

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ИРКУТСКИЙ ТЕХНИКУМ МАШИНОСТРОЕНИЯ  
ИМ. Н.П. ТРАПЕЗНИКОВА»

**ПРАКТИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ  
*ПО ДИСЦИПЛИНЕ*  
УД.05 Психология общения**

**ДЛЯ ПРОФЕССИИ 09.01.01 Наладчик аппаратного и программного  
обеспечения**

Иркутск, 2017

При характеристике структуры общения Г.М. Андреева предлагает выделять три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

➤ **Коммуникативная сторона общения** состоит в обмене информацией между людьми;

➤ **Интерактивная** – в организации взаимодействия между людьми, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями;

➤ **Перцептивная сторона общения** заключается в процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установлении на этой основе взаимопонимания.

## КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

**Коммуникация** (лат. communicatio), буквально означающее «общее» или «разделяемое всеми». В практическом плане - это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию.

**Коммуникативный процесс** - это процесс обмена информацией между двумя или более людьми. Его цель - обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом обмена.

Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

- Отправитель (коммуникатор) — лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
- Сообщение (процесс кодирования?) - непосредственно информация;
- Канал - средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети);
- Получатель (адресат, реципиент) - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её.

**Задание 1. Выделите элементы коммуникативного процесса.**  
*Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.*

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем. Знаковые системы, которые используются в коммуникативном процессе лежат в основе двух традиционно выделяемых видов коммуникации:

- Вербальной (с речью в качестве знаковой системы);
- Невербальной (с использованием различных неречевых знаковых систем).

Речь является самым универсальным средством коммуникации. Она представляет собой исторически сложившуюся форму общения человека с другими людьми посредством языка. Коммуникатор в процессе говорения

кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. Степень и точность понимания слушающим смысла высказывания будет очевидна коммуникатору только тогда, когда реципиент заговорит, превратится т.о. в коммуникатора и даст знать как он понял принятую информацию.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности. В психологии выделяют пять форм невербальной коммуникации:

- Кинесика;
- Паралингвистику и экстралингвистику;
- Проксемику (пространственно-временную организацию коммуникативного процесса);
- Визуальное общение;
- Такесика.

Каждая из указанных форм общения использует свою знаковую систему.

**Кинесика** – это система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом кинетическая система предстает как отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики, различных частей тела (рук- тогда мы имеем жестикуляцию; лица - тогда мы имеем мимику; позы - тогда мы имеем пантомимику). Эта общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции человека, благодаря чему общение приобретает нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении, например, одних и тех же жестов в различных национальных культурах. Например, кивок головы у русских и болгар имеет прямо противоположное значение: согласие у русских, отрицание у болгар.

### ***Задание 2. Ответьте на следующие вопросы.***

1. *Насколько эффективным средством общения являются жесты?* \_\_\_\_\_
2. *В чем проявляются их недостатки и ограниченность?* \_\_\_\_\_
3. *Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?* \_\_\_\_\_
4. *Какие — труднее всего?*
5. *Какие из них вообще невозможно выразить жестом?* \_\_\_\_\_
6. *Могут ли жесты передать эмоции?*
7. *Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?* \_\_\_\_\_

**Паралингвистическая и экстралингвистическая** системы знаков представляют собой также "добавки" к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система -это система вокализации, т.е. тембр (качество) голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, а также других средств, например покашливание, плач, смех.

**Задание 3. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.**

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкогласной дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

**Проксемика** - это специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.

Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э.Холл, который и ввел термин проксемика, буквальный перевод которого означает близость. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними. На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Э.Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены 4 расстояниями:

1. интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких;
2. персональное (от 45 см. до 1м.20см) – общение со знакомыми людьми;
3. социальное (от 1,20 до 3,60) – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
4. публичное (от 3,60 и далее) – при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

**Задание 4. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.**

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

**Визуальное общение** — это контакт глазами. Многие исследователи считают, что контакт глаз между партнерами по общению может служить мерой симпатии между ними. Во многом этот фактор зависит от культурных традиций: в ряде стран контакта глаз избегают из уважения, у некоторых народов прямой взгляд глаза в глаза расценивается как вызов и агрессия.

