

С.В. Шик

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ ДЛЯ ЮРИСТОВ



**ФИЛИАЛ ОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ
ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
в г. Красноярске**

С.В. Шик

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ ДЛЯ ЮРИСТОВ

Учебное пособие

Красноярск 2015

ББК 88.4
Ш57

Психология общения для юристов: учебное пособие /С.В. Шик, - Красноярск: филиал ОУ ВО «СПб ИВЭСЭП» в г. Красноярске, 2015 г. 110с.

Настоящее учебное пособие предназначено для студентов очно-заочной и заочной форм обучения по направлению подготовки 030900 (40.03.01) Юриспруденция квалификация (степень) «бакалавр») в целях оказания помощи при изучении учебной дисциплины «Деловое общение», как при подготовке к аудиторным занятиям, так и в межсессионный период при самостоятельной работе студентов.

В учебном пособии рассматриваются общая характеристика общения, особенности юридического общения. Раскрываются три стороны общения: коммуникация, взаимодействие, восприятие. К каждой главе прилагаются вопросы и задания для самостоятельной работы. В конце пособия приведен список рекомендуемой литературы, диагностический методический материал.

Учебное пособие обсуждено и одобрено на заседании гуманитарных и социально-экономических дисциплин филиала 22 апреля 2015 года, протокол № 8.

Автор:

С.В. Шик, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин филиала ОУ ВО «Санкт-Петербургский институт внешнеэкономических связей, экономики и права» в г. Красноярске канд. пед. наук, доцент.

Рецензенты:

В.С. Ткаченко, зам. директора филиала ОУ ВО «Санкт-Петербургский институт внешнеэкономических связей, экономики и права» в г. Красноярске, канд. юрид. наук, доцент;

Е.Ю. Дубовик, доцент кафедры психологии детства КПГУ им. В.П. Астафьева, канд психол. наук, доцент.

© Филиал ОУ ВО «СПб ИВЭСЭП» в г. Красноярске, 2015

© С.В. Шик, 2015

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
Глава 1. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ.....	6
1.1. Сущность и функции общения.....	6
1.2. Особенности юридического общения.....	8
ГЛАВА 2. ОБЩЕНИЕ КАК КОММУНИКАЦИЯ.....	12
2.1. Общие правила информирования партнера по общению.....	12
2.2. Невербальное общение.....	15
2.3. Вербальное общение.....	22
2.4. Раппорт и подстройка.....	26
2.5. Искусство слушать.....	33
2.6. Приемы и правила построения точного образа партнера по общению – информационный аспект.....	41
2.7. Приемы выявления неискренности партнера.....	45
ГЛАВА 3. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ.....	50
3.1. Психологическое воздействие и влияние.....	52
3.2. Манипуляции.....	59
3.3. Психологические уловки.....	61
3.4. Транзактный анализ как анализ взаимодействий.....	66
ГЛАВА 4. ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ.....	75
4.1. Механизмы взаимопонимания.....	76
4.2. Типовые схемы восприятия и эффект ореола.....	79
4.3. Признаки превосходства.....	83
4.4. Понимание и управление своими эмоциями.....	84
4.5. Самопрезентация.....	87
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	94
ЛИТЕРАТУРА.....	95
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	96

ВВЕДЕНИЕ

Данное пособие знакомит с психологией общения, которая необходима будущим юристам. В ней речь пойдет о развитии и совершенствовании важнейшей составляющей профессиональной компетентности – компетентности в общении.

Профессиональная деятельность юриста пронизано общением. От того насколько он будет разбираться в тонкостях общения, владеть приемами эффективного общения, анализировать собственное общение зависит его профессиональный успех.

Пособие состоит из четырех глав, раскрывающие общие понятия, особенности юридического общения и стороны общения.

В первой главе рассматриваются основные характеристики общения: сущность и функции общения, стороны общения, особенности юридической коммуникации.

Вторая глава посвящена раскрытию сущности общения как коммуникации: общие правила информирования партнера по общению, невербальное и вербальное общение, каналы передачи информации, раппорт и подстройка, приемы активизации и управления вниманием, искусство слушать, умение говорить, приемы и правила построения точного образа партнера по общению, приемы выявления неискренности партнера.

В третьей главе исследуется взаимодействие в процессе общения: психологическое воздействие и влияние, манипуляции, психологические уловки, трансактный анализ взаимодействий.

В четвертой главе рассматривается общение как восприятие: механизмы взаимопонимания, идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, типичные ошибки восприятия, признаки превосходства, приемы понимания и управления эмоциями, самопрезентация.

Все главы снабжены контрольными вопросами для лучшего понимания темы, а также практическими заданиями – для отработки навыков общения.

В приложении приводятся диагностические методики для изучения общения.

ГЛАВА 1. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ

1.1. Сущность и функции общения

Жизнь в обществе предполагает совместную деятельность людей, невозможную без общения. Смысл общения – в создании общего: общего взгляда, позиции, результата, продукта.

Общение пронизывает всю человеческую жизнь и является такой же важной потребностью, как витальные потребности в еде, одежде, воде, жилище и т. п. Известно, что в условиях изгнания из общества, т. е. полного одиночества, у человека уже на шестой день начинаются галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами и, если остается в изоляции, погибает. Для человека не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным.

