясно изложить свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу и грамотно изложены по форме. В разговоре старайтесь не допускать выражения типа: "идет", "добро", "лады", "пока" и т.п. В телефонном разговоре также лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику.

Надо помнить, что телефон усугубляет *недостатки речи*; быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Особенно следите за произношением чисел, имен собственных, согласных букв. Если в разговоре встречаются названия городов, поселков, имена собственные, фамилии и т.п., которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Этикет делового телефонного разговора имеет в своем запасе целый ряд реплик для корректировки общения. Например:

Как Вы меня слышите ?

Не могли бы Вы повторить... ?

Извините, очень плохо слышно.

Простите, я не расслышал, что Вы сказали, и т.п.

Прежде чем позвонить кому-либо, вспомните: длительное воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе (поэтому сами старайтесь снимать с аппарата трубку, как только услышите звонок), ненужные телефонные разговоры нарушают рабочий ритм, мешают решению сложных вопросов, требующих глубокого анализа, обсуждения в спокойных условиях, т.е. мешают работать тем, кто находится рядом.

Звонок по домашнему телефону деловому партнеру, сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан лишь серьезной причиной, кому бы вы ни звонили — начальнику или подчиненному. Воспитанный человек не станет звонить после 22 часов, если для этого нет острой необходимости или не получено предварительное согласие на этот звонок.

Как показывает анализ, в телефонном разговоре 30—40% занимают повторения слов, *фраз*, ненужные паузы и лишние слова. Следовательно, к телефонному разговору надо тщательно готовиться: заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку, бумагу и т.п.

До того как вы решили набрать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения. Составьте план беседы, запишите вопросы, которые хотите решить, или сведения (данные), которые хотите получить, продумайте порядок постановки вопросов. Четко сформулируйте их, чтобы ваш собеседник не мог многозначно толковать их. Первой же фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Держите в памяти даты и номера документов, официальных материалов, имеющих отношение к разговору, постарайтесь спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему. Если обговариваете несколько вопросов, то последовательно заканчивайте обсуждение одного вопроса и переходите к следующему. С помощью стандартных фраз старайтесь отделять один вопрос от другого.

Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа.

Внешний облик человека

Часто приходится слышать о том, что нельзя делать вывод о человеке по первому впечатлению. Однако по подсчетам психологов люди в 85 случаях из 100 свое отношение к другому человеку строят на основе внешнего впечатления. Особенности внешнего вида че-

ловека информируют нас о возрасте, социальной, национальной и профессиональной принадлежности. Вот почему в общении важны и сказанные слова, и внешний вид.

С древних времен люди стремились к совершенству. Умение сделать себе имидж (образ), создать у себя и окружающих уверенность в собственной привлекательности и яркой индивидуальности — это искусство, которое постигалось веками. Человек учился создавать свой образ при помощи одежды, макияжа, прически. Умение красиво одеваться в соответствии с жизненными ситуациями — это талант. Нелепо смотрится вечерний туалет в дневное время, а уж если в таком наряде явиться на службу, до которой добирались на общественном транспорте, — это гротесковая ситуация.

Главной ошибкой, по словам признанного специалиста в области деловой одежды Дж.Т.Моллой, является слишком преувеличенное значение своей привлекательности и усердное следование моде. Действительно, люди, особенно молодежь, забывают, что **мода** предлагает общее направление, безликий стандарт, который не подчеркивает индивидуальность. В выборе одежды важно уметь подобрать гардероб в соответствии со своей внешностью, возрастом, вкусом и ситуацией, а не слепо идти за модой. Человек должен выработать свой **стиль** в одежде, поскольку мода переменчива, а стиль остается. Вы, наверное, замечали: одежда модная, хорошо сидит на фигуре и цвет ваш, но не радует глаз, не греет душу, — это означает, что одежда не вписывается в ваш стиль, не соответствует вашему образу и характеру.

Специалисты в области моды советуют носить то, что Вас действительно украшает, то, в чем вы выглядите элегантно. **Важным условием элегантности** является учет при покупке одежды объемов тела и пропорций отдельных его частей. Одежду рекомендуется подбирать в соответствии с типом фигуры и лица. Главное — видеть недостатки своего силуэта и уметь, при помощи одежды, корректировать их. Одежда является своеобразной визитной карточкой, оказывающей психологическое воздействие на партнеров по общению. Она может многое сказать о нашей личности и положении.

Для создания внешне привлекательного образа человек использует **макияж**, который помогает не только освежить лицо, но и исправить небольшие индивидуальные недостатки его черт. Используя декоративную косметику, необходимо учитывать общий облик человека, цвет его кожи, волос, глаз, одежды, овал лица, возраст, а также время и место, где находится человек (повседневная работа, торжественный вечер, дискотека, театр). Специалисты в области декоративной косметики советуют придерживаться правил: «лучше меньше, чем больше»; «лучше без, чем неумело». Хороший макияж — это макияж незаметный, который, как говорят профессионалы, должен «хорошо прилегать к лицу».

Итак, у вас модная одежда, безукоризненный макияж, но неправильно подобранная **прическа**, и вы уже не производите достойного впечатления. Волосы — это природное украшение, за которым нужно ежедневно ухаживать. Волосы делают человека привлекательным за счет правильного выбора прически. Прическа выбирается с учетом фигуры человека, типа лица и формы головы. Профессионалы парикмахерского искусства разработали рекомендации, как с помощью удачного выбора прически можно отвлечь внимание от сутулости спины и некрасивой шеи.

Все детали вашего наряда — от обуви до заколки в волосах — должны гармонировать друг с другом. Дорого, но неопрятно одетый человек с неприятным запахом и торчащими в разные стороны засаленными волосами вряд ли вызовет симпатию. **Опрятность** является основным требованием этикета к внешнему виду.

И всегда надо помнить, что внешняя красота может только привлечь внимание окружающих, а для того чтобы удержать его, необходима духовная красота. Внешне красивый, но грубый, злой, некультурный человек с вульгарным лексиконом и поведением производит неприятное впечатление.

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

Чтобы общение как взаимодействие происходило беспрепятственно, оно должно состоять из следующих этапов:

- Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
- Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
- Обсуждение интересующей проблемы;
- Решение проблемы.
- Завершение контакта (выход из него).

Служебные контакты должны строиться на партнерских началах, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела. Бесспорно, такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.

Этические и культурные требования к выступлению в аудитории

Публичное выступление - это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию.

М. Р. Львов (2003) выделяет следующие виды публичных выступлений:

- информационное;
- убеждающее;
- побуждающее.

Информационная речь

Преобладает функция передачи знаний. Прежде всего оратору необходимо обращать внимание на рациональный, логический аспект, следить за порядком изложения своих мыслей, раскрывать причинно-следственные связи.

Убеждающая речь

Ее цель, с одной стороны, с помощью логических доводов доказать или опровергнуть какое-либо положение, с другой — вызвать у слушателей те или иные чувства. Эмоциональный аспект может выходить на передний план.

Побуждающая речь

Ее задача заключается в том, чтобы в интересах коллектива и общества побудить слушателей к тем или иным действиям. Особенностью побуждающей речи является то, что вам как оратору необходимо воздействовать на волю слушателей и вдохновить их на практическую деятельность. Чаще всего такая речь представляет собой «оперативную» речь, поэтому не планируется заранее; ее содержание может измениться в зависимости от событий.

Вместе с тем следует помнить, что разные виды выступлений тесно переплетаются.

Начиная готовиться, не стоит забывать, что любое выступление должно быть не только информативным, но и стимулирующим мыслительные процессы слушателей, т. е. развивающим, кроме того, оно обязательно должно быть доказательным. Можно выделить как минимум два вида логических доказательств:

- прямое — это обоснование суждений на каком-нибудь несомненном факте, из которого непосредственно выводится истинность тезиса. Например, «все мы — представители какой-то национальности»;
- косвенное, которое применяется тогда, когда истинность тезиса лучше доказывать не напрямую, а посредством опровержения противоположного тезиса, т. е. когда можно доказать ложность противоположного. Например, «если бы мы были одинаковыми, то...».

В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь.

Этапы подготовки и проведения публичного выступления в деловом общении

В основе классической схемы ораторского искусства лежит 5 этапов:

1. Подбор необходимого материала, содержания публичного выступления;
2. Составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности;
3. Словесное выражение", литературная обработка речи;
4. Заучивание, запоминание текста;
5. Произнесение.

Подготовка к любому ораторскому монологу начинается с определения его темы и цели. Тему определяет либо сам автор, либо те, кто приглашает его произнести речь. Название выступления должно быть ясным, четким, по возможности кратким. Оно должно отражать содержание речи и привлекать внимание слушателей (Например: "Нужны ли нам атомные электростанции?", "Состояние охраны труда и техники безопасности в цехе № 5", "О подготовке к проведению сертификации изделий". При разработке повестки для совещаний необходимо особое внимание обращать на формулировку тем докладов и сообщений. Темы должны ориентировать людей на участие в обсуждении конкретных проблем. Поэтому целесообразно "расшифровывать" пункт повестки дня "Разное", "О разном" - человек будет иметь возможность заранее подготовить и продумать свое выступление. Некоторые речи не имеют названий: приветственная, митинговая и другие.

Приступая к разработке текста, необходимо определить цель выступления. Говорящий должен ясно представлять, какой реакции он добивается. Основные цели публичного монолога - сообщение и воздействие. Оратор может поставить задачу информировать слушателей, дать определенные сведения. Или он рассчитывает взволновать аудиторию, сформировать у людей убеждения, представления, которые станут мотивами их поведения, то есть призывает к каким - либо действиям. Часто эти цели перекрещиваются, совмещаются в одном выступлении. Свои цели и задачи следует сообщить слушателям.

Важно оценить состав будущей аудитории, заранее настроиться на своих слушателей, учитывая такие факторы: образовательный уровень, направление образования (гуманитарное, техническое ...), познавательные интересы, пол, возраст, отношение к теме и к оратору.

Всегда легче говорить, обращаясь к однородному (гомогенному) составу (дилетанты, специалисты, коллеги, студенты, люди одинаковых политических взглядов и т. д.). Чем однороднее аудитория, тем единодушнее реакция на выступление.

Обращаясь к молодежи, нельзя заигрывать, льстить, поучать, упрекать в незнании, некомпетентности, подчеркивать свое превосходство, уклоняться от острых проблем и вопросов.

Перед слушателями с высоким уровнем профессиональной или научной подготовки нельзя выступать, если нет новых взглядов, подходов к решению проблемы, нельзя допускать повторы, тривиальные суждения, демонстрировать свое превосходство, злоупотреблять цифрами, цитатами, уклоняться от существа проблемы.

В неоднородной (гетерогенной) аудитории произносить речь труднее. Если публика различна по составу, надо, по возможности, адресовать какой - то фрагмент каждой группе. Следует заранее подумать о том, что сказать отдельным, особо авторитетным, важным персонам, если вы знаете, что они придут.

Необходимо также выяснить численность аудитории. Большим количеством слушателей сложнее управлять. В огромной массе человек легковерен, склонен к обезличиванию, не способен к критике, видит все в черно - белых красках, реагирует на эмоции. Чем больше аудитория, тем проще, нагляднее, образнее следует говорить.

Знание своих слушателей, "прицельная" подготовка речи приобретают особое значение при обсуждении какого-то трудного вопроса в узком кругу специалистов, деловых людей.

Следует узнать, в какой обстановке будет проходить выступление - в зале, в кабинете, есть ли там кафедра, стол, микрофон ...

Кафедра помогает сконцентрировать внимание на ораторе, за ней надо располагаться свободно, непринужденно, установив и стараясь сохранять постоянно расстояние в 20 - 30 сантиметров между ртом и микрофоном.

Важное значение имеет и размещение слушателей в аудитории.

Проксемика - наука о временной и пространственной организации общения - описывает следующие способы:

Надо выяснить также после каких других речей планируется ваше выступление. Ведь каждая последующая речь должна быть интереснее по содержанию и форме, чем предыдущая.

