**22.11.2021г ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ группа 40-1.**

**Тема :** **Общение как коммуникация.**

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 звуков-паразитов (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 медлен­ная 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, чем 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.

Невербальные средства общения дополняют речевое общение. Психологами установлено, что от 60 до 80 % информации чело­век получает за счет невербальных (неречевых) средств общения. Выделяются следующие виды невербальных средств общения:

1. *Кинесика*изучает внешние проявления человека, включаю­щие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (дви­жение тела — осанка, походка, позы), жесты и взгляд.

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

3. *Такесика*изучает прикосновения в процессе общения (руко­пожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.).

4. *Проксемика*исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное простран­ство и т.п.).

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 жестикуляции 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 дальнозорких — 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 прохаживание;

• *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 позволяется 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 неписаные 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.

**Контрольные задания:**

**Письменно ответить на вопросы:**

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущ­ность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

3. Что означает выражение «читать человека»?

4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодей­ствии?

5. Назовите виды невербальных средств общения.