Общение — передача информации от человека к человеку», сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности¹.

Конструктивное (позитивное, эффективное) **общение** основывается на диалоге. Диалог есть априорное внутреннее принятие друг друга как ценностей самих по себе, и предполагает ориентацию на индивидуальную неповторимость каждого из субъектов. Диалогическое общение реализует подлинное взаимопонимание и взаимораскрытие субъектов общения. Оно раскрывает уникальность человеческой индивидуальности, утверждает достоинство (самоценность) и самодостаточность каждого, способствует развитию личности и создает возможности для творчества и самоактуализации. В диалогической речи нет предварительной заданности и обдумывания реплик, отсутствует и предумышленная связанность в их построении. Диалогическое общение является сложным по отражению, личностным по содержанию и открытым по способу обращения людей друг к другу.

А.У. Хараш отмечает, что диалогическое общение обладает наибольшим воспитательным потенциалом (мы бы добавили: и потенциалом развития коммуникативной компетентности).

Отличительные особенности диалогического общения следующие:

¹ Википедия. Общение. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5>

- равенство позиции воспитателя и воспитанника, при котором осуществляется взаимное воздействие друг на друга, формируется способность вставать на позицию другого;
- отсутствие оценок, полное принятие, уважение и доверие;
- формирование у воспитателя и воспитанника сходных установок относительно одной и той же ситуации;
- особая эмоциональная окраска общения, искренность и естественность проявления эмоций, взаимное проникновение в мир чувств;
- способность участников видеть, понимать и активно использовать широкий и разнообразный спектр коммуникативных средств².

Согласно мнению Д. Карнеги в каждой успешной карьере 75 % принадлежит умению общаться, т.е. коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность - это умение общаться эффективно с учетом ситуации. Оно включает расширение багажа знаний о коммуникации, понимание ситуаций, с которыми сталкиваемся, постановку целей и способность их достигать через разнообразные поведенческие навыки, которые можно приобрести, развивать и совершенствовать.

Общение выполняет восемь **функций**:

- 1) контактная - установление контакта (от лат. *contactus* - касание) как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи с собеседником;
- 2) информационная - прием-передача сведений, обмен мнениями, замыслами, решениями;
- 3) побудительная - стимуляция активности партнера, на- правляющая его на выполнение определенных действий;
- 4) координационная - взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;
- 5) перцептивная (от лат. *perceptio* - восприятие) - адекватное восприятие смысла сообщения, понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т. д.);
- 6) эмотивная - возбуждение в партнере нужных эмоциональных состояний, а также изменение с его помощью своих со- стояний;
- 7) статусная - осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества;
- 8) преобразовательная - изменение состояния, поведения, личностно- смысловых образований партнера, в том числе его намерений. установок,

² Хараш, А.У. Психология коммуникативного воздействия / АУ. Хараш. М.:МГУ. 1986.- 234 с.

мнений, решений, представлений, потребностей. действий, активности и т. д.³

Но важнейшими являются информационная, перцептивная и интерактивная функции (стороны), которые выделила Г.М. Андреева⁴.

Данная структура свойственна коммуникативной компетентности человека в любой сфере деятельности.

Охарактеризуем последовательно каждый из её компонентов.

Коммуникативная сторона общения представляет собой знания в области коммуникации. Коммуникативные знания – это обобщенный опыт коммуникативной деятельности человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях и отношениях.

Интерактивная сторона общения характеризует те её аспекты, которые связаны, прежде всего, с взаимодействием людей: планирование, организация, осуществление общей деятельности (продуктивной коммуникации как с отдельными лицами, так и с группами людей), выработка формы и нормы совместных действий. Данный компонент включает умение видеть и осуществлять нестандартные способы решения задач коммуникации.

Перцептивная сторона коммуникации реализуется как процесс познания себя, партнера по общению; как процесс организации совместной деятельности на основе взаимопонимания, установления эмоциональных отношений. Основными механизмами межличностной перцепции являются: идентификация, эмпатия, аттракция (познание и понимание людьми друг друга); рефлексия (познание самого себя в процессе общения); казуальная атрибуция (прогнозирование поведения партнера по общению). Для успешного взаимодействия с другими людьми человеку необходимо предвидеть реакцию партнера на то или иное действие. Рефлексия на себя, по сути дела, не что иное, как способность поставить себя на место другого, усвоить отношение других к себе.

1. 2. Особенности юридического общения

А.В. Агаева полагает, что *юридическую коммуникацию* целесообразно понимать как процесс обмена информацией, ограниченный рамками нормативно-правового регулирования, осуществляемый в процессе реализации

³ Азарных Т.Д. Психология делового общения

⁴ Андреева, Г.М. Психология социального познания: Учеб. пособие для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. М.: Аспект Пресс, 1997. – 239 с.

профессиональной юридической деятельности⁵. Юридическая коммуникация таким образом выступает в качестве одного из элементов профессиональной компетентности юриста, обеспечивающей эффективность юридического труда.

Специфическими чертами юридического общения являются (А.В. Агаева, В.Л. Васильев, В.В. Романов, Е.М. Еникеев и другие): 1) осуществление посредством профессионального жестко семантизированного юридического языка; 2) формализованность процедур юридического общения; 3) нормативный характер юридической коммуникации; 4) протекание в процессуальной и непроцессуальной формах; 5) часто изначально заданное наличие конфликта между общающимися; 6) общение в условиях временного и информационного дефицита и другие (рис. 1).



