Методическое пособие «Психология и этика делового общения»

Кравцова Юлия Вадимовна, преподаватель

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Воронежской области «Хреновской лесной колледж им. Г.Ф.Морозова»

Введение.

Учебное пособие адресовано всем тем, чья деятельность (в будущем или настоящем) связана с общением, всем, кто по роду своего занятия должен эффективно и грамотно общаться с людьми, кто стремится совершенствовать межличностные отношения.

Основной целью учебной дисциплины, которую вам предстоит изучить, является формирование профессионала с определенными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной деятельности.

Немецкий филолог, философ, языковед Вильгельм Гумбольдт (1767--1835) отметил, что для человека нет ничего более интересного, чем люди. Мы ежедневно общаемся с людьми (дома, на работе, в транспорте, магазине), взаимодействуем с ними и пытаемся сделать выводы о поведении окружающих. Так, например, мы умеем «читать» по внешним проявлениям — мимике, голосу и пытаемся определить эмоциональное состояние другого человека. С раннего детства малыши очень по-разному ведут себя и разговаривают с бабушкой, с папой, с мамой. Они рано начинают понимать, в какой момент можно подойти с просьбой (потребовать), а когда нужно промолчать или отложить просьбу до лучших времен. Как видите, повседневный опыт подсказывает нам разные тактики поведения, и в этом смысле мы можем смело назвать себя психологами.

Умение различать настроение других людей, особенности их характера и поведения в общении относится к области житейской психологии. Официальная наука опирается на житейскую психологию и появилась лишь в последней четверти XIX века (в 1879 г. немецкий психолог В. Вундт основал в г. Лейпциге первую лабораторию экспериментальной психологии).

Слово «психология» происходит от греческих слов: psyhe (душа) и loqia (наука, понимание) — и означает «наука о душе». Древняя и молодая, полная тайн и загадок, она приковывает внимание мыслящих людей.

В настоящее время психология — то наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности. Психология представляет собой разветвленную систему наук, в ней выделяются относительно самостоятельные подотрасли: возрастная психология, педагогическая, медицинская, военная, социальная, психология управления и другие. Знание психологии, этики общения и культуры поведения всегда востребованы и практически необходимы.

К началу XXI века было сделано множество замечательных открытий в различных областях науки: физике, химии, генетике, медицине, но человек до сих пор остается самой сложной и непознанной загадкой, а значит, поговорка «чужая душа — потемки» еще долго останется актуальной. Ведь даже интерес к себе у человека имеет две стороны. С одной стороны, его интересует он сам. Вспомните, как на общегрупповой фотографии мы ищем свое лицо: «Как получился?» С другой стороны, не всегда хотим (не всегда стремимся, опасаемся) получить представление о себе, увидеть негативные стороны, узнать «горькую» правду. Мы охотно замечаем недостатки другого, объясняем плохое поведение партнера его изъянами и в то же время неохотно обсуждаем свои недостатки, а недостойное поведение (конечно, не характерное для нас) объясняем (оправдываем) внешними обстоятельствами: «так звезды легли», «жизнь заставила»... Исследования, проводимые психологами и социологами, показывают, что мы в большей степени озадачены тем, как изменить других людей. Причины своих личных неудач и неблагополучия ищем в других людях, в сложившихся ситуациях и обстоятельствах, но не в себе.

Каждый человек уникален, неповторим. Знать себя, управлять собой, ощущать радость общения, адаптироваться в новых условиях, жить в согласии с другими, а также научиться слышать, слушать и понимать человека — вот основные задачи изучаемой дисциплины. Эти задачи могут быть легко решены при грамотном построении деловых отношений.

Деловые отношения относятся к типу общественных отношений и рассматриваются как взаимосвязи между партнерами, коллегами, возникающие в процессе совместной деятельности и в коллективе. При деловых отношениях работники должны ориентироваться на партнера, на потребителя, что, в свою очередь, повышает интерес к профессиональной деятельности. Деловые отношения тесно связаны с общением.

Общение — это сложный процесс установления и развития контактов между людьми. Главным в общении является не заучивание правил, а владение культурой взаимоотношений и культурой речи для того, чтобы кратко и точно, выразительно и доходчиво передать собеседнику свою мысль. В нем раскрываются такие ценности, как чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание и понимание. Все эти ценности неразрывно связаны с культурой поведения, т.е. с такими поступками и формами общения людей, которые основаны на нравственности, эстетическом вкусе, а также соблюдении определенных норм и правил.