Следующая ступень докоммуникативного этапа - "кодирование" - составление текста - начинается с подбора материала. Чтобы выступление получилось содержательным, лучше использовать не один источник, а несколько. Источники материала подразделяются на группы:

1. Непосредственные - материал, добытый автором из жизни путем наблюдений, собственного опыта:

- знания, практика;
- личные контакты, беседы, интервью;
- воображение - мысленное создание новых картин, образов, проектов на основе прошлого опыта с элементами творчества.

2. Опосредованные:

- а) официальные документы;
- б) научная и научно-популярная литература;
- в) художественная литература;
- г) статьи газет и журналов;
- д) передачи радио и телевидения;
- е) справочная литература: энциклопедии, словари;
- ж) результаты социологических опросов.

Следует помнить, что "живой" опыт всегда хорошо воспринимается слушателями, он убедителен и ему верят.

Материал публичного выступления может быть теоретическим и фактическим. Насыщенность речи тем или другим типом материала зависит от жанра. Так, в отчетном докладе требуется приводить множество фактов, чтобы доказать положения и убедить слушателей. Материал выступления должен быть достоверным. Предварительно проверяют точность информации, цифр, дат, цитат, имен.

Систематизируя материал, оратор создает план, продумывает композицию, логику изложения, составляет и редактирует текст.

Подготовка письменного текста имеет много преимуществ. Написанную речь можно проверять, исправлять; она легче запоминается и дольше удерживается в памяти. Писать следует на отдельных листах, на одной стороне. Опытный оратор может ограничиться составлением тезисов, конспекта или развернутого плана выступления.

Репетиция представляет собой произнесение текста мысленно либо вслух, лучше перед зеркалом. Надо найти такую позу, в которой вы чувствуете себя легко и удобно, и постараться ее запомнить; изучить лицо - расправить нахмуренные брови, мимические морщины,

набегающие на лоб; продумать жесты, приемы установления контакта. Опыт показывает, что на каждую минуту выступления приходится 20 - 25 минут подготовки. Если выступление тщательно разработано, то в момент встречи со слушателями говорящий будет держаться уверенно.

Способы выступление с речью

Существует три способа произношения речи:

- Чтение текста;
- Воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов (с опорой на текст);
- Свободная импровизация (экспромт).

Читают такие речи, от текста которых нельзя отступить: дипломатические, торжественные, доклады и содоклады официального содержания.

Остальные виды, как правило, произносят с опорой на письменную основу. Достаточно опустить взгляд на страницу, чтобы восстановить ход изложения, найти нужную цифру и т. п. Такое выступление создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями. У говорящего, однако, не всегда есть возможность предварительно подготовить текст.

Иногда на совещаниях, заседаниях, собраниях, встречах приходится выступать экспромтом. При этом требуется большая мобилизация памяти, энергии, воли. Импровизация возможна только на базе больших знаний, владения риторическими навыками.

После выступления говорящий часто отвечает на вопросы слушателей, полемизирует с ними. Такая форма общения требует от оратора быстрой реакции, доброжелательности, владения юмором. Ответ выступающего предназначается не только спрашивающему но и всем присутствующим.

Методика ораторского искусства рекомендует не торопиться с ответом, а сначала убедиться, что вопрос правильно понят; отвечать лаконично, ясно и по существу, не давать необоснованных или сомнительных ответов; иметь под рукой справочный материал для тех, кто хочет получить более подробное обоснование ваших предположений.

Установление контакта с аудиторией при деловом общении

Самое высшее проявление мастерства публичного выступления - это контакт со слушателями, то есть общность психического состояния оратора и аудитории. Эта общность возникает на основе совместной мыслительной деятельности, сходных эмоциональных переживаний. Отношение говорящего к предмету речи, его заинтересованность, убежденность вызывают у слушателей ответную реакцию. Как гласит пословица, слово принадлежит наполовину тому, кто говорит, и наполовину тому, кто слушает. Главные показатели взаимопонимания между коммуникантами - положительная реакция на слова выступающего, внешнее выражение внимания у слушателей (их поза, сосредоточенный взгляд, возгласы одобрения, кивки головой, улыбки, смех, аплодисменты), "рабочая" тишина в зале. Контакт - величина переменная. Он может быть полным (со всей аудиторией) и неполным, устойчивым и неустойчивым в разные фрагменты произнесения речи.

Чтобы завоевать аудиторию, надо установить с ней и постоянно поддерживать, зрительный контакт. Выступающий обычно медленно обводит взглядом слушателей.

Перед началом речи выдерживают небольшую психологическую паузу - 5 - 7 секунд.

Как бы не интересна была тема, внимание аудитории со временем притупляется. Его необходимо поддерживать с помощью следующих ораторских приемов:

- Вопросно-ответный прием. Оратор ставит вопросы и сам на них отвечает, выдвигает возможные сомнения и возражения, выясняет их и приходит к определенным выводам.

- Переход от монолога к диалогу (полемике) позволяет приобщить к процессу обсуждения отдельных участников, активизировать тем самым их интерес.
- Прием создания проблемной ситуации. Слушателям предлагается ситуация, вызывающая вопрос: "Почему?", что стимулирует их познавательную активность.
- Прием новизны информации, гипотез заставляет аудиторию предполагать, размышлять.
- Опора на личный опыт, мнения, которые всегда интересны слушателям.
- Показ практической значимости информации.
- Использование юмора позволяет быстро завоевать аудиторию.
- Краткое отступление от темы дает возможность слушателям "отдохнуть".
- Замедление с одновременным понижением силы голоса способно привлечь внимание к ответственным местам выступления (прием "тихий голос").

Действенным средством контакта являются специальные слова и выражения, которые обеспечивают обратную связь. Это личные местоимения 1 и 2 лица (я, вы, мы, мы с вами), глаголы в 1 и 2 лице (попробуем понять, оговоримся, отметим, прошу вас, отметьте себе, подумайте, конкретизируем и др.), обращения (уважаемые коллеги, дорогие мои), риторические вопросы (Вы ведь хотите услышать мое мнение?). Перечисленные языковые средства контакта помогают преодолеть "барьер", служат объединению говорящего со слушателями.

Искусство ведения беседы

Беседа – способ межличностной коммуникации. Это направляемой участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, последовательный взаимообмен мыслями, чувствами двух и более людей. Данное определение выделяет несколько ключевых черт:

- Беседа направляется участниками, которые сами определяют, кто будет говорить, какова тема, порядок и продолжительность выступлений.
- Беседа предполагает взаимодействие, следовательно, как минимум два человека говорят и слушают.
- Беседа предполагает экспромт, т.е. участники не выучили наизусть то, о чем будут говорить.
- Беседа организовано во времени и имеет начало, середину и конец.

Если люди удовлетворены разговором, они с удовольствием будут продолжать общение и на следующий раз. Если результат беседы был неудовлетворителен, то люди склонны избегать друг друга и не тратить время и силы на последующие попытки развить отношения. Выделяют два типа бесед:

1. непринужденные беседы, при которых темы обсуждаются спонтанно;
2. деловое обсуждение проблемы, характеризующееся согласием участников обсудить и решить конкретные проблемы или планировать возможные направления действий.

Деловая беседа может быть: а) стандартизированная (точно сформулированные вопросы задаются всем опрашиваемым); б) нестандартизированная (вопросы задаются в свободной форме).

Варианты развития диалога в беседе:

1. расспрос одного участника другим с целью получения информации;
2. сообщение определенной информации другому партнеру;
3. внимательное слушание партнера.

Техника расспроса в беседе:

- а. разговорить партнера, настроить его на тему и проблему беседы;
- б. стимулировать начало высказываний партнера;

- в. стимулировать развернутость высказываний;
- г. уточнять и оценивать поступающую информацию.

Техника информирования в беседе:

1. сформировать установку на восприятие;
2. заинтриговать (темой, новизной, позицией);
3. последовательно изложить суть информации.

Техника слушания в беседе:

- 1-й тип. Слушание как понимание смысла:
 - а. мобилизация внимание;
 - б. уточнение содержание;
 - в. перефразировка.
- 2-й тип. Техника слушание как сопереживание:
 - а. понять эмоциональное состояние;
 - б. проникнуть в причины, вызвавшие это состояние;
 - в. себя поставить на место партнера;
 - г. оценить ситуацию с позиции партнера.

При анализе беседы обратить внимание на:

1. эмоциональное впечатление от беседы
2. приемы сообщения собеседника, использованные в процессе проведения беседы;
3. особенности поведения собеседника: мимика, жесты, интонация речи, оговорки и др.
4. вопросы, на которые собеседник отвечал наиболее активно;
5. характер окончания беседы;
6. Задачи, решенные в результате беседы.

Эффективность беседы. Несмотря на то, что наши разговоры кажутся случайными, на самом деле они основаны на правилах – неписанных законах, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте. Четыре особенности правил формируют поведение участников: правила оставляют возможность выбора, предписывают, вытекают из контекста и определяют уместное поведение.

Эффективные беседы опираются на принцип сотрудничества, который предполагает, что разговор эффективен, когда участники объединяются вместе для достижения целей беседы и разговор приятен для каждого из них. Принцип сотрудничества, в свою очередь, характеризуется шестью правилами: количество, качество, уместность, хорошие манеры, нравственность и вежливость.

Человек, умеющий вести беседу, демонстрирует навыки предоставления достоверной информации (включая указания источников), поддерживает баланс между временем разговора и слушания (соблюдая очередность в беседе), поддерживает последовательность разговора, демонстрирует вежливость (используя негативные и позитивные стратегии спасения престижа) и не нарушает этических норм.

Успешность деловой беседы зависит:

- а) от степени её подготовленности (наличие цели, плана беседы, учета возрастных и индивидуальных особенностей и условий проведения);
- б) от искренности даваемых ответов (наличие доверительности, такта, правильности постановки вопросов).

В ходе деловой беседы, когда ведется диалог между партнерами, необходимо помнить о двойственном характере процесса коммуникации (обмен информацией, т.е. ее отправление и получение). В ней необходимо участвовать кооперативно, внимательно слушая партнера, анализируя и сопоставляя его слова со своим собственным опытом. Вообще умение слушать является критерием коммуникабельности человека. Исследования показали, что не более 10% людей умеют выслушать собеседника. Принято считать, что при установлении контакта

главная роль отводится говорящему, но анализ общения показывает, что слушатель – далеко не последнее звено в этой цепи.

В ситуации деловой беседы слушающим присущи практически те же недостатки, что и при прослушивании публичного выступления. Между тем одна из целей коммуникации состоит в том, чтобы узнать как можно больше о своем собеседнике: понять его психологию и ход мыслей, оценить его деловые возможности, вникнуть в подтекст. Достичь этой цели можно, только будучи внимательным и активным слушателем. Навыки такого слушания можно развить, соблюдая следующие правила эффективного слушания:

1. Настройтесь на тему беседы, ощутите внутреннюю заинтересованность.
2. Сядьте поудобнее, но не расслабляйтесь, т.к. Расслабленность отрицательно действует на мозг, мешает внимательно слушать, правильная поза помогает сосредоточиться.
3. Во время беседы не смотрите на посторонние предметы – это отвлекает, нервирует собеседника. Отмечено, что женщины больше мужчин подвержены обратной связи, поэтому слушая женщину, чаще смотрите ей в глаза.
4. Слушайте с интересом – это поможет вам создать атмосферу взаимной симпатии и уважения между вами и собеседником.
5. Не прерывайте партнера в разговоре, дайте ему возможность высказать свою мысль до конца.
6. Слушая, выделяйте главные мысли говорящего и старайтесь правильно понять их.
7. Быстро сопоставляйте полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращайтесь к основному содержанию разговора.
8. Во время пауз в разговоре постарайтесь два-три раза мысленно обобщить услышанное.
9. По ходу беседы старайтесь прогнозировать то, что будет сказано дальше. Это хороший метод запоминания главных положений беседы.
10. Не спешите с оценкой результатов беседы. Выслушайте.