Рис. 1. Специфика юридического общения

Учет особенностей профессионального юридического общения, овладение специальными средствами коммуникации являются закономерными предпосылками развития коммуникативной компетентности юриста.

По мнению С.Л. Вишневской, профессиональная коммуникативная компетентность юриста – это качественная характеристика субъекта профессиональной юридической деятельности, которая определяется как способность к целесообразному, в рамках поставленных профессиональных задач, процессуально регламентированному и не регламентированному взаимодействию, с учетом правовых норм и коммуникативных возможностей

⁵ Агаева, А. В. Формирование коммуникативной готовности к профессиональной деятельности студентов-юристов в вузе: дисс... канд. пед. наук. – Орел, 2013. – 216 с.

партнера, которая предполагает ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения⁶.

О.В. Климова определяет коммуникативную компетентность юриста как содержательное обобщение как теоретических, так и практических знаний в области профессиональной коммуникации, представленных в форме специфических юридических понятий, принципов, смыслообразующих положений и ситуаций⁷. По ее мысли, специалисту в области юриспруденции необходимо грамотно, логично и экспрессивно выстраивать защитительную и обвинительную речи, воздействуя на слушателей и присяжных заседателей; оперативно устанавливая деловые контакты, точно формулировать вопросы и квалифицированно отвечать на поставленные вопросы в процессе судопроизводства, обосновывать свое мнение в ходе следствия и в судебных прениях, вести разнообразную профилактико-разъяснительную работу с населением.

Какие существуют потенциальные риски юридического общения? Рассмотрим их на рис. 2.



Рис. 2. Риски юридического общения. Сравнение общения и юридического общения. Потенциальные противоречия.

⁶ Вишневская С.Л. Развитие профессиональной коммуникативной компетентности юриста в системе высшего профессионального образования дис. ... канд. пед. наук: / С.Л. Вишневская. Ижевск. 2006. – 201с.

⁷ Климова, О. В. Формирование профессиональной коммуникативной компетенции у студентов юридических специальностей в процессе изучения психолого-педагогических дисциплин: дис. ... канд. пед. наук / О.В. Климова. – Челябинск, 2009. – 166 с.

Как видно из рисунка, коммуникативный компонент, связанный с обменом информацией, т.е. «живым» диалогом, может подменяться изначальным, готовым знанием – монологом (ложным знанием, нежеланием и неумением слушать), интерактивный компонент как обмен взаимовлияниями – односторонним влиянием (манипуляцией), перцептивный компонент – предполагающий взаимопонимание – отчуждением (обеднением, извращением, перерождением восприятия, ведущим к предвзятости, недоверчивости, неискренности).

В этой связи в профессиональной коммуникации юриста всегда существуют риски нарушения общения, что требует постоянного его развития, совершенствования.

Контрольные вопросы и задания

1. Раскройте сущность общения.
2. На чем основано конструктивное общение?
3. Особенности диалогического общения.
4. Функции общения.
5. Стороны общения.
6. Специфика юридического общения.
7. Риски юридического общения.

Задание 1. Согласно древней мудрости, подлинное достижение духовной жизни доступно тому, кто одновременно связан дружескими узами (а не только должностными или семейными обязанностями) со многими разными людьми. В этот круг общения должны входить: родственники; ровесники; люди моложе вас: люди значительно моложе вас; совсем маленькие дети; люди старше вас; люди значительно старше вас; старики и пожилые люди.

А теперь попробуйте заполнить предложенные ряды, написав инициалы конкретных людей, с которыми вы связаны дружескими узами.

Лучше, если в каждом ряду таких партнеров будет несколько.

Ровесники: _____

Люди моложе вас: _____

Люди значительно моложе вас: _____

Совсем маленькие дети: _____

Люди старше вас: _____

Люди значительно старше вас : _____

Старики и пожилые люди: _____

Если останутся свободные места, то это «информация к размышлению». Ваш круг общения не полон, ищите новых друзей разных возрастных категорий для полного постижения их духовной жизни!

Задание 2. Работа в правоохранительных органах строго регламентирована. Например, дактилоскопист (нейтральным голосом):

- Проходите. Пальчики сюда и т.д.

Контролер в СИЗО, сидящий за пультом монитора (резко приглушенным монотонным голосом):

- Не лежать. Встать и т.д.

Какие риски общения у них можно выделить?

ГЛАВА 2. ОБЩЕНИЕ КАК КОММУНИКАЦИЯ

Коммуникация должна быть эффективной, способствовать достижению целей участников общения, что предполагает выяснение следующих вопросов:

- каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе общения;
- как преодолеть коммуникативные барьеры непонимания и сделать коммуникацию успешной.

2.1. Общие правила информирования партнера по общению

Любой человек хочет, чтобы его информировали честно, беспристрастно, правдиво.

