**Лекция №9: Общение**

*План лекции:*

* Определение общения.
* Виды общения.
* Функции общения.
* Компоненты общения.
* Факторы, влияющие на общение.
* Эффекты межличностного восприятия.
* Коммуникативные барьеры.
* Наблюдательность как психическое свойство.
* Понятие о невербальном поведении.
* Параметры невербального поведения.

**Определение общения**

В современной психологии общение рассматривается как важнейшая социальная потребность, без реализации которой замедляется, а иногда и прекращается формирование личности. Уже с первых месяцев жизни у ребенка возникает потребность в других людях, которая постепенно развивается и преобразуется – от потребности в эмоциональном контакте к потребности в глубоком личностном общении и сотрудничестве со взрослыми.

Общаясь с другими людьми, человек усваивает знания, накопленные человечеством, его опыт, установившиеся законы и нормы, ценности и способы деятельности, формируется как личность. Общение – важнейший фактор психического развития человека. Именно в общении зарождаются, существуют и проявляются психические процессы, состояния и особенности личности и поведения человека.

Общение - это процесс взаимодействия по крайней мере двух лиц, направленный на взаимное познание, на установление и развитие взаимоотношений, оказание взаимовлияния на состояния, взгляды и поведение, а также на регуляцию их совместной деятельности.

**Виды общения**

Существует несколько классификаций общения, в основе которых лежат разные характеристики.

**Непосредственное общение** происходит при непосредственном контакте участников общения. Для эффективного общения, в данном случае, необходимы оперативные навыки, умение корректировать процесс общения, в зависимости от поведения собеседника. **Опосредованное общение** осуществляется посредством средств массовой информации, произведений искусства и т.п. Сложность этого вида общения заключается в отсутствии обратной связи, невозможности корректировать процесс общения. **Формальное общение** обусловлено социальными ролями. В **неформальном** - большую роль имеют личностные отношения, его цель - психологический контакт. В норме они не имеют четких границ. **Вербальное** **общение** – речевое, где смысл слов имеет решающее значение. **Невербальное** - с помощью жестов, мимики.

**Типы общения**

Психологи выделяют три основных типа общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.

А. **Императивное общение** еще называют авторитарным или директивным. Оно характеризуется тем, что один из партнеров по общению стремится подчинить себе другого, стремиться контролировать его поведение и мысли, принуждает к определенным действиям. Особенность авторитарного воздействия заключается в том, что конечная цель общения — принуждение партнера к чему-либо — не скрывается. В качестве средств императивного общения используются приказы, указания, предписания, требования, угрозы и пр.

Б. **Манипулятивное общение** сходно с императивным. Цель его — оказать воздействие на партнера по общению. Но здесь достижение своих намерений осуществляется скрыто. Как и императив, манипуляция стремится добиться контроля над поведением и мыслями другого человека.

В. **Диалогическое общение** противостоит авторитарному и манипулятивному типам, так как основано на равноправии партнеров. Диалогическое общение возникает лишь в случае соблюдения ряда правил взаимоотношений:

1. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (следование принципу «здесь и теперь»).

2. Полное доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип «доверительности»).

3. Восприятие собеседника как равного, имеющего право на собственные мнения и решения («принцип паритетности»).

4. Направленность общения на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип «проблематизации»).

5. Обращение к собеседнику от своего имени (без ссылки на чужое мнение), выражение своих истинных чувств и желаний (принцип «персонифицирования общения»).

**Функции общения**

По своему назначению общение многофункционально. Можно выделить пять основных его функций:

1. Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

2. Формирующая функция общения проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. В ходе развития внешние формы общения ребенка и взрослого постепенно переходят во внутренний план. Благодаря этому, взрослея, человек можем мысленно представить себе предстоящий разговор и выстроить его так, как ему нужно.

3. Функция подтверждения проявляется в том, что только в ходе общения с другими людьми человек может познать, понять и утвердить себя в собственных глазах. Желая убедиться в признании своей ценности, человек ищет точку опоры в других людях.

Известно, что повседневный опыт человеческого общения невозможен без знаков подтверждения. Сюда можно отнести знакомства, приветствия, именования, оказание различных знаков внимания. Указанные действия направлены на поддержание у человека «минимума подтвержденности», а значит, и хорошего самочувствия.

4. Функция организации и поддержания межличностных отношений. Общение для любого человека неизменно связано с оцениванием других людей и установлением определенных эмоциональных отношений — либо положительных, либо отрицательных. Даже один и тот же человек может вызывать в разных ситуациях различное отношение.

5. Внутриличностная функция общения — одна из самых важных. Благодаря диалогу с самим собой человек принимает определенные решения, совершает значимые поступки.