Поза, жесты, мимика оратора при деловом общении

Поза, жесты, мимика - принадлежность индивидуального стиля. Эти элементы кинетической системы общения действуют на зрительный канал восприятия, акцентируют внимание на содержании информации, поступающей по слуховому каналу, повышают эмоциональность и тем самым способствуют лучшему усвоению высказанных мыслей. По мнению психологов, речь на 25% воспринимается зрительным путем.

Оратор должен добиться ощущения устойчивости, равновесия, легкости, подвижности и естественности на трибуне, перед аудиторией. Вид человека, который длительное время стоит неподвижно, утомляет слушателей. Во время длительного доклада опытный выступающий меняет позу. Шаг вперед в нужный момент усиливает значимость того или иного места речи, помогает сосредоточить на нем внимание. Отступая назад, оратор как бы дает аудитории возможность "отдохнуть" и затем переходит к другому положению речи. Не следует расхаживать, двигаться в стороны во время выступления.

Мастерство оратора проявляется в усилении воздействия жестом, мимикой. Излишняя виртуозность не украшает говорящего и вызывает иронию, неприязнь. От жестов значимых, которые способствуют успеху речи, необходимо отличать бессмысленные, механические (встряхивание головой, поправление волос, одежды, верчение ручки и др.). Утверждают, что лучший и самый совершенный жест тот, который не замечают слушатели, т. е. который органично сливается с содержанием речи.

В ораторском искусстве используются:

- Ритмические жесты. Они подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз. Например, замедленное движение вправо при произнесении фразы "Говорит, что воду цедит".

- Эмоциональные передают оттенки чувств (сжатый кулак, овальное движение руки, "отрубаящая" фразу рука).
- Указательные рекомендуется использовать в очень редких случаях, когда есть предмет, наглядное пособие, на которые можно указать.
- Изобразительные наглядно представляют предмет, показывают его (например, винтовую лестницу).
- Символические несут определенную информацию. К этой группе относятся жест категоричности (сабельная отмашка кистью правой руки), жест противопоставления (кисть руки исполняет в воздухе движение "там и здесь"), жест разъединения (ладони раскрываются в разные стороны), жест обобщения (овальное движение двумя руками одновременно), жест объединения (пальцы или ладони рук соединяются).

О важности жестикуляции, говорит тот факт, что в риториках, начиная с античных времен, ей посвящались специальные главы.

Основным показателем чувств говорящего является выражение лица. Мимика оратора стимулирует эмоции аудитории, способна передать гамму переживаний: радость и скорбь, сомнение, иронию, решимость ... Выражение лица должно соответствовать характеру речи. У хорошего оратора, как замечал А. Ф. Кони, "лицо говорит вместе с языком". Лицо и весь внешний облик выступающего должны выражать доброжелательное и даже дружественное отношение. Аудитория не любит сердитых или безучастных.

Тема 10. Понятие о суггестии

- 1. Что такое суггестия?**
- 2. Суть воздействия суггестии**

Говоря о методах воздействия одним человеком на другого, мы чаще всего имеем дело с так называемой суггестией, которая определяется как **внушение**, обычно не заметное для внушаемого лица.

Что такое суггестия?

Оговоримся, что хотя суггестией принято называть именно **внушение** неосознанное, пассивное, не воспринимаемое критическим разумом – все же абсолютно насильственных, как и 100% навязанных суггестий не бывает.

Нельзя заставить человека, личные убеждения которого не позволяют красть и убивать, сделать это под воздействием внушения. Даже, если в состоянии транса, загипнотизированный и выполнит указания гипнотизёра, противоречащие его собственным установкам, то после выхода из транса, он вернётся к своим прежним настроениям.

Раньше, если, прочитав статью в газете, человек невольно перенял точку зрения автора, поддавшись внушению, нельзя говорить о том, что кто-то заставил его купить и прочитать именно эту газету. Однако, современные технологии влияния на массовое сознание настолько сильно продвинулись вперёд, что, как правило, мы всё же поддаёмся нежелательным суггестивным воздействиям: кто-то больше, кто-то меньше.

Суггестия применяется повсеместно в

- рекламе,
- средствах массовой информации,
- маркетинге,
- бизнес-технологиях,
- медицине,

- религии,
- педагогике.

И хотя бы поэтому не лишним будет разобраться, что такое **суггестия**, как она работает, каковы могут быть результаты её использования.

Применение суггестии

Впервые термин «**суггестия**» применил в 1866 году французский врач Амвросий Август Льебо, которому принадлежит заслуга введения внушения в список психотерапевтических методов. В те времена **внушение** использовалось, как правило, совместно с гипнозом.

Сегодня можно говорить о развитии методов суггестии, для которых не требуется введение объекта в состояние транса.

Терапевтическое применение внушений сводится к воздействию на психоэмоциональное и психосоматическое состояние пациента, формированию у него желательного отношения к проблемам, коррекции поведения и реакций на определённые раздражители, а также использованию эффекта плацебо, который заключается в формировании позитивного восприятия назначенного лечения.

С помощью внушений можно помочь человеку отказаться от вредных привычек, стимулировать развитие творческих способностей или улучшить его физическое здоровье в тех случаях, когда нарушения вызваны психологическими причинами.

Суггестивные методы лечения очень широко применяются разного рода знахарями и даже шарлатанами, имеющими, как правило, сильную харизму, и обладающими хорошими способностями к внушению. Использование заклинаний древними жрецами и магами также относится к суггестивным техникам, поскольку определённые сочетания высоких и низких, гласных и согласных звуков способствуют формированию конкретных ощущений у человека.

Суть воздействия суггестии

Суть суггестивного воздействия заключается в непосредственном обращении к бессознательной части разума, минуя стадию интеллектуального осмысления.

Если воздействовать на сознание можно, используя аргументированное убеждение, то влиять на подсознание удаётся в условиях отсутствия или временного отключения сознания путём применения прямых или косвенных внушений.

Здесь имеет смысл объяснить механизм суггестивного воздействия на подсознание.

Если логическое убеждение как способ влияния на сознательное восприятие человеком действий, идей, фактов и аргументов, основывается на доказательствах состоятельности того или иного предмета, его полезности и правильности, то **суггестия** НЕ требует логического обоснования, переосмысления и сознательного принятия человеком внушаемых вещей.

Эмоции, мимика, жесты, психологические состояния, являющиеся основой суггестии, оказывают прямое воздействие на бессознательное пространство разума, формируя восприятие внушаемых посылов как собственных, а следовательно, правильных убеждений.

Можно сравнить отношения сознательной и бессознательной частей человеческого разума с отношениями братьев, которые организовали общую фирму и сами занимаются её делами.

Один брат активен, полон сил, бдителен и предприимчив, он руководит фирмой и продвигает её на рынке, а второй является рабочей лошадкой, выполняет указания первого, а также всю черную работу на фирме, автоматически, без рассуждений и видимых усилий.

Доверчивому и покладистому брату-трудяге можно внушить всё, что угодно, если это не противоречит установленному порядку вещей и указаниям брата-руководителя, и если делать это неоднократно и уверенно. Активный брат старается контролировать своего пассивного родственника, однако это не всегда ему удаётся. Поскольку, привыкая к определённому образу действий, он тоже часто становится восприимчивым к посторонним внушениям.

Впрочем, кто из братьев является старшим и более опытным в этом случае – вопрос открытый.

Более подробную информацию о сознании и подсознании можно узнать из статьи «Сознание и подсознание»

Суггестивные техники

По сути, успех применения суггестии зависит от 4-х факторов:

1. Личность человека, осуществляющего воздействие,
2. Склонность к внушению объекта воздействия,
3. Их взаимоотношения,
4. Способ коммуникации (или суггестивная техника).

При этом любой человек, являющийся объектом внушения, одновременно оказывает ответное воздействие на источник суггестии, поддаваясь или не поддаваясь влиянию, формируя мнение об эффективности выбранной внушения.

Самыми распространенными на сегодняшний день техниками суггестии являются

- гипноз,
- нейролингвистическое программирование,
- психоактивные тексты,
- аутогенная тренировка,
- цветовой метод,
- метод 25 кадра,
- звуковая **суггестия** или «нашептывание» (её ещё называют ауто-суггестией, но чтобы не путать это понятие с самовнушением, не будем его использовать).

Не стоит забывать о том, что ни одна ситуация общения между людьми не обходится без психо-физического взаимодействия, в результате которого происходит вербальный и невербальный обмен информацией, убеждениями, стереотипами поведения, эмоциями, чувствами, и микробами :).

А значит, полностью избежать внушений в нашей жизни невозможно.

Однако, каждый волен выбирать свое окружение и источники информации, а также использовать собственный интеллект и убеждения для анализа поступающей информации.

Поэтому суггестию стоит воспринимать не просто как **внушение**, а как взаимобмен психическими состояниями и образами в процессе общения. Вроде психической диффузии.

И запомните.

Человек, который хочет внушить что-то оппоненту, должен знать, что внушить можно только то, в чём вы сами уверены. То во что сами **ВЕРИТЕ!**

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
2. Что означает «быть элегантным»?
3. Что означает слово «этикет»?
4. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
5. Почему по речи судят об общей культуре человека?
6. Подготовьте сообщения (доклады): «Роль этикета в моей будущей профессии»; «Значение культуры речи в профессиональной карьере».
7. Какое из понятий является более общим: “коммуникация” или “общение”?
8. Какое общение называют опосредованным?
9. Назовите различия между деловым и служебным общением.
10. Какие качества присущи культурному деловому человеку?

Раздел 4 Педагогическое общение

Тема 11. Понятие и функции педагогического общения

- 1. Педагогическое общение**
- 2. Эффективное педагогическое общение**

Одним из важнейших качеств педагога является его умение организовывать взаимодействие с учениками, общаться с ними и руководить их деятельностью.

Общение - это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией (коммуникативная функция), восприятие и понимание другого человека (перцептивная функция), взаимодействие (интерактивная функция).

Педагогическое общение - это разновидность общения, которое возникает в профессиональном взаимодействии педагога с учениками. По определению А.А. Леонтьева, «педагогическое общение - это профессиональное общение преподавателя с учащимися на уроке и вне его (в процессе обучения и воспитания), имеющее определённые педагогические функции и направленное (если оно полноценное и оптимальное) на создание благоприятного психологического климата, а также на другого рода психологическую оптимизацию учебной деятельности и отношений между педагогом и учащимися внутри ученического коллектива».

Специфика педагогического общения в том, что оно представляет собой сложный и противоречивый диалог, поскольку в нём одновременно участвует много субъектов, происходит своеобразное взаимодействие интеллектов, эмоциональных сфер, воли, характеров различных по возрасту, статусу, уровню развития участников. Поэтому педагогическое общение по своему характеру может быть различным: оно может происходить в форме сотрудничества, соперничества, конфликта и даже конфронтации. Выбор педагогом той или иной формы общения определяется профессиональной мотивацией, особенностями личности учителя, состоянием его эмоциональной сферы, коммуникативными способностями и творческой индивидуальностью педагога, а также прошлым опытом общения, сложившимся характером взаимоотношений педагога и воспитанников, спецификой ситуации взаимодействия, особенностями ученической группы и воздействиями со стороны учеников.

Ещё одна особенность педагогического общения в том, что оно одновременно выполняет обучающую и воспитывающую функции. Обучающая функция является ведущей и состоит в трансляции учителем общественного знания и координации совместных с учениками действий в учебном процессе и формировании личности. Как отмечает А.Б. Добрович, «какой бы предмет ни преподавал учитель, он передаёт ученику, прежде всего убеждение в силе человеческого разума, могучую тягу к познанию, любовь к истине и установку на самоотверженный общественно полезный труд... Когда же учитель способен заодно продемонстрировать учащимся высокую и отточенную культуру межличностных отношений, справедливость в сочетании с безупречным тактом, энтузиазм в сочетании с благородной скромностью - тогда, невольно подражая такому педагогу, младшее поколение формируется духовно гармоничным, способным к человеческому разрешению столь нередких в жизни межличностных конфликтов...».