Информация представляет собой сведения, с которыми мы хотим ознакомить партнера (коллег, подчиненных, руководство, клиентов и пр.). От того, насколько полной, целенаправленной и точной она будет, в решающей степени зависит результат деловой беседы. А это в свою очередь прямо отразится на качестве работы и в конечном итоге определит успех всего дела. Передача информации — это процесс общения между участниками деловой беседы (переговоров, совещаний, выступлений, указаний, распоряжений), в ходе которого они пытаются создать друг для друга достаточную информационную базу либо для непосредственного исполнения полученных указаний, либо для следующего этапа делового общения — аргументации. Это взаимный процесс, который предполагает не только передачу

информации друг другу, но и выявление необходимой информации путем постановки вопросов и анализа реакций на них⁸.

Таким образом, процесс передачи информации состоит из следующих элементов:

- создание соответствующих условий и психологических предпосылок для эффективных коммуникаций;
- общее и целенаправленное информирование партнера, психологическое влияние на него,
- постановка вопросов,
- слушание партнера,
- наблюдение за его реакциями и их психологический анализ с целью дальнейших действий (убеждения партнера, налаживания положительных отношений и т.п.).

Общее и целенаправленное информирование партнера — участника (участников) по деловому общению означает введение его в курс дела. Это может быть постановка перед ним задачи, определение круга вопросов, требующих решения, или просто указание, распоряжение, приказ.

Информирование происходит при деловом предложении, например, во время ведения переговоров. В форме информирования проводится и отчет о проделанной работе, и выражение планов на будущее и т.д. В любой деловой беседе наиболее важны содержание передаваемой друг другу информации и техника ее преподнесения. На этот счет готовых и универсальных рецептов нет, так как каждая деловая встреча имеет свои собственные ресурсы и преследует свои цели. Однако применение к содержанию и технике деловой беседы следующих рекомендаций поможет сделать ваше деловое общение максимально оптимальным, корректным и результативным. Если вы хотите, чтобы вас человек понял, то для начала сами поймите, как человек воспринимает мир. Будьте гибким. Встречайте каждого участника в его модели мира, и вам удастся избежать его отрицательного отношения и сопротивления в работе. Будьте профессиональны и компетентны. Сообщайте только качественную, актуальную, объективную и достоверную информацию. Не допускайте ошибочных интерпретаций и искажений.

Модель (карта) мира — субъективное представление человека о реальном мире.

Модель (карта) мира - уникальные знания каждого человека о мире, субъективная модель «реальности», построенная на основе неврологических,

⁸ Аминов И.И. Психология делового общения: учебник Юнити-Дана, 2012. - 287 с.- С.186 – 197.

социальных и личных представлений, относительно которой человек эмоционально реагирует и строит своё мышление и другие познавательные процессы.. А. Карибски первому принадлежат понятия «карта мира» и положение о том, что, кодируя реальность, человек создаёт собственное представление о мире, которое не исключает ошибок.

Поскольку социальную жизнь человека наполняет множество объектов, людей, вещей и событий, с которыми он сталкивается, и для того чтобы хоть как-то в нем ориентироваться, каждый человек создает свои «Карты» этого мира. Человек вынужден упрощать (стереотипизировать) этот мир для того, чтобы его осмысливать. У него появляются Карты семейных отношений, Карты общения с начальником, коллегами. Они включают описание различных ситуаций, с которыми он сталкивается, и описание путей выхода из них. Тем самым формируется его собственное представление о мире, его «Модель», в котором он живет. При этом реальный окружающий мир (объективная реальность) гораздо богаче, чем те идеи, которые человек имеет относительно него.

Будьте точны и организованны, когда излагаете свои мысли. Развитие практических навыков и самоконтроль позволят вам добиться логики в своих высказываниях, увязывать факты и детали, избегать двусмысленности, путаницы, недосказанности. Используйте наглядность. Максимальное использование наглядных пособий, общеизвестных ассоциаций и параллелей снижает абстрактность изложения. Не уводите беседу в сторону и не давайте это делать другим. Сообщайте только ту информацию, которая связана с обсуждаемой темой. Соблюдайте рамки передачи информации. Французский писатель и мыслитель Вольтер как-то сказал: «Секрет быть скучным состоит в том, чтобы рассказывать все». Сообщайте такое количество информации, которое достаточно и необходимо — не слишком много и не слишком мало. Повторяйте основные положения и мысли. Это имеет большое значение для того, чтобы собеседник мог воспринять полученную информацию. Будьте вежливы с любым участником беседы. Одна из величайших побед, которую вы можете с легкостью одержать над своим противником, — это превзойти его в вежливости, отмечал Д. Биллингс. Используйте в разговоре определенную дозу юмора. Это поможет поднять моральный дух слушателей, их готовность к восприятию. Особенно действен этот прием, если нужно высказать не очень приятные для собеседника соображения или же парировать его «выпады». Попытайтесь повысить интенсивность беседы по мере приближения к ее концу. Умения и навыки результативного информирования складываются из многих факторов. С одной стороны, надо

научиться оптимально выражать свои мысли, находить необходимые слова в нужный момент, воздействовать словом. С другой — надо владеть своим голосом, иметь четкую дикцию, правильную интонацию. И наконец необходимо иметь хорошую память и уметь создавать соответствующий психологический настрой⁹.

Все средства общения делятся на две большие группы: *невербальные и вербальные (словесные)*.

2.2. Невербальное общение

Невербальная коммуникация (общение) – это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме.