**Задание 5.** В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

К **такесическим средствам общения** относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются необходимой формой стимуляции общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень знакомства.

**Задание 6.** Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

**Задание 7.** Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1. **Вы считаете, что мимика и жесты это - ...** а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

2. **У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...** а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

3. **Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:** а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.

4. **Какая часть тела «выразительнее» всего:** а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

5. **Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:** а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

6. **Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...** а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.

7. **Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его...** а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

8. **Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него...** а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

9. **Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина...** а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов; в) будет посасывать дужки своих очков; г) обхватит себя обеими руками; д) будет встряхивать волосами; е) обхватит пальцами свой подбородок; ж) сядет, подобрав одну ногу под себя; з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

10. **Большинство используемых жестов и поз...** а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

**Задание 8. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.**

1....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2.Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3.[Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникову, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4.Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5.Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6.Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно менял позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7.Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8.Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9.Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10.Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

**Задание 9. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?**

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2.Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол,

*не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».*

*3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»*

*4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!*

*5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.*

Согласно исследованиям, значительная часть речевой информации при обмене воспринимается через язык поз и жестов и звучание голоса. 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим.

## **ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

**Интерактивная сторона общения** - условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности.

Теория трансактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «трансакция». Трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три,



которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя).

Дитя — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

**Задание 10. Оцените как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении.**

**Тест. «Родитель — Взрослый — Дитя»**

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и

впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правдую-матку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

**Задание 11. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?**

1. *Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

*Петров.* Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

*Студент.* Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. *Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

*Бухгалтер.* Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. *Голубева.* Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные.

*Коршунов.* Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

*Петров.* О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6. *Петров.* Сейчас-сейчас, я предоставляю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

*Сидоров.* Могу и вообще не выступать...

7. *Жена.* Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

*Муж.* Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8. *Иванов.* После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!

*Петров.* Отлично!

9. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

*Петров.* Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10. *Ковбой.* Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

*Барышня.* Ах, я с детства обожаю лошадок!

**Задание 12. *Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:***

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыливает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сынок (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,..».

**Задание 13. *В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.***

*Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.*

Таким образом, суть теории Э. Берне сводится к тому, что, когда ролевые позиции партнеров по общению согласованы, их акт взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Если положительная эмоция заранее присутствует в общении на радость партнеров, то такой тип взаимодействия Э. Берне называет "поглаживанием". При согласовании позиций, о чем бы не говорили собеседники, у них идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного

поглаживания уже задевает человека, если же, вопреки его ожиданиям, к нему еще и обращаются с несогласованной позиции (как Родитель и Дитя или Взрослый и Дитя), это вызывает гнев и может стать причиной конфликта. Как видно из всего сказанного, с психологической точки зрения содержание контакта может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров, и для всего диалога может иметь решающее значение то, насколько правильно выбрана позиция, насколько она согласована между партнерами по общению.

## ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

Термин *«социальная перцепция»* впервые был введен Дж. Брунером в 1947г. в ходе разработки так называемого «нового взгляда» на восприятие. Сейчас под социальной перцепцией понимают процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. В качестве субъекта социальной перцепции может выступать не только отдельный индивид, но и группа.

Психологами было обнаружено несколько типовых схем, по которым строится образ другого человека, и которые в той или иной степени используются всеми людьми. Построение образа партнера по этим схемам иногда приводит к так называемым эффектам первого впечатления или систематическим ошибкам социального восприятия. Знание этих схем может способствовать пониманию того, как формируется первое впечатление о человеке.

Наиболее часто применяется схема восприятия, которая срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере. При встрече с человеком, превосходящем нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен. И наоборот. Эти ошибки можно назвать **фактором превосходства**.

Не менее важными и узнаваемыми являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне партнер по общению или нет. Эти ошибки заключаются в том, что если человек нам нравится (внешне!), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным. В данном случае под влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Здесь мы имеем дело с **фактором привлекательности**.

Следующая схема также хорошо известна. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление так называемого **фактора «отношение к нам»**.