Вопросы для самопроверки.

1. Народные поговорки, пословицы, сказки и мифы, притчи служат истоками психологических теорий и отраслей психологии. Приведите примеры метких пословиц и поговорок, в которых отражаются знания житейской психологии.

2. Меняется ли ваше поведение в зависимости от того, с кем вы общаетесь?

3. Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?

Не спешите с ответами, задумайтесь над своим поведением и постарайтесь критически (как бы со стороны) оценить его. Учебное пособие поможет вам разобраться в хитросплетениях межличностного общения, в котором необходимо не только знать свои сильные и слабые стороны, но и научиться переводить слабые стороны в сильные.

Психологические аспекты делового общения.

Антуан де Сент-Экзюпери воспел общение как «единственную роскошь», которая есть у человека. Можно ли представить нашу жизнь вне общения? Конечно, нет! Ведь по существу без него невозможно функционирование человеческого общества; никакая деятельность без общения не осуществима. Естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, которая ведет к установлению межличностных отношений. Человек становится человеком только в общении.

Способность к общению всегда относилась к числу важнейших человеческих качеств. Не случайно народная мудрость гласит: «Потолкуешь с одним — возликуешь, потолкуешь с другим — затоскуешь». К людям, непринужденно вступающим в контакты и умеющим располагать к себе собеседника, мы относимся с симпатией, а с людьми закрытыми, необщительными — «буками» — стараемся контактировать как можно реже.

Важное значение в общении приобретают знания и учет моральных качеств и индивидуально-психологических особенностей личности. Знания психологии личности помогут правильно сформировать представления о собеседнике, представить его способность к соглашению или увидеть в нем конфликтную личность, определить уровень готовности партнера работать в коллективе. Иными словами, знания позволяют определить эффективность деловых отношений с конкретным человеком.

Деловое общение строится на таких моральных качествах личности, как честность, долг, совесть, достоинство (см. разд. 1.1), которые придают деловым отношениям нравственный характер.

В данном разделе мы рассмотрим основы психологии общения, так как «проблема» общения все острее и острее осознается обществом и вопрос о повышении качества общения особенно актуален в наши дни. Вместе с тем всегда надо помнить о том, что успешность общения достигается не только знаниями, приемами и техникой. Искреннее, доброжелательное отношение к человеку является основой общения.

1. Общение — основа человеческого бытия.

Статистики некоторых стран подсчитали, что до 70 % времени в жизни большинства людей занимают процессы общения. В общении мы передаем друг другу разнообразную информацию; обмениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о своих целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения, а также нравственные принципы, правила этикета и традиции.

Однако общение не всегда протекает гладко и успешно. Часто мы сталкиваемся с критическими ситуациями: кто-то нас не понял; кого-то не поняли мы; с кем-то мы разговаривали слишком резко, грубо, хотя этого и не хотели. Безусловно, каждый раз после недопонимания, разговора на повышенных тонах, очередного конфликта у нас портится настроение, мы не можем понять, почему так произошло. Нет человека, который ни разу в жизни не испытывал трудностей в процессе общения. В частной жизни мы вправе выбирать тех, с кем нам приятно общаться, тех, кто нам импонирует. На службе мы обязаны общаться с теми, кто есть, в том числе с людьми, которые нам малосимпатичны; а в этой ситуации очень важно научиться вступать в контакт, поскольку от этого умения зависит успех профессиональной деятельности. Многочисленные исследования психологов доказали, что между качеством общения и эффективностью любой деятельности существует прямая и сильная связь. Видный американский предприниматель, руководитель автомобильной компании «Крайслер» Ли Якокка говорил, что умение контактировать с людьми — это все и вся.

Каждый из нас представляет, что такое общение. Из него строится наша жизнь, оно лежит в основе человеческого бытия, поэтому общение стало объектом социально-психологического анализа.

В литературе встречается немало различных определений общения. Мы будем использовать наиболее обобщенное понятие. Общение — это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.

В процессе общения формируются и развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия.

Деловое общение — это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества между коллегами по работе, конкурентами, клиентами, партнерами и т.п. Поэтому основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество, а для ее реализации необходимо учиться общению.