Такие средства невербального общения как: мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнёров по общению. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей — невербалика или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения¹⁰.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности. На основе невербального поведения раскрывается

⁹ Аминов И.И. Психология делового общения: учебник, , Издательство: Юнити-Дана, 2012 – 287 с.

¹⁰ Невербальное общение

https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B5%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5

внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности. Люди довольно быстро научаются приспособлять свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но язык тела оказывается менее пластичным.

В социально-психологических исследованиях разработаны различные *классификации невербальных средств общения*, к которым относят все движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, пространственную организацию общения¹¹.

Рассмотрим кратко основные невербальные средства общения.

Наиболее значимые невербальные средства - кинестетические **средства** - зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинестике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, месте, взгляде, походке.

Особая роль в передаче информации отводится *мимике* - движениям мышц лица, которую недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15% информации.

Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и отвращения) все движения мышц лица скоординированы,

Все люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждая мина является конфигурацией всего лица, тем не менее основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы). Так, испытуемым предъявлялись рисунки лиц, где варьировались только положение бровей и губ. Согласованность оценок испытуемых была очень велика - опознание эмоций было почти стопроцентным. Лучше всего опознаются эмоции радости, удивления, отвращения, гнева, сложнее - эмоции печали и страха.

С мимикой очень тесно связаны *взгляд*, или *визуальный контакт*, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если мимика отсутствует.

¹¹ Общение как коммуникация <http://rudiplom.ru/lectures/psixologiya-delovogo-obshheniya/994.html>

Американскими психологами Р. Эксланом и Л. Винтерсом было показано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону ("в пространство"), когда мысль полностью готова, - на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается, - больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера - только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и "посылает" ему сигналы обратной связи.

Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Можно сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо род вызова нам, либо хорошее к нам отношение.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

Таким образом, не только экспрессия лицевая несет информацию о человеке, но и его взгляд.

Хотя лицо, по общему мнению, является главным источником информации о психологических состояниях человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело, поскольку мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. При определенных обстоятельствах, когда человек, например, хочет скрыть свои чувства или передает заведомо ложную информацию, лицо становится малоинформационным, а тело - главным источником информации для партнера. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если перенести фокус наблюдения с лица человека на его тело и его движения, так как жесты, позы, стиль экспрессивного поведения содержат очень много информации. Информацию несут такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка.

Поза - это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способны

принять человеческое тело, около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие - закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные Позы, чем их подчиненные.

Одним из первых указал на роль человека как одного из невербальных средств общения психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытом, либо о расположенности к общению.

Показано, что "*закрытые*" позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше Места в пространстве; "наполеоновская" поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т.п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики.

"*Открытые*" же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Есть ясно читаемые позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску). Известно, что если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, "поставить себя", будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

Практически все люди умеют хорошо "читать" позы, хотя, конечно, далеко не всегда понимают, как они это делают.

Так же легко, как и поза, может быть понято и значение *жестов*, тех разнообразных движений руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

О той информации, которую несет *жестикауляция*, известно довольно много. Прежде всего важно количество жестикауляции. Как бы ни отличались разные культуры, везде вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, его взволнованности растет интенсивность

жестикуляции, как и при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно почему-то затруднено.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

- коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);
- модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);
- описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

В процессе общения не нужно забывать о *конгруэнтности*, т.е. совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

И, наконец, *походка* человека, т.е. стиль передвижения, по которой довольно легко можно распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как печаль, страдание, гордость, счастье. Причем, оказалось, что самая тяжелая походка при гневе, самая легкая - при радости, вялая, угнетенная походка - при страданиях, самая большая длина шага - при гордости.

Следующие виды невербальных средств общения связаны с *голосом*, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Характеристики голоса относят к *просодическим и экстралингвистическим* явлениям.

Просодика - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

Экстралингвистическая система - это включение в речь пауз а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх - тоже довольно высоким голосом, но в более широком

диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь -взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Итак, нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выразить наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему. Более того хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы, и наоборот, наблюдая за жестами в ходе речи, можно определить, каким голосом говорит человек. Поэтому не нужно забывать, что иногда жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает голос. Следовательно, необходимо контролировать данный процесс и синхронизировать его.

К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной подробностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнеров, возраст, пол, степень их знакомства.

Рукопожатия, например, делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное.

Такой такесический элемент, как *похлопывание* по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

Общение всегда пространственно организовано. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввел сам 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 четырьмя расстояниями:

- интимное расстояние (от 0 до 45 см) - общение самых близких людей;
- персональное (от 45 до 120 см) - общение со знакомыми людьми;
- социальное (от 120 до 400 см) - предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
- публичное (от 400 до 750 см) - при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

Ориентация и угол общения - проксемические компоненты невербальной системы. Ориентация, выражаемая в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей.

Позиции общающихся сторон за столом определяются характером общения:

Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив; при обычной дружеской беседе - занимают угловую позицию; при кооперативном поведении - занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола; независимая позиция выражается в расположении по диагонали.

Следует отметить, что невербальное поведение личности полифункционально:

- создает образ партнера по общению;
- выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;
- является индикатором актуальных психических состояний личности;
- выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

2. 3. Вербальное общение

Вербальное общение - использование в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков.

Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

Вербальные средства общения. Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но деловое общение предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний сколько *передачу информации*.

Содержание информации передается при помощи языка, т.е. принимает вербальную, или словесную форму. При этом частично искажается смысл информации, частично происходит ее *потеря*. Этот процесс шутливо проиллюстрировал А. Моль в примере передачи указаний по цепочке капитан - адъютант - сержант - капрал - рядовые солдаты¹²:

Капитан - адъютанту: "Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, а это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 5 часов утра на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нелегко, в таком случае оставьте людей в казарме".

Адъютант - сержанту: "По приказу капитана завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме".

Сержант - капралу: "По приказу капитана завтра утром в 5 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения насчет этого редкого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день".

Капрал - солдатам: "Завтра в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день".

Именно потому, чтобы не произошло искажения смысла информации, в армии повторяют приказы.

¹² Социодинамика культуры. - М.: Наука, 1973. - С. 176.

При передаче информации нужно возникшую идею, мысль сначала словесно оформить во внутренней речи, затем перевести из внутренней речи во внешнюю, т.е. высказать. Это высказывание должно быть услышано и понято.

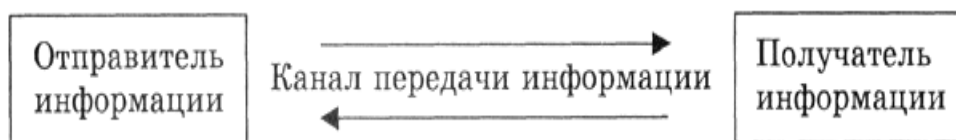
На каждом этапе происходят потери информации и ее искажение. Величина этих потерь определяется и общим несовершенством человеческой речи, невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы, о чем образно сказал русский поэт Ф. Тютчев: "Мысль изреченная есть ложь", и наличием или отсутствием доверия к собеседнику, и личными целями и устремлениями (когда желаемое принимается за действительное), и совпадением или несовпадением словарного запаса, и многим, многим другим.

И все же люди понимают друг друга. Понимание постоянно корректируется, поскольку общение это не просто передача информации (знаний, фактических сведений, указаний, приказаний, деловых сообщений и т.п.), а обмен информацией, предполагающий обратную связь.

Как услышать то, что действительно сообщается? Максимальное сближение между передающим и воспринимающим информацию возможно тогда, когда задается достаточно много вопросов, когда отправителю информации возвращается посланный им "мяч", и он может узнать, что получатель информации действительно воспринял. Необходимы обратные связи: "Я правильно понял, что...", "Вы, значит, думаете, что ..." и т.д. Такими фразами сигнализируют, что стараются понять собеседника и дают ему возможность еще яснее и более четко сформулировать свои мысли.

Каналы передача информации

Каналы передача информации – включает в себя зрение, слух и кинестетическое чувство отправителя и получателя информации.



Первый этап передачи информации характеризуется действиями инициатора общения, направленными на создание соответствующих условий и психологических предпосылок для эффективных коммуникаций. Важнейшей предпосылкой эффективного общения является выявление

ведущей репрезентативной системы взаимодействующего с вами человека и опора на нее в процессе непосредственного контакта. Д. Гриндер и Р. Бендлер — создатели теории нейролингвистического программирования — отмечают, что имеется три основных входных канала, через которые люди получают информацию об окружающем мире: зрение, слух и кинестетическое чувство, представляющее собой комплекс ощущений, основанных на осязании, обонянии, положении тела в пространстве и т.п.

Каждый человек имеет наиболее часто применяемую им репрезентативную систему из числа трех указанных, которая может отличаться от модальности другого человека. Недостаточный учет ведущей репрезентативной системы человека в процессе общения может привести к взаимному непониманию, трудностям во взаимодействии. Как определить ведущую репрезентативную систему партнера (модальность)? Для этого существует несколько способов. Прежде всего следует обратить внимание на слова (предикаты), которые человек чаще всего употребляет в процессе общения, описывая свой жизненный опыт. Предикаты проявляются в виде глаголов, прилагательных, наречий, используемых человеком в конкретных предложениях. Рассмотрим предикаты, наиболее часто применяемые в соответствии с репрезентативной системой (табл. 1).

Таблица 1.

Варианты предикатов и предложений, позволяющих идентифицировать репрезентативную систему человека
Репрезентативные системы (модальности)

Визуальная	Аудиальная	Кинестетическая
<p>Предикаты: представьте, ярко, видимо, прозрачно, перспектива, ясно, видеть, глядеть, следить, ослепительно и др.</p> <p>Предложения: Жизнь так тускла. Увиденное проливает больше света на это. Этот образ останется в моей памяти. Я</p>	<p>Предикаты: послушайте, громко, созвучно, логично, тихо, вскрикнуть, сказать, услышать, резко и т.п.</p> <p>Предложения: Это правильное решение прозвучало для вас. Есть слишком большие разногласия в наших отношениях. Я старался говорить себе: «Ты не можешь делать ничего</p>	<p>Предикаты: чувствую, удобно, легко, трудно, напрягаться, коснуться, сырой, ощущать, тошно и т.п.</p> <p>Предложения: Это вызывает неоднозначные чувства. Он — горячий. Она — холодная рыба. Да, я чувствую нечто выше этого.</p>