По мнению американского психолога Роджерса, эффективное педагогическое общение выполняет ещё и психотерапевтическую функцию - облегчения, фасилитации общения. Эта функция столь важна, что К. Роджерс называет учителя прежде всего фасилитатором обучения и общения. Это означает, что учитель помогает ученику выразить себя, проявить то, что

в нём есть позитивного. Заинтересованность в успехе ученика, благожелательная атмосфера помогает, облегчает обучение, способствует самоактуализации и дальнейшему развитию ученика.

Эффективное педагогическое общение осуществляется на основе учебного сотрудничества и предполагает следующие способности педагога:

- 1) пристальное внимание к мыслительному процессу ученика (учеников), малейшее движение мысли требует немедленной поддержки, одобрения, иногда просто знака, что мысль замечена;
- 2) эмпатия - умение поставить себя на место ученика, понять цель и мотивы его поведения, а значит, и его самого, что позволяет прогнозировать деятельность ученика и управлять ею заранее;
- 3) доброжелательность, заинтересованность в успехе ученика; 4) рефлексия - непрерывный анализ своего поведения и деятельности, управляющих деятельностью учеников и введение максимально быстрых поправок в учебный процесс.

Тема 12. Этика общения с людьми с ограниченными возможностями

- 1. Этическими принципами Конвенции о правах инвалидов**
- 2. Специфические нормы этикета**
- 3. Особенности общения с людьми с нарушениями зрения**
- 4. Особенности общения с людьми с нарушениями слуха**
- 5. Особенности общения с людьми с речевыми затруднениями**
- 6. Особенности общения с людьми, имеющими психические расстройства**

Этическими принципами Конвенции о правах инвалидов

Дружелюбное и искреннее отношение само по себе довольно часто способно оказать помощь и поддержку. Небрежность в общении, высокомерие, невежливость приведет к тому, что человеку больше не захочется приходить туда, где с ним так обращаются. Это аксиома. И это касается всех посетителей библиотеки (и не только библиотеки), независимо от возраста и состояния здоровья. Однако, соблюдая общепринятые нормы общения, при обслуживании инвалидов необходимо дополнительно обратить внимание на некоторые особенности, связанными с теми или иными ограничениями их здоровья.

Во Всемирной программе действий в отношении инвалидов, которая была принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН в 1982 году, подчеркивается необходимость преодолевать любые проявления ущемления прав и достоинств людей с ограниченными возможностями. В этом документе прозвучали несколько тезисов, имеющих принципиально важное значение для развития этики работы с инвалидами:

инвалидность – это не физический дефект, а неспособность осуществлять ту или иную деятельность по причине дефекта, а также социальных условий, в которых проживает человек;

инвалиды – это неоднородная группа, разные заболевания и патологии создают различные социальные барьеры для людей с ограниченными возможностями;

создание доступной для инвалидов среды – это ответственность не только государства, но и общества;

важная задача государства состоит в ознакомлении населения своих стран с теми выгодами, которые могут получить отдельные лица и общество в результате вовлечения инвалидов во все сферы социальной, экономической и политической жизни;

приоритетны те меры социальной помощи, которые предполагают включение инвалидов в общие, а не специализированные социальные институты;

инвалиды, имея равные права, равны в своих обязанностях. Следовательно, люди с ограниченными возможностями должны быть максимально полно включены в активную жизнь общества;

в центре внимания должна находиться способность инвалидов, а не их неспособность.

Требование не допускать дискриминации инвалидов, соблюдать взаимную ответственность людей с ограниченными возможностями и общества друг перед другом составляют идеологическую основу "Конвенции о правах инвалидов" (2006).

Этическими принципами Конвенции о правах инвалидов являются:

уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;

недискриминация;

полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;

равенство возможностей;

равенство мужчин и женщин;

уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

Конвенция обязывает все страны предпринимать активные действия, направленные на формирование положительного отношения к людям с ограниченными возможностями в широких общественных кругах, которых заключаются в следующем:

□ повышении просвещенности всего общества, в том числе, на уровне семьи, в вопросах инвалидности и укреплении уважения прав и достоинства инвалидов, поощрении позитивных представлений об инвалидах и более глубокого понимания их обществом;

□ ведении борьбы со стереотипами, предрассудками и вредными обычаями в отношении инвалидов, в том числе, на почве половой принадлежности и возраста, во всех сферах жизни;

□ пропаганде потенциала и вклада инвалидов в общественную жизнь, содействию признания навыков, достоинств и способностей инвалидов, а также их вклада на рабочем месте и на рынке труда;

□ воспитании восприимчивости к правам инвалидов, формировании у всех детей начиная с раннего возраста, уважительного отношения к правам инвалидов, продвижении воспитательно-ознакомительных программ, посвященных инвалидам и их правам;

□ побуждении всех органов массовой информации к такому изображению инвалидов, которое согласуется с целью Конвенции. Говоря о профессиональной этике специалиста, который взаимодействует с людьми с особыми потребностями и их близкими, необходимо обозначить, что в общении и взаимоотношениях с ними специалист (социальный работник, психолог, педагог, библиотекарь и т.д.) является лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение. От того, насколько его внешний вид, поведение и речь соответствуют общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение об учреждении ее деятельности.

Специфические нормы этикета

Существуют некоторые **специфические нормы этикета** при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями. Эти нормы предназначены, в первую очередь, для сохранения личного достоинства инвалида, а также для разрешения сложных и неловких ситуаций, которые могут возникнуть во взаимодействии с участием людей с ограниченными возможностями. Вот некоторые из них:

при разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему (или, например, сурдопереводчику), которые присутствуют при разговоре;

при знакомстве с инвалидом вполне естественно (при желании) пожать ему руку - даже те, кому трудно ею двигать, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо;

со взрослыми инвалидами следует обращаться как со взрослыми, ни в коем случае нельзя фамильярничать (например обращаться на "ты" и проч.);

предлагайте помощь, и только получив положительный ответ, приступайте к её оказанию (спросив перед этим - как и что делать); сдержите все негативные проявления, если ваша помощь отвергнута.

Говоря о работе с людьми, имеющими различные ограничения здоровья (и возникающие при этом барьеры во взаимодействии), помимо общих правил, следует рассмотреть также и конкретные ситуации и связанные с ними правила поведения.

Например, можно выделить нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

□ при общении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, сесть таким образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником;

□ необходимо помнить, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует; недопустимо опираться о коляску или "повиснуть" на ней;

□ ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать человек с ограниченными возможностями при передвижении в конкретной ситуации: иногда нужно задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, придержать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника;

□ помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Особенности общения с людьми с нарушениями зрения

Люди с **нарушениями зрения** часто испытывают к себе дискриминационное отношение, потому что их собеседнику кажется, что человек не просто ограничен в одном из средств восприятия мира, но и в целом не способен понять, о чем идет речь и принять необходимое решение. Это выражается в стремлении говорить с сопровождающим, задавать ему вопросы и ожидать именно от него ответов, касающихся непосредственно человека с ограниченными возможностями. Иногда слепые и слабовидящие люди говорят, что они испытывают чувство изоляции: "Мне кажется, что они не замечают моего присутствия, говорят так, словно меня здесь нет".

Соблюдайте следующие правила:

когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь и назвать себя;

осуществляя сопровождение, направляйте человека аккуратно, не тащите его за собой, чаще всего, достаточно поддержать незрячего под локоть и в среднем темпе двигаться к це-

ли. При этом следует предупреждать его о препятствиях, стараясь четко определить их местоположение (например, «в трех шагах прямо по движению будет невысокий порог»;

предлагая незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник;

не пытайтесь "заигрывать" с собакой-поводырем, не отвлекайте её; помните - специально обученная собака находится на ответственной службе, требующей постоянной концентрации внимания;

при знакомстве незрячего с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Особенности общения с людьми с нарушениями слуха

У людей с **нарушениями слуха** - другие барьеры, поэтому для эффективного общения важно соблюдать особые этикетные правила, которые служат для того, чтобы облегчить получение собеседником информации через доступные ему (визуальные или звуковые) каналы восприятия.

Общаясь с человеком, у которого плохой слух:

- смотрите прямо на него;
- не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Лучше, чтобы ваш собеседник имел возможность следить за выражением вашего лица;

- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или сильно повышать голос (кричать);

- убедитесь, что вас понимают, если сомневаетесь - вежливо спросите об этом;

- используйте короткие и простые фразы, не отягощайте речь специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями;

- используйте "переходные" фразы, которые дадут собеседнику понять, что вы меняете тему разговора;

- если конкретное предложение не понято собеседником, перефразируйте его;

- сложную информацию лучше записать (продублировать), особенно если это цифровые данные.

Нарушения слуха довольно часто сопровождаются затруднениями речи. Общение с человеком с такими проблемами требует такта и деликатности. Иногда люди испытывают непроизвольную неловкость при общении с людьми с затруднениями речи, стараются, как можно быстрее выйти из ситуации, и совершают несколько распространенных ошибок: делают вид, что поняли фразу тогда, когда на самом деле это не так; перебивают говорящего словами "я понял"; договаривают за собеседника; прерывают общение.

Особенности общения с людьми с речевыми затруднениями

Правила взаимодействия с человеком, у которого имеются **речевые затруднения**, состоят в следующем:

не игнорируйте таких людей и не избегайте с ними разговора;

будьте готовы к тому, что общение займет достаточно много времени;

сосредоточьтесь на разговоре и поддерживайте визуальный контакт с собеседником;

позвольте собеседнику полностью договаривать фразы и начинайте говорить только тогда, когда вы убедились, что мысль завершена;

не стесняйтесь переспросить или уточнить, если вы что-то не поняли;

не относитесь к собеседнику предвзято: трудности в речи прямо не влекут за собой трудности и восприятия и обработке информации;

при наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например, переписку.

Общение с людьми с задержкой психического развития также требует соблюдения определенных норм и правил:

- выбирайте доступные вашему партнеру темы для разговора; используйте простой и точный язык, короткие фразы; избегайте метафор и образных выражений;

- если есть необходимость и возможность, в процессе речи указывайте на предмет, о котором вы говорите для облегчения его восприятия информации;

- сложную информацию напишите. Изложите суть вашего разговора на бумаге и предложите вашему собеседнику обсудить это с родными. Наиболее распространенная ошибка при взаимодействии с такими людьми – смотреть на человека с задержкой психического развития, как на неспособного вас понять. Это не так, определенный уровень информации доступен для него, и лучше позаботиться о том, чтобы сведения, которые вы сообщаете собеседнику, соответствовали этому уровню, тогда вам удастся построить эффективное взаимодействие.

Иногда нам ошибочно кажется, что собеседник скорее нас поймет, если мы будем говорить громче. Не повышайте голоса при общении с человеком с задержкой психического развития. Не ведите себя высокомерно, соблюдайте все правила вежливости и этикета, которые вы соблюдали бы с любым другим человеком.

Особенности общения с людьми, имеющими психические расстройства

При общении с людьми, имеющими психические расстройства, необходимо помнить, что эти нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый взгляд на мир. Психические расстройства не всегда сопровождаются интеллектуальными нарушениями, более того, часто они проявляются не на постоянной основе, а ситуационно. Нередко, зная то, что у человека есть психические расстройства, люди резко меняют отношение и стиль взаимодействия с ним, основываясь на стереотипах, которые далеко не всегда верны.

Поэтому:

- не распространяйте опыт общения с одним человеком, имеющим психические расстройства, на других людей и другие случаи;

- не бойтесь насилия и агрессии, представления о том, что все люди с психическими нарушениями склонны к "буйному сумасшествию" - это один из мифов;

- примите тот факт, что ваш собеседник, как правило, способен оценить ситуацию и понять все, что вы ему говорите;

- на любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями;

- не раздражайтесь и не повышайте голоса;

- помните, что если человек не лишен дееспособности, он может принять любое решение в области его прав и обязанностей;

При организации мероприятий:

- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где они запланированы;

- заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;

- если существуют архитектурные препятствия, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Например, есть люди, пользующиеся инва-

лидной коляской, которые при этом не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться в местах, где это им доступно;

□ не смущайтесь, если из-за недостатка опыта вы случайно допустили оплошность, расслабьтесь и не акцентируйте на ней внимание, однако, старайтесь не допускать повторения ситуации.