**Компоненты общения и механизмы социальной перцепции**

**Информационный компонент**. В процессе общения люди обмениваются различными представлениями, идеями и пр. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией. Обмен информацией возможен лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации, т.е. все должны говорить на одном языке. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга.

**Эмоциональный компонент**. При общении возникает психологическое воздействие одного коммуникатора на другого с целью изменения его поведения. Эффективность коммуникации измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие. В процессе общения люди обмениваются эмоциями, настроениями, чувствами.

**Перцептивный компонент**. Включает закономерности восприятия людьми друг друга. В социальной психологии под социальной перцепцией понимают процесс восприятия так называемых «социальных объектов» в социальном контексте, под которыми подразумеваются люди, социальные группы и т.п.

*Социальная перцепция* – восприятие, понимание и оценка людьми других людей, самих себя, а также различных социальных объектов.

Восприятие другого человека означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида и интерпретацию на этой основе его поступков.

**Эффекты межличностного восприятия**

В процессе знакомства, построения коммуникативных связей складываются отношения, которые строятся на восприятии и понимании людьми друг друга. При этом, помимо умения конструктивно воспринимать и оценивать партнера по общению, большое влияние оказывают сложившиеся социальные стереотипы, установки и эталоны восприятия, житейские представления, сформированные у каждого человека. Выявление этих аспектов необходимо для прогнозирования ситуации межличностного восприятия. К этим факторам восприятия другого человека относят ряд типичных искажений представления о другом человеке. Это, так называемые, - «эффект ореола» («гало-эффект»), «эффект последовательности», «эффект авансирования» «эффект проецирования на других людей собственных свойств», явление «стереотипизации» и т.д.

«**Эффект ореола**» – влияние общего впечатления о человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности. Суть этого эффекта проявляется в том, что общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам неизвестных качеств воспринимаемого и наоборот. Полученная информация накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

«**Эффект последовательности**» – касается значимости определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. В ситуациях восприятия знакомого человека действует «эффект новизны», который заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация оказывается наиболее значимой. Напротив, когда воспринимается незнакомый человек, на суждение о человеке наибольшее влияние оказывают сведения, предъявляемые о нем в первую очередь.

«**Эффект авансирования**» – человеку приписывают несуществующие положительные качества, а сталкиваясь с его неадекватным представлению поведением, разочаровываются, огорчаются.

«**Эффект проецирования**» - заключается, в том, что человек ожидает от окружающих поведения по его собственной модели. Этот эффект часто встречается и проявляется при неумении людей встать на точку зрения другого человека.

**Явление стереотипизации** – одна из основ формирования первого впечатления. Социальные стереотип – это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.

Выделяют:

• физиогномические стереотипы (например, многие люди считают, что если у человека большой лоб, – умный, квадратный подбородок – сильная воля),

• стереотипы внешности (полные люди – добродушные, худые – сердитые и замкнутые),

• социальные (профессиональные, национальные и пр.). Например, эталон образа врача большинство людей описали так: «врач должен быть в белом халате, чистом колпаке, всегда иметь при себе инструменты и уметь успокоить больного», так же считается, что все англичане худощавы и надменны, а французы только и думают о любви и т.д. Стереотипизация приводит к возникновению предубеждения и к определенному упрощению процесса познания другого человека.

**Факторы, влияющие на общение**

1. Индивидуально-психологические особенности (темперамент, пол, возраст, мотивация, способности, характер).

2. Профессиональные особенности.

3. Ситуационные факторы (настроение, физиологическое состояние).

**Коммуникативные барьеры**

Когда на пути передачи информации вдруг появляются какие–то затруднения, психологические препятствия, то говорят о коммуникативном барьере. Коммуникативные барьеры бывают трех типов:

1. **Барьеры понимания**. Возникновение данного барьера может быть вызвано целым рядом причин как психологического, так и иного порядка, например, фонетического непонимания – погрешность в процессе передачи информации, появляется в результате невыразительной быстрой речи, речи–скороговорки или речи с большим количеством звуков–паразитов. Бывают также семантические барьеры понимания, связанные с тем, что участники общения используют различные значения слов. Стилистические барьеры возникают при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля того, кто в данный момент слушает. Логические барьеры непонимания возникают в тех случаях, когда логика рассуждений говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательства.

2. **Барьеры социально-культурного различия** – социальные, политические, религиозные и профессиональные различия приводят к различному объяснению тех или иных понятий. Иногда препятствием может стать само восприятие партнера по общению как лица определенной профессии, определенной национальности, пола и возраста.

3. **Барьеры отношения** – связаны с возникновением чувства неприязни, недоверия к говорящему, которое распространяется и на передаваемую информацию.