счастлив, что мы с Вами смотрим на это одними глазами. Давайте посмотрим на это. Это слишком неопределенно, чтобы рассмотреть.	правильно». Это слишком далеко от ритма.	
--	--	--

Для того чтобы вас понимали, необходимо выбирать предикаты, согласующиеся с предикатами взаимодействующего лица. Стремясь получить нужную информацию, целесообразно строить свои вопросы, ориентируясь на ведущую репрезентативную систему партнера. Предлагайте визуалу посмотреть, аудиалу — послушать. Обратите внимание кинестетика на то, что он чувствует или мог бы почувствовать. Отсутствие такого подхода может привести к непониманию и неэффективности общения. Более того, из-за несовпадения этих ведущих каналов восприятия между людьми возникает множество недоразумений, приводящих порой к серьезному взаимному непониманию¹³.

Дж. Гриндер и Р. Бендлер описывают характерный пример из своей практики. К ним обратились супруги, у которых постоянно возникали конфликты по поводу порядка в доме. Оказалось, что жена — «визуальщица», и для нее «домашний уют» — это «чисто, все вещи на своих местах и т.д.»; а муж — «кинестетик», и для него «домашний уют» — «мягко, удобно, тепло и т.д.» Он никогда не мог понять, почему жена закатывает истерики из-за того, что какие-то вещи разбросаны по комнате. И тогда психотерапевты провели небольшую работу, принесшую поразительные результаты. Мужу сказали: — Представьте, что жена набросала хлебных крошек в вашу супружескую постель... — Бр-р-р! — передернуло мужа-«кинестетика». — Вот то же самое чувствует жена, когда она видит дома разбросанные вещи! Конфликт был снят. Мужу через его (кинестетический) канал объяснили состояние жены, и он прекрасно понял ее раздражение. Когда же она пыталась передать это состояние в привычных для нее зрительных терминах, муж пропускал все мимо ушей, но не потому, что не хотел ее понять, а потому, что просто не мог.

Кроме указанных способов, существуют дополнительные приемы определения ведущей репрезентативной системы человека — по жестам рук (визуальная модальность — на уровне лица, аудиальная — выше пояса,

¹³ Аминов И.И. Психология делового общения: учебник. / И.И. Аминов. М.: Изд-во: Юнити-Дана, 2007. – 287 с. - С. 188 – 191.

кинестетическая ниже пояса), по темпу речи (визуальная модальность — ускоренный, аудиальная — ровный, размеренный, кинестетическая — замедленный), по интонации голоса (визуальная модальность — повышенная, аудиальная — монотонная, кинестетическая — пониженная).

Предпочтение человеком одной репрезентативной системы остальным налагает на него вполне определенный отпечаток, который можно заметить по тем или иным особенностям одежды.

Для визуалов важно, чтобы было красиво. Как правило, они очень большое внимание уделяют своей внешности, даже в ущерб удобствам. Для кинестетиков важно, чтобы было вкусно и удобно. Типичному кинестетику более важно, чтобы одежда была удобной. Красота — на втором плане. Нередко кинестетики имеют излишний вес.

Аудиалам нравится говорить (и слушать, в том числе свой голос). Очень часто типичный аудиал имеет хорошо поставленный голос. Они могут говорить часами даже ни о чем.

2. 4. Раппорт и подстройка

Раппорт (фр. *rapport*, от *rapporter* — возвращать, приносить обратно) — термин в психологии, имеющий несколько смежных значений; подразумевает установление специфического контакта, включающего определенную меру доверия или взаимопонимания с человеком или группой людей, а также само состояние такого контакта.

Подстройка - установление и поддержание раппорта с другим человеком путем присоединения к его модели мира, языку, убеждениям, ценностям, настоящим переживаниям и т. д. Подстройка – это изменения в поведении, которые делают человека более похожим на собеседника и бессознательно ощущаются им как то, что он "свой", создают между ним и собеседником лучший контакт и доверие.

Одним из ключевых элементов эффективного общения является создание раппорта и психологическое присоединение (подстройка) к партнеру. Это залог и неременное условие успеха любой коммуникации. Рассмотрим некоторые приемы такого присоединения. Применять их можно в ходе обычной беседы. Будучи «вмонтированными» в структуру вашего поведения, они останутся незамеченными партнером общения. Но прежде немного теории. Под раппортом обычно понимается отношение, построенное на взаимном доверии и признании. Можно сказать, что раппорт представляет

собой общение с другим человеком на основе его собственной модели мира и включает в себя личную заинтересованность и «сопереживание».

Способность формировать раппорт с партнером является необходимым навыком инициатора общения. Каждый человек уникален. Мы по-разному воспринимаем окружающий мир, оцениваем свое поведение и поведение окружающих людей. И для того чтобы установить раппорт с другим человеком, необходимо признать его взгляд на мир, подстроиться к его модели мира. Признание взгляда на мир другого человека вовсе не означает безоговорочное согласие с его ценностями и убеждениями, оно лишь показывает ваше согласие с возможностью существования иной модели мира и уважение ценностей и убеждений данного человека. Если внимательно посмотреть вокруг, то легко заметить людей, находящихся в состоянии раппорта. Они сидят или стоят в схожих позах, как бы отражая друг друга. Если один из них меняет позу, то и другой как-то «пересаживается», следуя за ним. Через некоторое время их позы снова синхронизируются, и каждый из них снова может видеть в другом подобие себя (как собственное зеркальное отражение). Если вы сможете услышать, что и как они говорят, то вы заметите, что и в речи они как бы подражают друг другу. Скорее всего они разговаривают, придерживаясь примерно одинаковой громкости, у них будет схожий темп речи. Если в некоторые моменты один из них перейдет на шепот, то и другой, скорее всего, ответит тихо. Всем своим поведением они сообщают друг другу «Я такой же, как ты», «Я понимаю тебя».