Вопрос ограничения жизнедеятельности сегодня признан социальной проблемой и основным путем ее решения является интеграция индивида в общество. Всем, а особенно людям, работающим с этой категорией граждан, следует понимать, что эти ограничения – не атрибут индивида, а комплексное сочетание условий, многие из которых сформированы социальным окружением. Следовательно, управление ситуацией требует социальных решений и во многом предполагает коллективную ответственность общества за проведение изменений окружающей среды, необходимых для полноценного участия лиц с ограничениями жизнедеятельности во всех сферах общественной жизни. Возвращаясь же к вопросу об этике общения и работы с людьми с ограничениями здоровья, хочется вновь повторить, что главное при взаимодействии с ними – это уважение, доброжелательность и стремление помочь. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость, вы сможете преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную вами оплошность, помочь собеседнику почувствовать себя раскованно и спокойно. А это значит, что вы тем самым укрепите его желание посещать библиотеку (или общаться иначе - в доступном и удобном для него режиме - в процессе надомного обслуживания, с помощью компьютерных технологий и т.п.).

Тема 13. Дефицитное общение

- 1. Трудности общения**
- 2. Одиночество**
- 3. Аутизм и аутичность**
- 4. Отчужденность**

Трудности общения, в отличие от коммуникативных барьеров, о которых уже шла речь в нашем пособии, сопровождаются нервно-психическим напряжением. Они *различаются*:

1. *по степени нервно-психического напряжения,*
2. *по типу ситуаций*
3. *по степени влияния на успешность общения.*

В.Н. Куницыной предложена общая классификация трудностей межличностного общения:

- **Субъективно переживаемые**, не всегда проявляющиеся в конкретном социальном взаимодействии и не очевидные для партнёра. К ним относятся социальная неуверенность, робость, застенчивость, неумение установить психологический контакт;
- **«Объективные»**, т.е. обнаруживающие себя в условиях непосредственных контактов и снижающие успешность процесса общения и удовлетворённость его протеканием. Это трудности коммуникативного характера, связанные с психофизиологическими особенностями личности, полнотой владения вербальными и невербальными средствами общения и коммуникабельного характера: владение нормами, правилами, сформированность психологической культуры общения.

Социальная неуверенность нередко возникает в условиях ролевого общения, чаще при социальном неравенстве, обнаружена её связь с социальным интеллектом.

Робость – поведенческая и характерологическая черта, обуславливающая трудности, которые возникают при необходимости принять решение, сделать выбор.

Застенчивость – это свойство личности, которое возникает у человека, постоянно испытывающего трудности в определённых ситуациях межличностного неформального общения и проявляется в состоянии нервно-психического напряжения, отличается разнообразными нарушениями вегетатики, психомоторики, речевой деятельности, эмоциональных, волевых, мыслительных процессов и рядом специфических изменений самосознания.

По причине обусловленности (в рамках психической нормы) трудности делятся на: Первичные; Вторичные.

Первичные трудности зависят от природных свойств человека. Их отличает более жёсткая предопределённость и неизбежность возникновения.

Вторичные трудности могут быть *психогенными* и *социогенными*. Первые являются следствием психологических травм, стрессов, фрустраций, неадекватной самооценки, результатом является, прежде всего, негативные изменения в доверительном общении. Социогенные трудности являются следствием внешних барьеров (коммуникативных, смысловых, лингвистических, ситуативных), неудачного опыта социальных и эмоциональных контактов, ошибок воспитания, определённых условий развития личности человека.

В ходе исследования, проведённого В.Н. Куницыной в 1991 году (было опрошено около 500 петербургских школьников юношеского возраста) выявлено, что самой распространённой трудностью является застенчивость (25-35%), отчуждённость (18%), глубокая интровертированность (16%).

Застенчивые люди обладают не только меньшей экстравертированностью, но и слабее контролируют своё поведение в ситуациях социального взаимодействия, а также более озабочены взаимоотношениями с окружающими, чем не испытывающие застенчивости (Зимбардо Ф., 1987).

У мужчин такая личностная особенность часто коррелирует с нейротизмом.

Застенчивость особенно проявляется в юности. Застенчивым людям, как правило, легче контактировать с младшими по возрасту, чем со старшими и более компетентными людьми. Застенчивый человек скорее слушает, чем говорит сам. Затруднения в общении, испытываемые застенчивым человеком, часто приводят к тому, что он замыкается в себе, и это в свою очередь нередко ведёт к одиночеству, невозможности создать семью.

Негативные последствия крайней степени застенчивости:

1. Застенчивость способствует социальной изоляции и тем самым полностью или частично лишает человека радости общения и социальной (эмоциональной) поддержки.

2. Человек оказывается уязвимым в стрессовых ситуациях из-за неразвитости навыков социального взаимодействия.

3. Не имея опыта искреннего и откровенного общения, застенчивые люди склонны думать о себе как об уязвимых, не подозревая, что другие также могут испытывать смущение. В результате у них складывается неправильное представление о социальном поведении.

4. Застенчивость не позволяет другим людям положительно оценить достоинства человека, которому она свойственна. Иногда смущение расценивается как замкнутость, отчуждённость, высокомерие, зазнайство, скрытность.

5. Застенчивость удерживает человека от того, чтобы выразить своё мнение и отстаивать свои права.

6. Застенчивость, как правило, сопровождается негативными переживаниями одиночества, тревожности и депрессии, она усугубляет чрезмерную сосредоточенность на себе и своем поведении.

Вместе с тем, исследователи выделяют в противоположность застенчивым людям – **беззастенчивых**. Это чрезмерно свободные в общении, общительные до навязчивости, бесцеремонные люди. В.Н. Куницына выделяет 5 типов (групп) беззастенчивых.

- Очень темпераментные люди, импульсивные, у которых отсутствует контроль над словами.
- Плохо воспитанные люди, а также те, кто ориентирован на самоутверждение.
- Возбудимые психопаты, истероидные личности, эгоцентричные, бесцеремонные.
- Люди морально ущербные, карьеристы, беззастенчивые в самом худшем смысле этого слова. Самовлюблённые и наглые, хотя внешне вежливые.
- Неадекватно адаптированные застенчивые; те, кто, пытаясь преодолеть свою застенчивость, впадают в другую крайность (Ильин. Е.П.).

Одиночество

К трудностям общения, в основе которых лежит дефицит доверительного общения, можно отнести одиночество, аутичность и отчужденность.

Одиночество — это эпизодически острое ощущение беспокойства и напряжения, связанное со стремлением иметь дружеские и интимные отношения.

Выделяют следующие типы одиночества:

- космическое — соотнесенность человека с природой и миром, самоотчужденность;
- культурное — потеря связи с культурным наследием, разрыв поколений;
- социальное — отторжение значимой группой; результатом могут быть смятение и депрессия;
- межличностное — неудовлетворенность сложившимися отношениями.

Виды одиночества:

- депривационное (на судне, в больнице, госпитале и т. д.). Ограниченный круг общения, нет земли, солнца и т. п., возникает потребность в свежей информации, скука;
- изоляция (пенсионный возраст, молодая мать с ребенком);
- партнерское одиночество (синдром «белой вороны», аутсайдеры) — неглубокие, не интимные отношения, нет человека, людей, с которыми была бы тесная связь;
- субъективное одиночество, характерное интеллектуальным людям: фактически контакты есть, но не покидает постоянное ощущение, что его «никто не понимает»;
- брачное одиночество — отсутствие супруга.

Важно отметить, что рассматривать одиночество нужно не с позиции внешнего наблюдателя. Следует выделять способы восприятия и оценки одинокой личностью своей социальной жизни. Дело в том, что хотя два человека могут иметь «объективно» сходные образцы социальных отношений, вполне возможно, один из них чувствует себя одиноким, а другой — вполне удовлетворенным. Значение одиночества для человека может меняться в зависимости от социальной группы, возраста, исторического периода и культурной среды.

Выделяют три основных компонента одиночества: аффективный, поведенческий и когнитивный. Интересно, что люди пытаются не просто найти причины своего одиночества, но и систематизировать представления о нем. Эти представления могут иметь как субъективный, так и объективный характер.

Субъективными причинами одиночества считаются: определенные характеристики личности (стеснительность, застенчивость, замкнутость, неуверенность, пессимизм); особенности эмоционально-волевой сферы личности (частые депрессии); восприятие себя как физически непривлекательного.

К объективным, или ситуативным, причинам можно отнести: изначальные события (например, разрыв любовных отношений, смерть близких), отношение к своему окружению как к бесперспективному с точки зрения заведения приемлемых отношений и др.

Карл Роджерс рассматривал одиночество как отчуждение личности от ее истинных внутренних чувств.

Существуют следующие личностные реакции на одиночество.

- Утрата смысла жизни. Является первым признаком одиночества.
- Скука. Все становится скучным, даже то, что раньше радовало.
- Апатия. Общее снижение тонуса, быстрая усталость, возможно снижение умственной деятельности.
- Эмоциональная напряженность.
- Суицидальные мысли — перенесение душевного недуга на телесный.
- Соматизация страдания.
- Негибкость личностных качеств. Консервативность.
- Снижение биологической и социальной адаптивности. Перестает бороться за свои интересы, стремления.
- «Падение» личности. Снижение профессиональных качеств, склонность к зависимостям, синдром «бомжа».
- Снижение самооценки. Часто — придирчивость ко всем своим чертам, способностям, достижениям.
- Снижение саморегуляции (эмоционального контроля, волевой регуляции).
- Разрушение «высшего Я» — идеальных стремлений, эстетического вкуса, нравственных принципов, идеалов.
- Рост агрессии и аутоагрессии.
- Снижение длительности жизни.

Аутизм и аутичность

Аутизм – произошло от греческого *autos* переводится как сам.

Психологический словарь предлагает следующее определение **аутизма**. *Это сложное, порой болезненное состояние личности, выражающееся в чрезмерной её самоуглублённости, в уходе от контактов с окружающими, в отчуждении, в погружении в мир собственных переживаний.* По данным американской Ассоциации по аутизму, под термином **«аутизм»** понимается *глубокое врождённое нарушение, носящее бионеврологический характер, которое обычно проявляется в течение первых 3 лет жизни.* До сих пор среди учёных нет однозначного мнения по поводу причин данного состояния человека. Среди самых распространённых выделяют: генетические, родовые травмы, вирусные заболевания, хромосомные нарушения.

В настоящее время критерием диагностики аутизма считаются те характеристики поведения, которые проявляются в 3 основных сферах (Триада нарушений) (Л.Винг, 1993):

- нарушение социального взаимодействия;
- нарушения социального общения;
- ограниченные интересы и действия.

По мнению Л.Винг следствием этих нарушений у людей является жёсткая модель поведения, включающая в себя стремление к сохранению постоянства, стереотипного движения, ограниченные интересы и т.д. Эти характерные черты проявляются различно у каждого ребёнка.

Основные критерии определения аутизма.

Проявления аномального развития до 3 лет.

Качественные нарушения в социальном взаимодействии (3 из 5):

- Отсутствие контакта «глаза в глаза», странное положение тела, выражение лица, использование жестов неадекватно ситуации;
- Неспособность к установлению дружеских отношений, которые характеризуются взаимными интересами, деятельностью и эмоциями;
- Отсутствие или очень редкие попытки найти в других людях утешение и любовь в моменты стресса или когда им плохо и/или неспособность самому выразить утешение, сочувствие;
- Отсутствие проявления радости, когда другие её проявляют;
- Отсутствие проявления социальности и эмоций и /или отсутствие изменения в поведении в зависимости от необходимости социального контекста.

Качественные нарушения в коммуникации(2 из 5):

- Задержка или полное отсутствие речи, не сопровождающееся попыткой компенсировать это альтернативными способами коммуникации (невербальными средствами);
- Неспособность начать или поддержать разговор, неспособность обмениваться репликами при общении;
- Стереотипное, повторяющееся использование языка;
- Аномалии в высоте тона голоса, ударения, скорости, ритме и интонации речи;
- Отсутствие разнообразия при ролевой игре, или в раннем возрасте, при социально имитирующей игре.