**Наблюдательность**

Наблюдательность – это психическое свойство, базирующееся на восприятии и ощущении. Специфика врачебной деятельности такова, что специалисту важно как можно точнее и скорее во внешнем поведении или в самой внешности человека увидеть его внутренние, психические состояния или свойства. Кроме того, у врача есть необходимость дифференцировать признаки, через которые человек выражает себя извне. Необходимо развитие как абсолютной, так и относительной чувствительности именно к этим признакам, так как они раскрывают динамические характеристики человека, сформировавшиеся в процессе онтогенеза, с одной стороны, и проявляющиеся в его настоящей жизни – с другой: физиогномическая маска, осанка, походка и т.д.

Еще одна особенность наблюдательности в такой профессиональной сфере связана с интересом к человеку как объекту восприятия, на основе этого интереса формируется избирательность восприятия, быстро создается опыт наблюдений за человеком. Таким образом, для врача или медсестры значимыми становятся знания о внешних признаках человека, имеющего то или иное заболевание, об особенностях поведения людей при разных болезнях, о возрастных особенностях, проявляющихся у больного в отношении к себе и постигшей его болезни и т.п.

Содержание деятельности врача предполагает взаимодействие людей. А это значит, что наблюдать нужно, зачастую, не изолированного человека, а людей, находящихся в общении, во взаимоотношениях друг с другом. Наблюдательность в этом случае предполагает не только перцептивные (восприятие) и понятийные (мышление) качества наблюдателя, но и эмпатийные. Развитие взаимосвязи между указанными качествами наблюдательности способствует ее совершенствованию, возникновению способности не только видеть и чувствовать другого, но и предвидеть его поведение.

**Понятие невербального общения**

Одна из главных особенностей человека – это способность передавать друг другу посредством речи информацию о событиях. Основные средства для получения и передачи информации – это способность слушать, говорить, читать и писать. Коммуникация, однако, может происходить и без участия сознания индивида – посредством всего невербального поведения, включающего взгляды, выражение лица, позы, межличностную дистанцию, интонацию голоса. Всякое поведение в присутствии другого человека уже есть коммуникация. Таким образом, выделяют:

* вербальное,
* невербальное общение.

Слова – это «инструменты» вербального общения: речи, письма, слушания, чтения. То, как человек используете эти инструменты, влияет на успех общения.

Невербальное общение – это общение без слов, при помощи мимики, жестов и других движений тела.

Психологи разных стран отмечают, что воздействие, которое мы в устном общении оказываем на других людей, зависит от того, что мы говорим, лишь примерно на 7 %, от того, как мы это говорим, – на 38 %, а от языка нашего тела – на 55 %. Было подсчитано также, что 80, а то и 90 % эмоциональной информации мы еще до слов фактически выражаем и передаем в интерактивном общении невербальным способом.

Неречевые сигналы усиливаются в ситуациях повышенного эмоционального напряжения, в частности, в конфликтах. Они позволяют лучше понять состояние собеседника, его отношение к проблеме.

Чтобы лучше понимать людей необходимо владеть неречевыми средствами общения – умением передавать (выражать) бессловесную информацию и умением воспринимать (читать) ее.

**Согласованность вербального и невербального сообщений**

В общении людей словесное сообщение всегда сопровождается несловесным. Между речевым и неречевым сообщением возможны три типа отношений:

1. Неречевое сообщение согласуется с речевым, поддерживает или усиливает его. Например, больной на приеме у врача говорит, прижимая руки к животу: «Доктор, у меня так болит живот!», и при этом у него на лице гримаса страдания и страдальческие интонации в голосе, или на приеме у стоматолога пациент говорит: «У меня зуб болит!», при этом держится за нижнюю челюсть.

2. Неречевое сообщение противоречит речевому. Например, пациентка на приеме у психотерапевта рассказывает о том, что она очень счастлива в браке и при этом все время отрицательно качает головой. Удивительно, что человек редко осознает то, что его поза, жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает его голос.

3. Неречевое сообщение касается совершенно иного предмета, чем речевое. Например, мы можем говорить о погоде, о моде, о ценах и при этом обмениваться чувствами симпатии или неприязни. Внутренний добавочный смысл коммуникации может оказаться основным ее содержанием.

**Параметры невербального общения**

Невербальное поведение человека условно можно разделить на две группы.

К первой группе невербальных сигналов относят собственно невербальное поведение: расстояние между собеседниками, взаимное расположение собеседников, жесты, позы, мимика, сигналы глаз и т.д.

Ко второй группе относят, так называемые, невербальные вокальные феномены (т.е. паралингвистические компоненты (громкость, тембр, ритм, высота звука т.п.) и экстралингвистические (речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель и пр.)).