Исследования показали, что на вопрос анкеты: «Умеете ли Вы общаться?» 80 % опрощенных дали утвердительный ответ. А что означает уметь общаться? Это прежде всего умение разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения.

Мы неоднократно говорим, что каждый человек уникален, он обладает своеобразной, неповторимой манерой общаться; и все-таки наших собеседников можно условно объединить в группы. Какие же они, наши собеседники? В учебном пособии «Психология управления»\* (\* Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления. — Ростов-на-Дону, 1997.-С. 363-367) приводится описание девяти «абстрактных типов» собеседников.

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. Трусишка. 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.

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.

Для обеспечения высокого уровня делового общения мы должны уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Нужно учитывать, что в процессе общения между коллегами, руководством, клиентами может возникнуть конфликтная ситуация, напряженность, а неумелое пользование словом может привести к сбоям в общении, к информационным потерям.

2. Понятие социальной роли.

Считается, что понятие социальной роли в социологии впервые ввел Р. Линтон, хотя уже у Ф. Ницше это слово фигурирует вполне в социологическом смысле: «Забота о поддержании существования налагает на большинство европейцев мужского пола строго определенную роль, как говорится, карьеру». С точки зрения социологии любая организация общества или группы предполагает наличие совокупности различающихся ролей. В частности, П. Бергер считает, что «общество представляет собой сеть социальных ролей».

Социальная роль - это система ожидаемого поведения, которое определяется нормативными обязанностями и соответствующими этим обязанностям правами.

Например, учебное заведение как вид социальной организации предполагает наличие директора, учителей и учеников. Вес это — социальные роли, связанные с конкретным набором обязанностей и прав. Так, учитель обязан выполнять приказы директора, не опаздывать на свои уроки, добросовестно готовиться к ним, ориентировать учеников на социально одобряемое поведение, быть достаточно требовательным и справедливым, ему запрещается прибегать к физическим наказаниям учеников и т.д. При этом он имеет право на определенные знаки уважения, связанные с его ролью учителя: ученики должны вставать при его появлении, называть его по имени и отчеству, беспрекословно выполнять его распоряжения, связанные с учебным процессом, соблюдать в классе тишину, когда он говорит, и т.д. Тем не менее выполнение социальной роли допускает некоторую свободу для проявления индивидуальных качеств: учитель может быть суровы м и мягким, соблюдать жесткую дистанцию по отношению к ученикам и вести себя с ними как старший товарищ. Ученик может быть старательным или нерадивым, послушным или дерзким. Все это — допустимые индивидуальные оттенки социальных ролей.

Нормативные требования, связанные с социальной ролью, как правило, более или менее известны участникам ролевого взаимодействия, поэтому порождают определенные ролевые ожидания: все участники ожидают друг от друга поведения, вписывающегося в контекст данных социальных ролей. Благодаря этому социальное поведение людей становится в значительной степени предсказуемым.

Однако ролевые требования допускают некоторую свободу и поведение члена группы не определяется механически выполняемой им ролью. Так, из литературы и жизни известны случаи, когда в критический момент берет на себя роль лидера и спасает положение человек, от которого по его обычной роли в группе никто этого не ожидал. Э. Гофман утверждает, что индивид, выполняющий социальную роль, сознает существование дистанции между самим собой и своей ролью. Т. Парсонс подчеркивал вариабельность нормативных требований, связанных с социальной ролью. Р. Мертон отмечал их «двойственный характер». Например, от ученого-исследователя требуется придерживаться установленных наукой положений и методов и в то же время творить и обосновывать новые идеи порой в ущерб принятым; хороший врач-хирург — это не только тот, кто хорошо делает обычные операции, но и тот, кто может пойти на рискованное нетрадиционное решение, спасая жизнь больного. Таким образом, известная доля инициативы является неотъемлемой принадлежностью выполнения социальной роли.

Индивид всегда выполняет одновременно не одну социальную роль, а несколько, иногда даже много. Положение человека, выполняющего только одну роль, всегда патологично и предполагает, что он живет в условиях полной изоляции от общества (является пациентом психиатрической клиники или заключенным в тюрьме). Даже в семье человек играет не одну, а несколько ролей — он и сын, и брат, и муж, и отец. Кроме того, он выполняет еще ряд ролей в других социальных группах: он и начальник для своих подчиненных, и подчиненный для своего начальника, и врач для своих пациентов, и преподаватель для своих студентов в медицинском институте, и друг своего друга, и сосед жителей своего дома, и член какой-то политической партии, и т.д.