Ограниченные, повторяющиеся, стереотипные модели поведения, процессов и действий(2 из 6):

- Всепоглощённость стереотипными и ограниченными интересами;
- Специфическая привязанность к определённым предметам;
- Настойчивое требование соблюдения специфических, нефункциональных ритуалов и заведённого установившегося порядка;
- Стереотипные и повторяющиеся двигательные маневры, включающие в себя: ворчание, хлопанье, взмахи руками, сложные движения всего тела;
- Настойчивое внимание к частям предметов или нефункциональным игровым материалам (обнюхивание, ощупывание поверхностей, слушание шумов);
- Расстройство по поводу мелких, незначительных изменений в окружающей обстановке.

Существует так же понятие **аутичности**, под которым понимается *свойство личности, проявляющееся в норме и не относящееся к сфере психопатологии*. Эта черта отражается на всей сфере контактов человека; дефицитность общения такого человека является отчасти вынужденной, отчасти неизбежной. Многие черты поведения аутичного ребёнка напоминают сглаженный, нечётко выраженный аутизм. Однако такой ребёнок обладает компенсаторными механизмами, которые при благоприятных условиях позволяют удовлетворительно адаптироваться в среде сверстников.

Отчужденность

Аутичных и отчуждённых людей объединяет то обстоятельство, что они испытывают дефицит общения, хотя причины, приводящие к недостатку полноценного общения с людьми, в этих группах различны.

Отчужденность – *охлаждение и разрыв с ближайшим окружением, выпадений из социальных связей, на личностном уровне проявляется как чувство бессилия перед повседневными проблемами, бессмысленности происходящего; сопровождается апатией и аполитичностью, дефицитом тёплого сердечного общения*. Это термин, который употребляется и в быденном языке, и в различных науках, чаще всего в философии, психологии, криминалогии, социологии. В отличие от философского, в социологическом и психологическом пони-

мании отчуждённость описывается в терминах ожиданий и всегда является в достаточной степени осознаваемым свойством личности.

Стержнем отчуждённости является **аномия** – *это состояние дезорганизации личности, возникающее в результате её дезориентации*. Причиной такой дезориентации может быть социальная ситуация, в которой имеет место конфликт норм, личность сталкивается с противоречивыми требованиями, либо ситуация отсутствия норм. В научном смысле термин «аномия» впервые был использован теологами для обозначения пренебрежения законам, в том числе и сокральным.

Вопросы для самопроверки:

1. Чем отличаются трудности общения от коммуникативных барьеров?
2. Назовите основные трудности общения?
3. Дайте определения робости и застенчивости.
4. Что относится к дефицитному общению?
5. Какие типы одиночеств выделяют?
6. Чем отличается аутизм от аутичности?
7. Какие основные признаки аутизма вы узнали.
8. Что такое отчуждённость?

Раздел 3 Конфликтология

Тема 14. Понятие и виды конфликта

1. Конфликт.
2. Внутриличные конфликты.
3. Межличностные конфликты.
4. Причины возникновения конфликтов в организации
5. Мотивы возникновения конфликтов

Конфликт.

В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, межличностных взаимодействиях или межличностных взаимоотношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Отсюда *основа конфликтных ситуаций* – столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

В социальной психологии существует многовариантная типология конфликтов в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу.

Конфликт может быть:

- внутриличностным (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя);
- межличностным (между руководителем и заместителем, по поводу должности, премии между сотрудниками);
- между личностью и организацией, в которую она входит;
- между организациями или группами одного или различного статуса.

Возможны также *классификации конфликтов* по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг другу); по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг другу); смешанные. Наиболее распространены конфликты по вертикали и смешанные, они составляют 70–80 % всех конфликтов.

Допустима также классификация *по характеру причин*, вызвавших конфликт. Конфликт может быть обусловлен:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений: симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и др.;
- личностными особенностями членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, бестактностью, некоммуникабельностью и т. д.

Различают конфликты и *по их значению для организации и способу разрешения.*

Конструктивные	Деструктивные
Разногласия затрагивают принципиальные стороны разрешения которых приводит к более высокому уровню развития организации	Приводят к негативным, разрушительным действиям, которые перерастают в склоку и резко снижают эффективность группы или организации

Признаки нарастающей конфликтной ситуации:

- широкое распространение так называемых неписаных законов, которые представляют нормы поведения, влияющие на все стороны жизни коллектива, внедряющиеся в нее скрытно, путем негласной корпоративности или ложной коммуникации: “Здесь об этом... не говорят!”, “Говорящего не перебивать!”, “мы не желаем, чтобы здесь кого-то критиковали!”, “Не суй свой нос в чужие дела!”, “Главное – это вежливость всегда и во всем!”, “Подумаешь, если кто-то опоздал!”;

- некоторые традиции, ритуалы в коллективе;
- появление “козлов отпущения”.

Стадии протекания конфликта:

- а) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей и норм;
- б) переход потенциального конфликта в реальный или стадия осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
- в) конфликтные действия;
- г) снятие или разрешение конфликта.

Также конфликт имеет определенную **структуру**:

- объект конфликтной ситуации;
- цели, субъективные мотивы участников;
- оппоненты, конкретные лица, являющиеся участниками конфликта;
- непосредственный повод конфликта, который необходимо отличать от подлинных причин, зачастую скрывааемых или не осознаваемых.

Пока существуют все перечисленные элементы структуры, кроме повода, конфликт неустраним. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из элементов структуры конфликта.

Конструктивное разрешение конфликта зависит от адекватности восприятия конфликта, открытости и эффективности общения, создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Черты характера конфликтной личности:

- неадекватная оценка своих способностей и возможностей;
- стремление доминировать во что бы то ни стало;
- консервативность мышления;
- излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях;
- определенный набор эмоциональных качеств личности (тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность).

Внутриличностные конфликты.

Личность является предельным субъектом (оппонентом) конфликта. В этом качестве она образует одну из его сторон. Но кроме этого каждый человек является самостоятельным генератором конфликта, внутри которого он и разворачивается. Другими словами — личность постоянно производит и воспроизводит конфликты внутри себя — *внутриличностные конфликты*, носителем которых она и является. И можно без преувеличения сказать, что вся жизнь нормального человека — это конфликт, и прежде всего конфликт не внешний, а внутренний, от которого нам никуда не деться.

Каждый человек постоянно существует в конфликтной ситуации не только с окружающей социальной средой, но прежде всего с самим собой. И этого не следует опасаться. Для психически здорового индивида не выходящая за рамки нормы внутренняя конфликтная ситуация вполне естественна. Человек, который считает себя всегда правым и у которого всегда “спокойная совесть”, такой человек, по мнению И. Канта, не может быть моральным человеком, который “никогда не свободен от вины”. А с точки зрения другого великого философа — В. Соловьева в этом проявляется сама сущность человека, его отличие от живот-

ных. Не случайно, рационалистическому антропологизму западноевропейской традиции, тезису Р. Декарта: “мыслью, следовательно, существую”, он противопоставляет свой тезис: “стыжусь, следовательно, существую”.

Ситуация внутриличностного напряжения и противоречивости в известных рамках и степени не только естественна, но и *необходима* для развития и совершенствования самой личности. Любое развитие не может осуществляться без внутренних противоречий, а там, где есть противоречия, есть и основа конфликта. И если внутриличностный конфликт протекает в рамках меры, он действительно необходим, ибо недовольство собой, критическое отношение к собственному “Я”, как мощный внутренний двигатель, заставляет человека идти по пути самосовершенствования и самоактуализации, тем самым наполняя смыслом не только свою собственную жизнь, но и совершенствуя мир.

Внутриличностный конфликт - это состояние структуры личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми она в данный момент не в состоянии справиться, т.е. выработать приоритеты поведения, основанные на них.

Можно сказать и по-другому: *внутриличностный конфликт* – это состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов.

Таким образом, можно выделить следующие характеристики внутриличностного конфликта:

1) внутриличностный конфликт появляется в результате взаимодействия элементов внутренней структуры личности;

2) сторонами внутриличностного конфликта выступают одновременно существующие в структуре личности разноплановые и противоречивые интересы, цели, мотивы и желания;

3) внутриличностный конфликт возникает только тогда, когда силы, действующие на личность, являются равновеликими. В противном случае человек из двух зол просто выбирает меньшее, из двух благ — большее, а наказанию предпочитает награду;

4) любой внутренний конфликт сопровождается негативными эмоциями;

5) основу любого внутриличностного конфликта составляет ситуация, характеризующаяся:

- противоречивыми позициями сторон;
- противоположными мотивами, целями и интересами сторон;
- противоположными средствами достижения целей в данных условиях (например, преследуется цель — победить в битве, но вместе с тем необходимо христианские заповеди соблюсти, в том числе — “не убий”);
- отсутствием возможности удовлетворения какой-либо потребности и вместе с тем невозможностью ее устранения.

Следует также добавить, что, как показал З. Фрейд, внутриличностный конфликт может быть не только осознанным, но и *неосознанным*, что не делает его менее значимым.

Межличностные конфликты.

Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми.

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям и т.п. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие.

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличностного взаимодействия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. В связи с этим выделяют различные функции конфликта: конструктивные и деструктивные.

Функции межличностного конфликта

К конструктивным функциям относят:

- а) познавательную (появление конфликта выступает как симптом неблагоприятных отношений и проявления возникших противоречий);
- б) функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);
- в) инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);
- г) перестроечную (конфликт снимает факторы, подтачивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками).

Деструктивные функции конфликта связаны с:

- а) разрушением существующей совместной деятельности;
- б) ухудшением или развалом отношений;
- в) негативным самочувствием участников;
- г) низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

При системном изучении конфликтов в них выделяют структуру и элементы. Элементами в межличностном конфликте являются: субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причина конфликта. Структура конфликта - это взаимосвязи между его элементами. Конфликт всегда находится в развитии, поэтому его элементы и структура постоянно изменяются.

К субъектам межличностного конфликта относят тех участников, которые отстаивают свои собственные интересы, стремятся к достижению своей цели. Они всегда выступают от своего лица.

Объектом межличностного конфликта считают то, на что претендуют его участники. Это та цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов.

Предметом конфликта служат противоречия, в которых проявляются противоположные интересы объектов.

Отличительные особенности межличностного конфликта:

1. Противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.
2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных
3. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей
4. Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами

5. Затрагивают интересы окружения.

Виды межличностных конфликтов:

1. По направленности:

- горизонтальные – участники не подчиняются друг другу
- вертикальные – участники находятся в подчинении друг с другом
- смешанные – где есть обе составляющие (организация)

2. По значению:

- конструктивные (созидательные) - оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений, разумных аргументов, приводит к развитию отношений между людьми;
- деструктивные (разрушительные) - одна из сторон жёстко настаивает на своей позиции и игнорирует вторую, одна из сторон прибегает к осуждаемым методам борьбы

3. По характеру причин:

- объективные
- субъективные (плохое настроение, самочувствие)

4. По сфере разрешения:

- деловые
- личностно-эмоциональные

5. По форме проявления:

- скрытые (плохо осознаются людьми)
- открытые (осознаются)

6. По времени протекания:

- ситуативные
- пролонгированные (длительные).

Функционирование той или иной организации, как целостной системы осуществляется в соответствии с заранее и четко определенными задачами и целями, которые определяют направление деятельности, ее специфику. Вместе с тем, персонал организации имеет собственные индивидуальные цели и задачи, которые в процессе трудовой деятельности соотносятся, или же противоречат целям организации в целом.

Сам термин «организация» может быть истолкован с позиции разных направлений:

- о специфике строения организации, которая лежит в основе упорядоченного и согласованного взаимодействия ее составляющих;
- о разнообразных целенаправленных процессах, которые способствуют совершенствованию взаимодействия между элементами системы и укреплению связей между ними;
- о факторах, способствующих объединению людей для совместной реализации целей.
- о сегментах в структуре общества, деятельность которого направлена на реализацию определенных задач и выполнение заданных функций;
- о эффективно функционирующей системе, учитывающей условия внешней и внутренней среды;
- о совокупности форм (юридических, правовых и организационных).