**Расстояние между собеседниками**

В ситуации межличностного общения существует некоторая граница между собеседниками, которую трудно переступить. Каждый человек неосознанно регулирует свое персональное пространство – дистанцию между собой и другими участниками общения, свое положение относительно них и свою ориентацию в пространстве. Расстояние между собеседниками зависит от ряда факторов.

Во-первых, оно зависит от степени эмоциональной близости между партнерами по общению. Чем более холодные, формальные отношения между людьми, тем больше расстояние между ними в ситуации общения. Чем отношения ближе, тем меньше дистанция.

Во-вторых, расстояние между собеседниками увеличивается с повышением социального статуса одного из них. Как правило, человек держится подальше от тех, кого уважает, почтительно обходит высоких начальников.

И, наконец, расстояние между людьми зависит от психического состояния собеседников. Персональное пространство у каждого имеет свои размеры в зависимости от самочувствия, настроения, состояния. Уравновешенный человек с чувством собственного достоинства подходит к собеседнику ближе. Беспокойные, нервные люди стараются держаться подальше, особенно от лиц противоположного пола. Люди более конфликтные, подозрительные и нелюдимые окружают себя более широкой зоной персонального пространства, чем люди общительные и уживчивые. У интравертов персональная дистанция больше, чем у экстравертов.

Э.Холл и Дж.Трейджер выделяют четыре межличностных расстояния:

* *Интимное расстояние* (от 15 до 45 сантиметров) - это расстояние общения близких, хорошо знакомых людей, находящихся в тесном эмоциональном контакте, это дети, родители, супруги, близкие друзья и родственники. В этой зоне имеется еще подзона (от 0 до 15 см.), в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверх- интимная зона.
* *Личная дистанция* (от 46 до 120 сантиметров) - это расстояние, на котором происходит общение хорошо знакомых людей, большая часть разговоров происходит именно на этой дистанции, еще она называется дистанцией эмоционального общения.
* *Социальная дистанция* (от 1,2 до 3,6 метров) - это расстояние, которое разделяет посторонних людей, улаживаются безличные дела, происходят формальные встречи в общественных местах. Такая дистанция позволяет каждому заниматься своим делом.
* *Публичная дистанция* (более 3,6 метра). Общение формальное, обычно с несколькими людьми одновременно, например, преподаватель и студенты. На таком расстоянии детали лица, мелкие движения не улавливаются. Голос становится громче, слова тщательнее подбираются и старательно выговариваются.

При общении врача и больного расстояние между ними является показателем доверительности отношений, степени эмоционального контакта.

Выбирая довольно большое расстояние между собой и врачом в первую встречу, больной начинает сокращать его по мере установления контакта. В отличие от соматических больных, больные с психозами не склонны сокращать межличностную дистанцию с врачом; например, больные шизофренией в первую встречу с врачом выбирают большое индивидуальное расстояние, превышающее при свободном выборе 2 метра и при последующих встречах это расстояние не сокращают.

Общение стоматолога со своим пациентом происходит на интимном расстоянии. Зона рта и губ относится к интимной сфере. Она непосредственно связана с чувствами и загружена положительным или отрицательным аффектом. Вмешательства здесь воспринимаются весьма личностно близкими и находятся под решающим влиянием личности зубного врача.

**Жесты**

Под жестами понимают движения различных частей тела, среди которых наибольшее значение имеют движения рук, плеч и головы. При помощи жестов, как и при помощи слов, можно выражать мысли и чувства, передавать идеи и эмоции. Жесты бывают коммуникативные, несущие информацию, которую жестикулирующий в диалоге намеренно передает адресату, которые помогают общению, могут заменять собой слова; и экспрессивные, спонтанно выражающие чувства или отношения, которые являются иллюстрацией к речи и теряют свой смысл в отрыве от нее, они зависят от состояния, более индивидуальны, рано формируются в онтогенезе, могут быть подражательными.

Активная жестикуляция часто отражает положительные эмоции и воспринимается как признак заинтересованности и дружелюбия. Чрезмерное жестикулирование может быть выражением беспокойства или неуверенности в себе. Жестикуляция становится более активной и в том случае, если человек испытывает интерес.

Интенсивность жестикуляции зависит также от темперамента: на юге жестикулируют больше, чем на севере.

**Позы**

Позы отражают состояние человека и его отношение к тому, что происходит в процессе общения. Существуют лишь самые общие правила интерпретации поз, распространяющихся на большинство людей.

Имеется несколько вариантов классификации поз. Различают **естественные** и **неестественные** позы. Естественная поза – свободная, непринужденная, располагающая к общению. Неестественная поза воспринимается как необычная, странная, не соответствующая ситуации взаимодействия, и к общению не располагает.