Ролевые нормативные требования являются элементом системы социальных норм, принятых данным обществом. Тем не менее они специфичны и действительны только по отношению к тем, кто занимает определенную социальную позицию. Многие ролевые требования абсурдны вне конкретной ролевой ситуации. Например, женщина, пришедшая на прием к врачу, раздевается по его требованию, выполняя свою роль пациентки. Но если с аналогичным требованием к ней обратится прохожий на улице, она бросится бежать или позовет на помощь.

Отношение специальных ролевых норм и общезначимых норм очень сложно. Многие ролевые предписания вообще с ними не связаны, а некоторые ролевые нормы имеют исключительный характер, ставящий исполняющих их людей в особое положение, когда на них не распространяются общие нормы. Например, врач обязан хранить врачебную тайну, а священник — тайну исповеди, поэтому по закону на них не распространяется обязанность раскрывать эту информацию, давая показания в суде. Расхождение общих и ролевых норм может быть так велико, что носитель роли чуть ли не подвергается общественному презрению, хотя его позиция необходима и признана обществом (палач, тайный агент полиции).

Американский социолог Р. Мертон первым обратил внимание на то, что каждый социальный статус имеет не одну социальную роль, а несколько, и это положение стало основой теории набора ролей.

Таким образом, индивиды как носители определенных социальных статусов, вступая в общественные отношения, всегда выполняют одновременно несколько социальных ролей, обусловленных тем или иным социальным статусом. Положение человека, выполняющего только одну роль, всегда патологично и предполагает, что он живет в изоляции от общества. Обычно человек в обществе исполняет несколько ролей. Например, социальный статус мужчины позволяет ему иметь множество социальных ролей: в семье он может быть мужем и отцом или сыном и братом; на работе — начальником или подчиненным, причем одновременно начальником для одних и подчиненным для других; в профессиональной деятельности он может быть врачом и одновременно пациентом другого врача; членом политической партии и соседом члена другой политической партии и т.п.

В современной социологии совокупность ролей, соответствующих определенному социальному статусу, получила название ролевого набора. Например, статус преподавателя конкретного учебного заведения имеет свой отличительный набор ролей, связывающий его с обладателями соотносительных статусов — другими преподавателями, студентами, директором, лаборантами, чиновниками министерства образования, членами профессиональных ассоциаций, т.е. с теми, кто так или иначе имеет отношение к профессиональной деятельности преподавателя. В связи с этим в социологии различают понятия «ролевой набор» и «множественность ролей». Последнее понятие относится к разнообразным социальным статусам (набору статусов), которыми обладает индивид. Понятием «ролевой набор» обозначают только те роли, которые выступают динамическими аспектами только данного социального статуса.

Вопросы для самопроверки.

1. Что такое общение? Какова основа общения?

2. В чем заключается основная задача делового общения?

3. Что означает «уметь общаться»?

4. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?

5. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.

6. Охарактеризуйте понятия «социальная роль», приведите примеры.

7. Что такое «социальный статус», «ролевой набор»? Приведите примеры

3. Классификация общения.

В жизни человека практически нет периода, когда он находится вне общения. Общение классифицируется по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам. Специалисты выделяют следующие формы общения.

Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом; оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т.д.). На основе непосредственного общения на более поздних этапах развития цивилизации возникли различные формы и виды общения. Например, опосредованное общение, связанное с использованием специальных средств и орудий (палка, след на земле и т.п.), письменности, телевидения, радио, телефона и более современных средств для организации общения и обмена информацией.

Прямое общение — это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты — мне, я — тебе». Косвенное общение предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.

Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.

Массовое общение — это множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т.д.).

Специалисты в сфере торговли и обслуживания в своей повседневной деятельности сталкиваются с проблемами межличностного общения.

В психологии выделяется три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.

1. Императивное общение — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как бездушный объект воздействия, как механизм, которым надо управлять; он выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императивного общения в том, что принуждение партнера к чему-либо не скрывается. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п.

2. Манипулятивное общение сходно с императивным. Основной целью манипулятивного общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях, цели скрываются или подменяются другими.