Учитывая такое многообразие связей в организации, между людьми могут возникать конфликты, которые естественным образом оказывают влияние на эффективность функционирования, текучку персонала, снижение объема производства и другие параметры.

В основе организационных конфликтов могут лежать противоречия в оценке целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, ее результатов и социальных последствий. Естественно, что у организационных конфликтов имеют черты, свойственные и другим видам социальных конфликтов (референтность, субъективность и т.д.) Вместе с тем у данных конфликтов можно выделить и характерные.

Среди существенных особенностей организационных конфликтов можно выделить высокую прогнозируемость. Поскольку функционирование организации осуществляется в соответствии с определенными стандартами, способствующими координированию поведения сотрудников, можно легко отслеживать ситуации, которые в дальнейшем могут перерасти в конфликты.

Специфика организационных конфликтов во многом определяется особенностями ролевой структуры организации, которая подразумевает выполнение сотрудниками профессиональной деятельности в соответствии с существующими поведенческими стереотипами. Роли накладывают существенный отпечаток на личность каждого человека и зависят от социальных позиций и конкретного трудового поведения. Необходимо подчеркнуть, что роли очень быстро закрепляются, могут иногда противоречить друг другу и со своей стороны также оказывать влияние на оценку социальной позиции и трудовое поведение.

На протекание конфликта в организации существенное влияние оказывает сама ее структура, управление которой осуществляется посредством целенаправленной координации деятельности сотрудников и материальных ресурсов. Именно поэтому в ней присутствует разделение трудового процесса на элементы в целях полноценного контроля. Структура любой организации включает горизонтальную и вертикальную дифференциацию.

Разделение по горизонтали осуществляется в соответствии со способами группировки и распределения функциональных обязанностей (по выполняемой работе, по производимому продукту, по потребительским группам, по месту расположения). Такое разделение по горизонтали может спровоцировать возникновение конфликтов интересов, так как возможна ориентация на различные цели в группах, распределенных по различным критериям.

Вертикальная дифференциация затрагивает управленческий аппарат и определяется количеством уровней власти, а также распределением властных полномочий.

Таким образом, специфика конфликтного взаимодействия в рамках организации обусловлена сложностью возникающих взаимосвязей, затрагивающих различные сферы жизнедеятельности. У данных конфликтов можно выделить следующие характерные черты: высокая прогнозируемость, особенности ролевой структуры организации, общая структура и разделение по горизонтали и вертикали и др.

Причины возникновения конфликтов в организации

В основе возникновения любого конфликтного взаимодействия лежит та, или иная причина, выявление и устранение которой способствует разрешению конфликта и сглаживанию ситуации. Именно поэтому вопрос выявления причин конфликтов привлекает внимание исследователей.

Традиционно выделяют объективные и субъективные причины, способствующие возникновению конфликта. К числу объективных факторов можно отнести характеристики, не зависящие от человека, в то время как субъективные факторы - личностные характеристики (особенности характера, стремление к первенству, доминированию и т.д.). Вместе с тем, необходимо отметить, что в реальной конфликтной ситуации практически всегда имеются и объективные, и субъективные причины.

Среди объективных причин возникновения конфликтного взаимодействия можно выделить факторы, затрагивающие процесс управления, организацию деятельности, уровень профессионализма, нарушения санитарно-гигиенических норм, недостаточность материально-технической базы, экономические причины.

К числу управленческих причин принято относить недостатки организационной структуры, нечеткие должностные инструкции и как следствие непродуманное распределение прав и обязанностей, несоразмерность прав и ответственности за результаты деятельности, расплывчатость требований к сотруднику и их не соответствие с должностными инструкциями.

К организационным факторам относят: отсутствие условий для труда, нарушения режима труда и отдыха, перегрузки, нарушения трудовой и исполнительской дисциплины и т.д.

Профессиональные факторы включают оценку уровня профессионализма, грамотную систему подбора и расстановки кадров, четкость перспектив дальнейшего профессионального и карьерного роста.

К числу санитарно-гигиенических факторов можно отнести неблагоприятные условия труда и различные нарушения, касающиеся режима профессиональной деятельности.

Среди материально - технических факторов, способствующих возникновению конфликтов, исследователи отмечают устаревшее оборудование и техническое обеспечение, а также их недостаточность.

Помимо вышеуказанных причин, можно отметить экономические: задержки в оплате, отсутствие грамотно спланированной системы поощрений.

Субъективные причины возникновения конфликта включают личностные особенности, как подчиненных, так и руководителей. Наиболее распространенными ошибками в профессиональной деятельности руководителя, способными стимулировать возникновение конфликтных ситуаций являются нарушения служебной этики (грубость, нетерпимость, высокомерие, неуважительное отношение и т.д.); трудового законодательства (сверхурочная неоплачиваемая работа, запрет на больничные и отпуска и т.д.); неумение справедливо оценивать результаты деятельности подчиненных и мотивировать их на достижение успеха, а также отсутствие или недостаточность внимания со стороны руководителя к социально-психологическому климату в коллективе, возможностям учета совместимости работников.

Помимо вышеуказанной классификации причин, способствующих возникновению конфликтных взаимоотношений, существуют и другие (У.Ф. Линкольн, Б. Майерс, К. Томас). По мнению Н.В. Гришиной к числу причин возникновения конфликтных ситуаций в организации относятся:

- Недостатки в организации производственных процессов, неблагоприятные условия труда, несовершенство форм его стимуляции.
- Отсутствие опыта у руководителя, вследствие чего он предпринимает неправильные действия (неумело распределяет задания, неправильно использует систему стимулирования труда, не способен понять психологию сотрудника).
- Недостатки профессионального стиля работы руководителя и его неправильное поведение.
- Расхождение мнений работников в оценке явлений производственной жизни.
- Нарушение внутригрупповых норм поведения, распад коллектива на различные группировки, возникновение разногласий между разными категориями работников.
- Противоречия интересов людей, их функций в трудовой деятельности.
- Несовместимость в силу личностных, социально-демографических (пол, возраст, социальное происхождение) различий.
- Личностные характеристики отдельных людей - специфические особенности поведения, отношения к труду и коллективу, черты характера.

В работах Р. Л. Кричевского причины возникновения конфликтных отношений разделяются на три группы: обусловленные трудовым процессом, психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, личностным своеобразием членов группы.

В целом, перечислить все причины, из-за которых возможно развитие конфликта практически невозможно. Вместе с тем, следует подчеркнуть следующие области организационного взаимодействия, в которых возникновение конфликтов особенно часто: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения и в жизненном опыте, а также неудовлетворительные коммуникации.

Необходимо отметить, что своевременное выявление и устранение вышеуказанных причин возможно только при совершенствовании системы управления организации в целом.

Таким образом, среди причин, способствующих возникновению конфликтных отношений в коллективе можно выделить объективные и субъективные. Своевременное выявление и устранение вышеуказанных причин способствует налаживанию конструктивных отношений в организации и улучшает общие показатели работы.

Мотивы возникновения конфликтов

При исследовании конфликта помимо выяснения внешних причин возникновения конфликтной ситуации необходимо раскрыть его внутреннее содержание, которое определяется мотивами конфликтующих сторон. В данном случае мотивы выступают в качестве внутренних побудительных сил, подталкивающих субъектов конфликтного взаимодействия к открытому противостоянию. Именно мотивы вступления в конфликт наполняют его эмоциями. Как правило, в процессе конфликта у оппонентов могут возникать чувства зависимости, ущемленности, чувства вины и т.д.

В качестве мотивов возникновения конфликта могут выступать:

- потребности - состояния, создаваемые дефицитом материальных или идеальных объектов, которые стимулируют активность субъекта. Классификация потребностей включает: потребности в безопасности, признании, социальной принадлежности, познавательные потребности, эстетические потребности и т.п. Необходимо отметить, что данные потребности могут возникать не только у отдельных личностей, но и свойственны социальным группам, целым обществам и государствам.

- интересы - представляют собой осознанные потребности, обеспечивающие направленность оппонентов на объект конфликта и способствующие проявлению его конфликтного поведения.

- ценности - совокупность качеств внутренней структуры личности, выступающих для нее особо значимыми и определяющих основу сознания и поведения. Ценности можно разделить на общечеловеческие, культурные, личностные и т.д.

- цели - это осознание возможного результата, к которому должны привести предпринимаемые действия. В рамках конфликтного взаимодействия целью выступает конечный результат, который оценивается с позиции полезности (для личности, референтной группы или коллектива в целом). Принято выделять тактические (ориентированные на овладение объектом конфликта) и стратегические цели (определяющие порядок достижения, средства воздействия и т.д.).

- идеалы - некие обобщенные образы, характеризующие наилучшее состояние объекта, сформированные каждым конкретным человеком на основании обобщения социального и личного опыта и определяющие жизненную позицию.

- убеждения - система ценностей личности, которая определяет выбор стратегии поведения в соответствии с персональными взглядами, интересами и потребностями.

Мотивы поведения конкретного человека или группы определяются не только внутренними составляющими. Они также возникают исходя из конкретной социальной ситуации, имеющихся социальных условий. Это обусловлено тем, что реформы общества закономерно сказываются на трансформации общественного сознания, что в свою очередь способствует изменению потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов и убеждений конкретных людей, а следовательно и мотивации в целом. Вместе с тем, необходимо отметить, что в процессе конфликтного взаимодействия установить истинные мотивы оппонентов весьма затруднительно. Дело в том, что участники конфликта зачастую декларируют в качестве мотивов вступления в конфликт одни причины, когда в реальной ситуации мотивами служат совершенно другие факторы.

Таким образом, мотивы вступления в конфликтное взаимодействие представляют собой внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов конфликтного взаимодействия к открытому противостоянию. В качестве мотивов возникновения конфликта могут

выступать: потребности, интересы, ценности, цели, идеалы, убеждения и т.д. Помимо этого на мотивацию участников конфликта оказывает влияние конкретная социальная ситуация, имеющиеся социальные условия.

Тема 15. Способы разрешения конфликтов

1. **Способы предупреждения конфликтов.**
2. **Стратегия поведения в конфликтной ситуации**
3. **Правила поведения в условиях конфликта**

Способы предупреждения конфликтов.

Рассмотрим особенности поведения человека в конфликтной ситуации прежде всего в процессе общения. В процессе человеческих взаимоотношений, как вы уже знаете из предыдущих разделов, процесс общения предполагает наличие следующих трех факторов: восприятия, эмоций и обмена информацией. В конфликтных ситуациях легко забыть об этом. Поэтому кратко рассмотрим, что же может создавать почву для их возникновения.

Социально-психологические предпосылки

Первая трудность — это разногласия из-за несовпадения ваших рассуждений с рассуждениями другой стороны. Ведь то, какой вы видите проблему, зависит от того, с какой колокольни, образно говоря, смотрите на нее. Люди склонны видеть то, что хотят видеть. Из массы фактов мы изымаем те, которые подтверждают наши взгляды, представления и убеждения, и не обращаем внимания или ошибочно интерпретируем те из них, которые ставят под вопрос наши представления. Однако следует иметь в виду, что понять точку зрения другого — это еще не значит согласиться с ней. Это может помочь лишь сузить область конфликта.

Также не следует интерпретировать высказывания или действия другой стороны в негативном плане, так как это вызывает отрицательные эмоции. Но на отрицательные эмоции в свой адрес мы испытываем раздражение и у нас возникает желание компенсировать свой психологический проигрыш, ответив обидой на обиду. При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с "запасом". Снисходительное отношение, категоричность, подшучивание, напоминание о какой-то проигранной ситуации и т.п. — все это вызывает отрицательную реакцию у окружающих и служит питательной средой для возникновения конфликтной ситуации.