Позы делятся также на **симметричные** и **асимметричные**. Симметричная поза, как правило, безличная, формальная. Асимметричная поза более индивидуализирована, сообщает больше информации о человеке и вызывает больше доверия у партнера по общению.

И, наконец, позы бывают **открытыми** и **закрытыми**. Открытая поза определяется по следующим признакам: поворот корпуса и головы к собеседнику, раскрытость ладоней, нескрещенное положение рук и ног, расслабленность мышц тела и прямой взгляд в лицо собеседнику. Открытая поза показывает готовность к контакту, настроенность на общение, на взаимодействие с другим человеком. Закрытая поза показывает отсутствие готовности к общению, некоторую отгороженность от потенциальных партнеров. Скрещенные руки и ноги в закрытой позе отражают, обычно, защитную реакцию и нежелание общаться.

Во взаимоотношениях врача и больного для доктора желательна асимметричная поза, естественная и открытая.

**Взаимное расположение собеседников**

То, под каким углом стоят люди по отношению друг к другу, дает информацию об их отношениях и взаимоотношениях.

Когда тела двух человек во время общения развернуты по направлению к воображаемой вершине треугольника, то такая поза является невербальным приглашением третьему человеку – открытая позиция, такой угол указывает на непринужденный характер беседы. Если в компанию принимается четвертый человек, то образуется квадрат, а если пятый, то формируются два треугольника или круг. Когда требуется установить отношения собственности или интимности, то угол между телами уменьшается до нуля градусов – закрытая позиция. Закрытая позиция может также применяться для выражения невербального вызова враждебно настроенных друг к другу людей.

Чаще всего при общении врача с пациентами присутствует стол. От расположения собеседников за столом зависит характер беседы. Угловое расположение (стул расположен сбоку от стола) характерно для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и предоставляет простор для жестикуляции и возможность для наблюдения за жестами собеседников. Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы со стороны собеседника. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола. Позиция делового взаимодействия за столом, рядом с собеседником – позиция предъявления, обсуждения и выработки общих решений. Положение за столом друг против друга может вызвать оборонительное отношение и атмосферу соперничества.

На приеме у врача, пациенту лучше предложить стул, расположенный сбоку от стола – при таком расположении возникают более благоприятные условия для контакта.

Если во время разговора говорящий наклоняется к слушающему, это показывает его заинтересованность, а также служит знаком внимания, воспринимается как любезность. Откидывается назад человек, который думает о своем, утратив интерес к беседе, или внутренне возражает. Поэтому мы чувствуем себя неловко с тем, кто при общении с нами откидывается назад или разваливается в кресле.

**Мимика**

Мимика – это координированные движения мышц лица, отражающие состояние и чувства человека. Различают мимику верхней части лица и мимику нижней части лица. Многочисленные эксперименты показали, что верхняя часть лица контролируется лучше, чем нижняя. Поэтому мимика нижней части лица более информативна, точнее передает состояние и настроение человека. Особенно выразительны губы. Уголки рта – показатель жизненного тонуса. Уголки рта, опущенные вниз, указывают на пониженное настроение. При хорошем самочувствии и настроении, высоком жизненном тонусе, линия рта прямая. Чрезмерная улыбчивость часто выражает потребность в одобрении и зависимость от окружающих. Лобная мышца – мышца внимания и настороженности. Она задействована при опасности, в ситуации обострения взаимоотношений, часто связана с проявлением агрессивных тенденций. Горе, забота, страдание дают комбинацию вертикальных и горизонтальных морщин, которое обуславливает косое, диагональное расположение бровей.

Р.Розенталь показал, что распознать эмоции легче по выражению лица, чем по тону голоса. Известно, что лицо человека несимметрично. Если вертикально разрезать фотографию, приставить половинки к зеркалу и сравнить, то мы увидим… два различных лица! Эмоциональное состояние точнее отражается на левой стороне, которую контролирует правое полушарие мозга, отвечающее именно за эмоции. Поэтому лучше садиться слева от собеседника: так легче наблюдать за его реакцией на наши слова и есть возможность при необходимости не выдать свои настоящие чувства.

**Сигналы глаз**

Взгляд – ключевой элемент невербальной коммуникации. Как правило, именно взглядом собеседник выражает интерес к разговору. Бегающий взгляд чаще всего говорит о скуке или о желании в свою очередь взять слово (если только он не выражает страх или чувство вины).

Функции взгляда, также как и все невербальное поведение, зависят от типа культуры. Так, в африканских странах и на Востоке опускание глаз слушателем перед говорящим служит знаком уважения к последнему.