При манипулятивном типе общения партнер не воспринимается как целостная уникальная личность, он является носителем определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Например, неважно, насколько добр человек, важно, что его доброту можно использовать в своих целях. Однако нередко человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношений с другими, в конечном итоге сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже воспринимает как фрагмент, руководствуется ложными целями и переходит на стереотипные формы поведения. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению доверительных связей, построенных на дружбе, любви, взаимной привязанности.

Императивная и манипулятивная формы межличностного общения относятся к монологическому общению. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути общается сам с собой, со своими задачами и целями. Он не видит истинного собеседника, игнорирует его. Как говорил по этому поводу советский физиолог Алексей Алексеевич Ухтомский (1875—1942), человек видит вокруг себя не людей, а своих «двойников».

3. Диалогическое общение является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения ряда правил взаимоотношений:

• психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас», т.е. с учетом чувств, желаний, физического состояния, которые партнеры испытывают в данный конкретный момент);

• доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);

• восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (принцип паритетности);

• общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип проблематизации);

• разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; следует выражать свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения).

Диалогическое общение предполагает внимательное отношение к собеседнику, к его вопросам.

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

Кроме того, выделяются несколько видов общения, среди которых можно отметить следующие.

1. «Контакт масок». В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности, поэтому данный вид общения принято называть формальным. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными (строгость, вежливость, безразличие и т.п.), а также соответствующий им набор выражений лица и жестов. В ходе беседы часто применяются «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику.

2. Примитивное общение. Данный вид общения характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный (мешающий) объект. Если человек нужен, с ним активно вступают в контакт, если не нужен, мешает — «отталкивают» резкими репликами. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему и, более того, не скрывают этого.

3. Формально-ролевое общение. При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас играет множество ролей. Роль — это способ поведения, который задается обществом, поэтому продавцу, кассиру сберегательного банка не свойственно вести себя как военачальнику. Бывает, что в течение одного дня человеку приходится «играть» несколько ролей: компетентный специалист, коллега, руководитель, подчиненный, пассажир, любящая дочь, внучка, мать, жена и т.д.

4. Деловое общение. В этом виде общения учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными.

5. Светское общение. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий — основа данного вида общения.

Общение осуществляется при помощи вербальных (словесных) и невербальных средств.

Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное явление и позволило выделить структуру общения, состоящую из трех взаимосвязанных сторон:

1) коммуникативной, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;

2) интерактивной, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями;

3) перцептивной, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Чтобы лучше понять, что представляет собой общение, надо подробно рассмотреть все его стороны, особенности, проблемы и препятствия.

Вопросы для самопроверки

1. Какие формы общения вам известны?

2. Какие виды межличностного общения вы знаете?

3. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.

4. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.

5. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?

6. Назовите функции, которые проявляются в общении.

7. Какие виды общения вам известны?

8. Какие стороны входят в структуру общения?

4. Роль восприятия в процессе общения

С чего начинается общение? Конечно, «с первого взгляда», т.е. общение начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, манерой поведения. Психологи по этому поводу говорят, что происходит восприятие одним человеком другого. 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) хорошо изучена в социальной психологии, а термин «социальная перцепция» (социальное восприятие) впервые был введен американским психологом Дж.Бру-нером в 1947 г. Он обратил внимание на то, что наряду с индивидуальными различиями существуют общие социально-психологические механизмы восприятия.

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 завысить 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 (см. разд. 1.4).

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 (подробнее см. разд. 2.6).

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 человекам, 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 приятному 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 разобраться в особенностях восприятия и научиться корректировать свои ошибки.

Вопросы для самопроверки

1. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?

2. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?

3. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?

4. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?

5. 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. Познание 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. empatheia — 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.

И эти же три позиции можно обнаружить у собеседника\* (\* Рогов Е.И. Психология общения. — М., 2001. — С. 205.).

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 atribuo — 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 обстоятельственной 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.

Вопросы для самопроверки

1. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?

2. Раскройте сущность каждого механизма.

3. Какие «виды» атрибуции вам известны?

4. Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атрибуций.

5. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкивались в повседневной жизни?

6. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?

7. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

6. Общение как взаимодействие.

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 транзактного 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. Основные характеристики позиций Родитель, Ребенок, Взрослый приведены в таблице\*

(\* Крижанская Ю.С., Третьяков В. П. Грамматика общения. — М., 1999. — С. 187).