Рассмотренные три вида ошибок при формировании первого впечатления называются **эффектом ореола**. Эффект ореола («галлоэффект») проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

**Задание 14.** Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната» [100, т 12, с.148]).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект» [27, т. 1, с.463]).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе — за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

**Задание 15.** Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции.

- Люди излучают разнообразные сигналы, — объяснил Хаит. — Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает.

- А я излучаю сигналы, Эл?

- Да, сэр. Все их излучают.

- Какие сигналы я излучаю?

Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил:

-Бледно-красные.

- Что? - Марине выглядел озадаченным.

- Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что-то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности...

Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся.

- Ну, разве этот парень не псих? — спросил он.

- На самом деле мне кажется, что он довольно проникателен, — сказала я. — Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный.

- Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население — ходячая радуга.

- Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, — ответила я сухо. — Различные эмоции ассоциируются с цветами. Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный — цвет агрессии, гнева, ярости. Черный — болезненный, злоеющий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии.

Марино раздосадованно вновь запустил пленку.

- ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, — говорил Хант. — В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть — это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям...

- Ну, хорошо, — прервал Марино, — что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали?

- О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, — ответил Хант. — Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды — розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал...

- Вам нравится такой тип женщин? — спросил Марино.

Хант колебался

- Нет, сэр. Если быть честным.

Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал:

- Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали.

Задумавшись, Хант наморщил лоб.

- Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не

*цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее; Но если вы все же преодолете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)*

## ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Деловое общение** - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Речь делового человека может быть устной и письменной. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся: приветственная речь; торговая речь (реклама); информационная речь; доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

- Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
  - Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
  - Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по вопросу.
  - Интервью - разговор с журналистом, предназначенный СМИ.
  - Дискуссия; Совещание (собрание); Пресс-конференция.
- Телефонный разговор.

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

При всем многообразии форм делового общения **деловая беседа** является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Основными этапами деловой беседы являются: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

1. установить контакт с собеседником;
2. создать благоприятную атмосферу для беседы;
3. привлечь внимание к теме разговора;

#### 4. пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

*Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы.*

*Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...".*

*Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим..."; "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам..."; "А у меня на этот счет другое мнение...".*

Существует множество способов начать беседу, рассмотрим некоторые из них:

1. Метод снятия напряженности позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

2. Метод "зацепки" позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

3. Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Существуют правила хорошего тона, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами решать возникающие проблемы. Рассмотрим эти правила.

✓ Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.

✓ Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.



✓ В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.

✓ Замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.

✓ Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.

✓ Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех,

✓ При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по деловому.

✓ Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дадите окончательный ответ.

✓ Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.

Рассмотрим основные виды замечаний и приведем возможные варианты того, какой может быть реакция на них. Естественно, предусмотреть все варианты невозможно, так как реальные обстоятельства всегда вносят определенные коррективы.

#### Запрещенные приемы во время деловой беседы

Ни в коем случае не следует:

- ✓ перебивать партнера;
- ✓ негативно оценивать его личность;
- ✓ избегать пространственной близости и не смотреть на партнера;
- ✓ пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден;
- ✓ не понимать или не желать понять его психологическое состояние.

**Задание 16. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.**

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд

дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

**Задание 16. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?**

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джептин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе.

Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

### **"Три фигурки" (индийская притча)**

Однажды Акбар, индийский царь, получил в подарок три абсолютно одинаковые золотые фигурки. Дарящий сказал также, что у каждой фигурки - свое значение и своя ценность. Чем же различались они одна от другой? Этот

вопрос должны были решить советники царя. Сколько ни искали они различия, но так и не обнаружили их. Один из мудрецов, Бирбал, тем не менее продолжал свои поиски. Наконец, в каждой из фигурок он обнаружил по маленькому отверстию в ухе. В них-то мудрец и продел тонкую золотую нить. Тогда и стало очевидным, что у одной нить вышла из второго уха, у другой - изо рта, а у третьей фигурки нитка вышла через пупок.

Настало время растолковать ценность и значение фигурок. Бирбал так объяснил их царю:

- Решение таково. Первая фигурка - символ человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает нам человека, который, едва выслушав сказанное, спешит рассказать об услышанном другим. Третья фигурка символизирует человека, который, услышав от других что-то, старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка - самая ценная из трех.