В лице партнера при общении нас больше всего привлекают глаза: в глаза мы смотрим чаще, чем на другие части лица. Люди смотрят друг на друга от 30% до 60% времени беседы. В эксперименте установлено, что если человек смотрит на партнера по общению более 2/3 времени, то он больше заинтересован в самом собеседнике, чем в том, что он говорит. Это может означать или интерес и привлекательность (зрачки расширены), или враждебность (зрачки сужены).

Но люди избегают визуального контакта в ситуациях соперничества, чтобы взгляд не был понят как выражение враждебности.

Все люди больше склонны смотреть на тех, с кем у них близкие отношения, а также на тех, кем они восхищаются. В группе больше всего смотрят на лидера.

**Невербальные вокальные феномены**

Смит (Smith, 1966) описывал экспрессивные уровни речи как особые вокальные (голосовые) явления, которые аккомпанируют речи. Эти феномены можно систематически проанализировать как качественные характеристики и шумы, не входящие в речь как таковую. Тем не менее, хотя они вносят определенный вклад в общий смысл сообщения, сами по себе они лишены смысла. В число таких экспрессивных уровней входят несколько вокальных признаков, выделяемых в любой речевой коммуникации.

* Интенсивность, или повышение и понижение громкости голоса. Повышение или понижение громкости может затрагивать единственный слог, целое предложение или большую часть сообщения. Повышение громкости обычно свидетельствует о тревоге или раздражении; понижение громкости может являться признаком недовольства или разочарования.
* Зажатость и открытость. Эти качества психологически связаны со степенью мускульного напряжения, в котором находится голосовой аппарат. Чем больше напряжение, тем явственнее эффект зажатости (“скрипучий” голос). Открытость, или свобода, проявляется в гулком, раскатистом голосе, производящем впечатление авторитетности.
* В целом, голоса различаются по способности оказывать влияния на других. Голос также является выразителем наших чувств. Спокойный и солидный голос снимает напряжение и пробуждает интерес, а «взвинченная», быстрая и громкая речь может восприниматься как признак резкости и агрессивности.
* Растягивание и сокращение. Эти признаки относятся к индивидуальному темпу произнесения слогов.
* Ускоренный и замедленный темп речи. В отличие от растягивания и сокращения, эти признаки применяются для оценки более объемных фрагментов речи. Во многих контекстах ускоренный темп речи сигнализирует о раздражении или тревоге, а замедленный - о нерешительности.
* Тон речи - это окраска голоса, с которой произносится высказывание и которая помогает человеку лучше передать свои мысли и чувства. Тон может изменить содержание речи, придать ему противоположный смысл.

В другой набор вокальных феноменов, называемых вокальными разграничителями, входят смех, плач и прерывистость голоса. Смех и плач встречаются часто, и опознать их не представляет труда. Прерывистость характеризуется особыми мускульными явлениями в голосовом аппарате. Голосовые связки попеременно то жестко напрягаются, то расслабляются, и в результате голос “дрожит”. Это указывает на активную или глубокую эмоциональную вовлеченность говорящего.

**Вербальная коммуникация**

Вербальная коммуникация – это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей, прежде всего с помощью вербальных средств, т.е. слов.

Вербальный канал коммуникации часто неотделим от невербального. Все же вербальная коммуникация может считаться ведущим способом установления отношений в таких видах общения как:

• Деловая беседа (обычно – партнерское общение, когда участвует два человека, например, беседа врача с пациентом)

• Переговоры (обычно – между группами людей)

• Публичное выступление (общение с большим количеством людей).

Основные ошибки, возникающие при партнерском общении, по существу сводятся к следующим:

• неумение устанавливать продуктивный контакт;

• неумение слушать и прояснять позицию партнера, что затрудняет ориентацию в ситуации;

• пропуск важных этапов общения (например, часто партнеры пропускают 2 этап и после едва установившегося контакта партнеры переходят к взаимному убеждению, а потом вынуждены возвращаться на предыдущий этап),

• игнорирование эмоционального состояния партнера;

• использование неконструктивных способов влияния на партнера (манипуляция, принуждение …); и т.д.

**Фазы партнерского общения:**

1. Установление контакта (средства: Невербальные и вербальные сигналы, способствующие контакту)

2. Ориентация в проблеме (средства: Активное слушание. Умение задавать вопросы. Снятие эмоционального напряжения)

3. Обсуждение (средства: аргументация, влияние, активное слушание)

4. Решение (средства: подведение итогов. Выход из контакта)

**Установление контакта**

Возникновение взаимодействия между людьми в первую очередь обусловлено появлением у субъекта определенной потребности. В условиях делового общения эта потребность может выражаться в необходимости получения какой-либо информации от партнера, необходимой для выявления возможности плодотворного, сотрудничества; сообщения определенной информации, способной привлечь партнера к сотрудничеству; обмен мнениями и впечатлениями со своим коллегой для формирования дальнейшего плана действий.