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 одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей, которое сопровождается желанием доминировать во взаимодействии. «Контролеры» много говорят, их стратегией является стремление заставить партнера по общению принять свой план взаимодействия и навязать свое понимание ситуации.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и других людей. При этом поведение человека основано на представлении о равенстве партнеров и направлено на достижение взаимной удовлетворенности ходом общения. «Понимате-ли» больше молчат в разговоре; им свойственно слушать, наблюдать, анализировать. Они пытаются понять собеседника, адаптироваться (подстроиться) к партнеру по общению.

Таким образом, в процессе взаимодействия люди реализовы-вают планы, цели и решают деловые проблемы. В ходе взаимодействия изменяется поведение партнеров, вырабатываются общие мнения для достижения необходимого результата.

Человеческое взаимодействие очень разнообразно, поэтому ученые пытаются упорядочить многообразные типы взаимодействий. Наиболее часто выделяются два типа взаимодействия: кооперация (от лат. cooperatio — сотрудничество), предусматривающая совместное достижение целей, и конкуренция (от лат. сопсигго — сталкиваюсь), предполагающая создание затруднений и препятствий соперникам в достижении целей.

Деловое взаимодействие организуется на основе принятых правил и норм, которые устанавливаются законодательными актами, служебными инструкциями, этическими кодексами, а также определяются принципами делового этикета.

Вопросы для самопроверки

1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?

2. В чем сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по

Э. Берну?

3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.

4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?

5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя» (см. разд. 2.2).

7. 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 (см. разд. 1.3).

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 (подробнее см. разд. 6.1).

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.

Рассмотрим некоторые типы невербального общения. В книге Дж. Ниренберга и Г. Калеро «Читать человека как книгу»\* (\* Ниренберг Дж., Калеро Г. Читать человека как книгу. — М., 1990. — С. 4.) приводится пример, показывающий как продавец может понять, что у покупателя на самом деле на уме:

«Если глаза возможного партнёра опускаются на землю, а лицо отворачивается в сторону — вам откажут. Напротив, если рот расслаблен, без механической улыбки, подбородок выставлен вперед, то партнёр, вероятно, обдумывает ваше предложение. Если взгляд встречается на несколько секунд с вашим, одновременно с легкой боковой улыбкой, доходящей, по крайней мере, до уровня носа, то он склоняется на вашу сторону. И, наконец, если опускается голова на тот же уровень, что и ваша, улыбка расслаблена и энтузиастична, — прогноз благоприятен ».

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.

Вопросы для самопроверки

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.

8. Успех делового общения.

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 (см. разд. 2.3 — 2.6).

Успешность делового общения во многом зависит от умения слушать собеседника. Слушая, люди, к сожалению, часто не слышат друг друга. Древнегреческий писатель и историк Плутарх (ок. 45 —ок. 127) отмечал, что нужно научиться слушать и тогда можно извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо. При кажущейся простоте (многие думают «слушай — знай помалкивай») слушание — это сложный процесс, требующий навыков культуры общения. Специалисты говорят об эффективном и неэффективном слушании. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника и обсуждаемой проблемы, а также не способствует установлению доверительных отношений между партнерами по общению.

Эффективное слушание, наоборот, способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению.

Выделяются два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями. Внимательное молчание подразумевает слушание с использованием невербальных средств — кивков, мимических реакций и контакта взглядами. Помимо этого используются речевые приемы: «Угу», «Да-да», «Да — я согласен», «Да — я понимаю» и т. п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

Рефлексивное слушание — это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

В психологии выделяются четыре основных приема рефлексивного слушания.

1. Выяснение. Представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п., способствующее лучшему пониманию.

2. Отражение чувств. В этом случае особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показывает ему, что понимаем его состояние. Данный прием предполагает использование механизма восприятия — эмпатии (см. разд. 2.4).

3. Перефразирование, т.е. собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...», «По Вашему мнению...» и т.п., которые показывают говорящему, что его слушают и понимают. В случае неправильного понимания этот прием помогает вовремя исправить непонимание.

4. Резюмирование, т.е. подытоживание основных идей, чувств говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используются фразы типа: «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...» и т.п.

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 непрошеные 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». Специалисты 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.

Вопросы для самопроверки

1. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

2. Раскройте сущность рефлексивного слушания.

3. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.

4. Для чего нужны «техники общения»?