Следующая трудность, которая возникает в процессе общения и может оказывать влияние на возникновение конфликта, это то, что люди, очень часто разговаривая, не понимают друг друга. Даже если вы говорите ясно и прямо, вас могут не услышать. Как часто вам кажется, что люди не обращают внимание на ваши слова. Столь же часто и вы не в состоянии повторить то, что они сказали, так как в этот момент можете быть заняты обдумыванием контраргумента и т.п. Кроме того то, что говорит один, другой может не так понять. Все это вместе взятое и создает предпосылки к конфликту и трудности в управлении им.

Учитывая трудности в процессе общения, Е. Мелибрудой, В. Зигертом и Л. Ланге, была разработана модель поведения человека в конфликтной ситуации с точки зрения ее соответствия психологическим стандартам. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

- адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;

- открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации;

- создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества. Для руководителя также полезно знать, *какие индивидуальные особенности личности* (черты характера) создают у человека склонность или предрасположенность к конфликтным отношениям с другими людьми. Обобщая исследования психологов, можно сказать, что к таким качествам относятся:

- неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и в другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих — и почва для конфликта готова;

- стремление доминировать во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно; сказать свое последнее слово;

- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;

- излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление во что бы то ни стало сказать правду в глаза;

- критический настрой, особенно необоснованный и не аргументированный;

- определенный набор эмоциональных качеств личности — тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

Но конфликт возникает, если личностные особенности человека или группы приходят в столкновение с вышеназванными особенностями человека, предрасположенного к конфликтам, т.е. при наличии межличностной или социально-психологической несовместимости.

В качестве примера рассмотрим несовместимые типы темперамента при определенных условиях. В нормальной спокойной обстановке холерик и флегматик успешно справляются с порученной им работой. В аварийной ситуации медлительность флегматика, желание обдумать ход деятельности и вспыльчивость, неуравновешенность и суетливость холерика могут стать причиной конфликтных отношений между ними.

Еще более часто основой для межличностной несовместимости становятся различия в потребностях, интересах, целях различных людей, вступающих во взаимодействие. Основным интересом, например у руководителя образованной фирмы или предприятия — расширить дело, а у сотрудников — как можно больше средств было выделено на зарплату. Это создает трения между ними, которые могут привести к конфликту даже близких людей.

Социально-психологическая несовместимость может также возникнуть из-за того, что группа, окружение предъявляет личности требования, которые расходятся с теми, на которые ориентирован этот человек.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации

Поскольку в реальной жизни не так просто выяснить истинную причину конфликта и найти адекватный способ его разрешения, то целесообразно ознакомиться с разработанной *К.У. Томасом и Р.Х. Килменном* стратегией поведения в конфликтной ситуации и осознанно выбрать определенную стратегию поведения в зависимости от обстоятельств. Исследователи указывают на *пять основных стилей поведения при конфликте*:

- конкуренция или соперничество;

- сотрудничество;

- компромисс;

- приспособление;

- игнорирование или уклонение.

Стиль поведения в конкретном конфликте, замечают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально. Если представить это в графической форме, то получим сетку Томаса - Килменна, позволяющую проанализировать конфликт и выбрать оптимальную стратегию поведения. Она в свою очередь позволяет для каждого человека создать свой собственный стиль разрешения конфликта.

Приведем рекомендации по наиболее целесообразному использованию того или иного стиля в зависимости от конкретных ситуаций и характера личности человека.

Стиль конкуренции или соперничества. Этот стиль наиболее типичен для поведения в конфликтной ситуации. По статистике более 70% всех случаев в конфликте — это стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов. Из этого проистекает желание надавить на партнера, навязать свои интересы, игнорируя интересы другой стороны. Его может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью. Его можно использовать, если вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы, поскольку исход конфликта очень важен для вас:

- обладаете достаточной властью и авторитетом и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение — наилучшее;
- чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
- взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что эта стратегия редко приносит долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытается саботировать его. Кроме того, тот, кто сегодня проиграл, завтра может отказаться от сотрудничества.

Этот стиль не может быть использован в близких, личных отношениях, поскольку кроме чувства отчуждения он больше ничего вызвать не может. Известно, что брак, в котором одна сторона подавляет другую, приводит к неразрешимым противоречиям или даже полному разрыву. Не следует использовать этот стиль и в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника и вы не имеете достаточных аргументов, чтобы доказать ее.

Сотрудничество — наиболее трудный из всех стилей, но вместе с тем он наиболее эффективен при разрешении конфликтных ситуаций. Преимущество его в том, что вы находите наиболее приемлемое для обеих сторон решение и делаете из оппонентов партнеров. Он означает поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех. Такой подход ведет к успеху в делах и личной жизни. Начать реализацию этой стратегии лучше всего с фразы: "Я хочу справедливого исхода для нас обоих", "Давайте посмотрим, как мы оба можем получить то, что хотим", "Я пришел к вам, чтобы решить нашу проблему". Далее, проникая в глубь разногласий, следует установить, какая потребность стоит за желаниями другой стороны, выяснить, в чем ваши разногласия компенсируют друг друга.

Установлено, что там, где выигрывают обе стороны, они более склонны исполнять принятые решения, поскольку они приемлемы для них, и обе стороны принимали участие во всем процессе разрешения конфликта.

Однако такой стиль требует умения объяснить свои решения, выслушать другую сторону, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих случаях:

- если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений, однако необходимо найти общее решение;
- основная цель — приобретение совместного опыта работы; стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
- существуют длительные, прочные и взаимозависимые отношения с конфликтной стороной;
- необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Стиль компромисса находится в середине сетки Томаса-Килменна. Суть его заключается в том, что стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, когда обе стороны желают одного и того же, но знают, что одновременные желания невыполнимы, например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение для работы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо придти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться". Стиль компромисса требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник их чего-то добился, помня при этом, что делится какая-то конечная величина и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть полностью удовлетворены.

Одним из недостатков стиля является то, что одна сторона может, например, преувеличить свои требования, чтобы потом показаться великодушной или уступить раньше другой. В такой ситуации возможно ни одна сторона не будет придерживаться решения, которое не удовлетворяет ее нужд. Следует также учесть и то, что если компромисс был достигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, то он может быть далеко не самым оптимальным исходом конфликтной ситуации.

В конечном счете стиль компромисса при разрешении конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
- удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
- возможно временное решение, так как нет времени для выработки другого; или же другие подходы к решению проблемы оказывались неэффективными;
- компромисс позволит хоть что-то получить, чем все потерять.

Стиль уклонения реализуется обычно, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь важна для сторон и у нее нет нужды отстаивать свои права, или же сторона ни с кем не сотрудничает для выработки решения и невовлеченность в него не отражается на развитии конфликта либо просто сторона не желает тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также использовать в тех случаях, когда одна из сторон обладает большой властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Стиль также применим, когда стороне приходится иметь дело с конфликтной личностью.

Конфликтующая сторона может использовать стиль уклонения, если она:

- считает, что источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с другими более важными задачами;
- знает, что не может или даже не хочет решить вопрос в свою пользу;
- обладает малой властью для решения проблемы желательным для нее способом;

- хочет выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию прежде чем принять какое-либо решение;
- считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- подчиненные сами могут урегулировать конфликт;
- решение проблемы может ухудшить ваше здоровье;
- когда в конфликте участвуют трудные с точки зрения общения люди — грубияны, жалобщики, нытики и т.п.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее, или это не те взаимоотношения, которые вам необходимо поддерживать.

Стиль приспособления означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки. Томас и Килменн считают, что иногда это — единственный способ разрешения конфликта, так как к моменту его возникновения нужды другого человека могут оказаться более жизненно важными, чем ваши, или его переживания — более сильными. В таком случае вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны. Но это не означает, что вы должны отказаться от своих интересов. Вы просто должны как бы отставить их на некоторое время, а потом в более благоприятной обстановке вернуться к их удовлетворению за счет уступок со стороны вашего оппонента или каким-либо иным образом.

Стиль приспособления может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях:

- важнейшая задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
- вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
- вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- вы чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Точно также, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликтов не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства. Для этого желательно определить наиболее характерный для вас стиль разрешения конфликтов на основе теста К. Томаса "Ваш способ реагирования в конфликте".

Правила поведения в условиях конфликта

Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то *при разрешении конфликтной ситуации придерживайтесь следующих правил.*

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки.

2. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос: "Разве я никогда не ошиба-

юсь?" Постарайтесь взять оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

3. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: "Что будет, если выход не будет найден?" Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.

4. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, "выпустить пар". Но разрядиться на окружающих — это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: замолчите сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера.

5. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше.

6. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите:

"Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?" Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.

7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.

8. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.

9. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

Надеемся, что данные советы помогут в вашей практической деятельности по продуктивному и творческому разрешению конфликтных ситуаций.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем причины возникновения конфликтов? Какова их типология?
2. Расскажите об основных стадиях протекания конфликта.
3. Опишите внутриличностный конфликт?
4. Какие характеристики внутриличностного конфликта Вы знаете?
5. Перечислите теории внутриличностных конфликтов.
6. Назовите мотивы возникновения конфликтов в организации.
7. Какие причины, традиционно, вызывают конфликты?
8. Назовите виды межличностных конфликтов.
9. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
10. Основные стадии протекания конфликта.
11. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?
12. Что собой представляет карта конфликта?
13. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.

Список литературы

1. Антонова Н.В. Личностная идентичность современного педагога и особенности его общения // Вопросы психологии. - 2014. - № 6.
2. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению, или как определить организаторские и коммуникативные качества личности. - М.: ВЛАДОС, 2012. - 174 с.
3. Батаршев А.В. Психология личности и общения. - М.: Владос, 2014. - 246 с.
4. Бендлер Р., Лавалль Дж. Искусство убеждать. - Киев: София, 2012. - 224 с.
5. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - М.: АСТ, 2015. - 397 с.
6. Борисов А. Роскошь человеческого общения. - М.: Менеджер, 2012. - 176 с.
7. Галигузова Л.Н., Смирнова Е.О. Ступени общения: от года до шести. - М., 1996.
8. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие. - М.: Академия, 2014. - 416 с.
9. Дебольский М.Г. Психология делового общения. - М., 1992.
10. Денискина В.З. Формирование неречевых средств общения у детей с нарушением зрения. - Верхняя Пышма, 2014.
11. Иванова Е.Н. Эффективное общение и конфликты. - СПб, 2014.
12. Ильева И.А. Культура общения: Опыт философско-методологического анализа. - Воронеж: Изд-во Воронеж. ун-та, 1989. - 169 с.
13. Касаткин С. Техника обратной связи. Мастер общения.-СПб.: Питер, 2012. - 192 с.
14. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практ. пособие. - М.: Ось-89, 2013. - 319 с.
15. Леонтьев А.А. Психология общения: Учеб. пособие. - 3-е изд. - М.: Смысл, 2012. - 365 с.
16. Лисина М.И. Общение, личность и психика ребенка. - М.; Воронеж, 2014.
17. Львов М.Р. Риторика. Культура речи: Учебное пособие. - М.: Академия, 2012. - 272 с.
18. Меньшикова А.Л. Трудности в общении, конфликты и пути их преодоления. - СПб., 2014.
19. Морозов А.В. Психология влияния. - СПб.: Питер, 2011. - 512 с.
20. Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. - М., 2015.
21. Станкин М. Психология общения. Курс лекций. - М.: МПСИ, 2010. - 304 с.
22. Сушков И.Р. Психология взаимоотношений. - М.: Ин-т Психологии РАН, 2012. - 448 с.
23. Толстых А.В. Взрослые и дети: Парадоксы общения. - М.: Педагогика, 2015. - 128 с.
24. Хартли М. Язык жестов в деловом общении. - М.: Эксмо, 2013. - 224 с.
25. Цветкова Л.А. Коммуникативная компетентность // Психология: Учебник / Под ред. А.А. Крылова. - М.: Проспект, 2012. - 584 с. - С.291-293.
26. Шипицына Л.М. Навыки общения. - СПб., 2011.
27. Шипицына Л.М. Развитие навыков общения лиц с нарушением интеллекта. - СПб., 2013.