На этапе побуждения к коммуникации или вступления в контакт - происходит оценка внешнего вида собеседника, его походки, выражения лица и т.п., т.е. оценивается степень совпадения со стереотипом. На этом этапе можно сформировать благосклонность при помощи невербальных сигналов, способствующих установлению контакта, а также с помощью вербального поведения.

Вербальные сигналы, располагающие к контакту:

* Отчетливое приветствие
* Обращение к человеку по имени

Следует в начале беседы поинтересоваться именем собеседника и далее его использовать. Бывают сложные имена, но их запомнить помогут ассоциации и образные представления. Если имя забыто – не следует строить безличные фразы, лучше переспросить.

* Предложение сесть
* Терпеливое слушание

Лучше активно слушать собеседника или аккуратно переключить вопросом. Далее будут рассмотрены техники активного слушания, использование которых влияет на эффективность общения.

* Малый разговор

Это беседа на интересную и приятную для собеседников тему, которую ему приятно обсуждать. Это непринужденная беседа о семейных делах, хобби, забавных событиях. Цель малого разговора – создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы симпатии и доверия. Или же – восстановить эмоциональное равновесие, симпатию и доверие. При длительном общении рекомендуется интересоваться личной жизнью (коллег, подчиненных), например, знать имена близких, дни рождения и т.д. Это усиливает значимость как партнера по общению.

Врачу «полезно» иметь информацию о жизни своих пациентов, а не только ту, которая помогает установить диагноз

* Использование комплиментов

Комплимент – это подчеркивание достоинств собеседника. Следует отличать от комплимента похвалу и лесть. Похвала – это оценка личных качеств. В деловом (партнерском) общении она не совсем уместна. Лесть – большое преувеличение достоинств человека или подчеркивание социально-желательных качеств, которых у человека нет. Практически все люди различают лесть и комплимент. Комплимент – это тренируемый навык.

**Активное слушание как способ понимания**

Часто на эффективность общения влияет неумение (нежелание) слушать (слышать) партнера. Этому может мешать сосредоточенность на собственных мыслях и желаниях, негативная оценка высказываний партнера, игнорирование, пренебрежение высказываниями партнера.

Умение слушать — наиболее важное из всех качеств, которыми должен обладать успешный в общении человек, в особенности, если коммуникативная компетентность является составной частью его профессионализма. Дать человеку возможность высказать свои мысли и чувства, выслушав его внимательно, с пониманием и любовью, не так просто, как может показаться на первый взгляд. Существуют определенные приемы активного слушания, поговорим о них.

• Нерефлексивное слушание является, по существу, простейшим приемом и состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Это активный процесс, требующий внимания. В зависимости от ситуации собеседник может выразить понимание, одобрение и поддержку короткими фразами или междометиями.

Нерефлексивное слушание больше всего подходит к напряженным ситуациям. Люди, переживающие эмоциональный кризис, часто ищут в нас “резонатора”, а не советчика. Тем не менее, этого приема бывает недостаточно, когда собеседник стремится получить руководство к действию, когда у него нет желания говорить, когда он боится быть непонятым, отвергнутым. В этих случаях используются другие приемы.

• Рефлексивное слушание является объективной обратной связью для говорящего, и служит критерием точности восприятия услышанного. Этот прием помогает собеседнику наиболее полно выразить свои чувства.

Уметь слушать рефлексивно — значит расшифровывать смысл сообщений выяснять их реальное значение.

Множество слов в русском языке имеет несколько значений, поэтому важно правильно понять говорящего, понять то, что он хочет сообщить.

• Эмпатическое слушание. Эмпатия — это понимание любого чувства, переживаемого другим человеком (будь то гнев, печаль или радость) и ответное выражение своего понимания этих чувств. Эмпатия, или сопереживание, проявляется в чуткости к собеседнику.

**Виды вопросов**

На основном этапе беседы большое значение придается вопросам, которые собеседники задают друг другу.

Вопросы бывают:

1. *Закрытые*.

Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия и т.д.) или ответ «да» или «нет».

2. *Открытые*.

Вопросы, предполагающие развернутый ответ. Начинаются со слов: «Что? Как? Каким образом? При каких условиях?» и т.п. Открытые вопросы должны быть сформулированы так, чтобы партнеру хотелось отвечать на них. Между тем, открытый вопрос может производить парадоксальный эффект: партнер замыкается, теряет интерес к разговору, оказывается совершенно обескураженным и т.д. Нейтрализовать этот эффект можно лишь подчеркнутой вежливостью формулировок. Наиболее нейтральными являются вопросы, содержащие местоимение «мы» или вообще безличные.

3. **Альтернативные**.

Занимают промежуточное положение, но, в сущности, это тоже гипотезы, просто в альтернативном вопросе содержится не одна, а несколько гипотез. И все эти гипотезы могут оказаться неверными.

4. **Риторические**.

Вопросы, не требующие ответа, их цель – вызвать новые вопросы или указать на нерешенные проблемы.

**Лекция №10: Конфликты**

*План лекции:*

* Определение понятия.
* Функции конфликтов
* Условия и факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликтов
* Стратегии конфликтного поведения
* Тактики поведения в конфликте

**Понятие конфликта**

Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Конфликт - это предельный случай обострения противоречий.

Конфликт развивается из конфликтной ситуации, для которой характерны следующие параметры:

1. Наличие противоречий

2. Эмоциональное напряжение

3. Искажение восприятия ситуации

Конфликт начинается, когда присоединяются конкретные действия для достижения цели.

**Функции конфликтов:**

Конфликты могут нести две функции: конструктивную и деструктивную.

Конструктивная функция состоит в том, что прохождение через противоречия - необходимое условие развития, как личности, так и общества. Поэтому посредством конфликта могут урегулироваться противоречия, налаживаться отношения, но лишь при конструктивном варианте разрешения конфликта.

Деструктивная функция конфликта состоит в том, что конфликт может приводить к разрушению межличностных связей, дестабилизации ситуации, высокому эмоциональному напряжению участников конфликта.

Условия конструктивного разрешения конфликта

• Прекращение конфликтного взаимодействия

• Поиск близких или общих точек соприкосновения

• снижение интенсивности негативных эмоций

• устранение «образа врага»

• объективный взгляд на проблему

• учет статусов друг друга

• выбор оптимальной стратегии разрешения

**Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта**

• время: сокращение времени ведет к увеличению вероятности выбора агрессивного поведения

• третья сторона: участие третьих лиц, стремящихся урегулировать конфликт, приводит к более спокойному его протеканию и скорому разрешению

• своевременность: чем раньше стороны преступают к урегулированию, тем лучше

• равновесие сил: если стороны приблизительно равны, у них нет другого выбора, помимо поиска компромисса

• опыт: наличие опыта в разрешении конфликта хотя бы у одной из сторон приводит к ускорению его разрешения

• отношения: хорошие отношения сторон до конфликта ускоряют его разрешение

**Стратегии конфликтного поведения**

1. *Соперничество* - заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения.

2. *Сотрудничество* - позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны.

3. *Компромисс* - предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой стороны.

4. *Приспособление* - основывается на понижении своих стремлений и принятии позиций оппонента.

5. *Избегание* - участник находится ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению.

Стратегии в конфликте реализуются через различные **тактики**.

1. Тактика захвата и удержания объекта конфликта. Применяется в конфликтах, где объект материален.

2. Тактика физического насилия (ущерба). Уничтожение материальных ценностей, физическое воздействие, нанесение телесных повреждений.

3. Тактика психологического насилия (ущерба). Оскорбление, грубость,, негативная личностная оценка, дискриминационные меры, клевета, дезинформация, обман, унижение.

4. Тактика давления. Предъявление требований, указаний, приказов, угрозы, вплоть до ультиматума, предъявление компромата, шантаж.

5. Тактика демонстративных действий. Применяется с целью привлечения внимания окружающих к своей персоне. Публичные высказывания и жалобы на состояние здоровья, заведомо неудавшаяся попытка самоубийства.

6. Тактика коалиций. Образование союзов, увеличение группы поддержки

7. Тактика дружелюбия. Корректное обращение, подчеркивание общего, демонстрация готовности решать проблему, предложение помощи, оказание услуги.

8. Тактика сделок. Взаимный обмен благами, обещаниями, уступками.

**Приемы воздействия на оппонента, снижающие вероятность конфликта:**

1. Не требуйте от окружающих того, что они не в состоянии дать (не в состоянии, а не «не хотят»). Учитывайте способности и возможности людей. Ставьте реальные сроки.

2. Не перевоспитывайте человека. Не стремитесь заставить человека, а стремитесь сформировать у него убеждение, что что-то нужно сделать.

3. Оценивайте психологическое состояние партнера по общению и избегайте острых тем, если оно нестабильно.

4. Занимайте твердую позицию по отношению к проблеме и мягкую по отношению к оппоненту.

5. Заранее информируйте людей о ваших решениях, затрагивающих их интересы.

6.Не увеличивайте число обсуждаемых проблем в ходе беседы.