Люди, продолжительное время находящиеся в состоянии раппорта, заимствуют из моделей мира друг у друга схожие элементы. Они используют схожие «любимые» жесты, разговаривают, используя одни и те же любимые слова и фразы, подобным образом выстраивают предложения, соответственно выставляют интонации. Во всем своем проявлении они показывают другим и в первую очередь самим себе, что они — «родственные души». Для того чтобы сформировать раппорт, необходимо подстроиться (присоединиться) к внутреннему миру человека через его внешние проявления. Модель мира человека, его индивидуальность во многом раскрываются в его поведении, общении, речи, мимике, позах и жестах. Как уже было сказано выше, подстройка — это заимствование (копирование) поведения другого человека, для того чтобы повысить его бессознательное доверие к вам. Она подразумевает такую гибкость поведения, которая позволяет установить контакт с человеком на основании его модели мира, а не путем навязывания ему своей.

Иными словами, если вы хотите, чтобы вас понимали и вам доверяли, то общайтесь с другим человеком на его «языке», во всех его проявлениях. Подстраиваясь к человеку, вы:

- можете лучше его понять, «прочувствовать» его эмоциональное состояние, войти в эмоциональный резонанс с ним;
- показываете подсознанию этого человека, что вы его понимаете, что вы для него «свой» и вам можно доверять.

Но подстройка — это не просто копирование и подражание. Точное, буквальное копирование очень быстро распознается и может быть расценено как неуважение и передразнивание. Хорошее сравнение приводит Л.М. Кроль в книге «Человек-оркестр»¹⁴. Автор метафорично сравнивает человека в совокупности всех его частей и проявлений с оркестром, отмечая, что человек конгруэнтен, если все его части играют одну и ту же партитуру. В данной метафоре подстройка к другому человеку означает подстройку к его музыке. При этом вам с «вашим оркестром» не надо копировать и в точности исполнять то же, что и ваш партнер. Лучше, если вы будете дополнять его музыку своим звучанием. Фальшь, стремление одних инструментов выделиться над другими, невписывание в общее звучание не останутся незамеченным и разрушат раппорт. В конечном итоге все зависит от того, насколько вы хороший дирижер. И этому можно учиться. Подстройка — это достаточно сложный и «утонченный» процесс, облачающийся в каждом конкретном случае во множество индивидуальных особенностей и проявлений. Его можно разделить на подстройку к языку тела, подстройку к речи и подстройку к дыханию. Как уже было сказано выше, эмоциональное состояние человека, его отношение к собственному пониманию ваших слов, ситуации, а также его отношение к собственным мыслям так или иначе отражаются в языке тела (в позе, жестах, мимике) и речи человека. А так как 2/3 объема информации человек получает невербально (и соответственно столько же и вы сообщаете невербально, хотите вы этого или нет), то эта область заслуживает особого внимания. Подстройка к языку тела включает в себя отражение:

- позы человека;
- жестов (в вашу очередь говорить);
- движений (особенно кивание головой).

Тело во многом передает состояние человека и его отношение к сказанному. Но в конечном итоге именно слова передают «официальный» смысл, поэтому важно уметь подстраиваться и к речи партнера. Сознание

¹⁴ Кроль Л.М. Человек-оркестр: микроструктура общения. М.: «Независимая фирма «Класс», 2005. – 135 с.

человека в большей степени обращено на понимание речи собеседника. Речь является отражением Модели мира человека. Поэтому, подстраиваясь к речи партнера, особенно к ее содержанию, вы подстраиваетесь и к Модели мира данного человека. Человеку всегда легче понимать речь, которая более похожа на его собственную.

Подстройка к речи включает:

- подстройку к темпу и ритму речи;
- подстройку к голосу (громкости, интонации);
- подстройку к содержанию (использование в собственной речи ключевых слов собеседника, повторение окончания фраз, использование той же репрезентативной системы и т.п.).

Дыхание человека также очень точно отражает его эмоциональные переживания и при этом наименее им осознаваемо. К тому же оно всегда при нем. Вы можете подстраиваться к дыханию человека, даже разговаривая по телефону, усиливая тем самым подстройку к голосу. Человек, который находится с вами в состоянии раппорта и слышит ваши слова в схожем с его речью ритме, тональности, громкости и на его выдохе, более склонен доверять этим словам, бессознательно воспринимая их как свои собственные, при хорошей подстройке, конечно. Этот принцип используется в гипнозе. Существует трудность — люди дышат по-разному. Поэтому в некоторых случаях лучше использовать непрямую подстройку к дыханию. Иногда эффективна и непрямая (перекрестная) подстройка, которая является более сложным, но гораздо более тонким способом отражения. Во время прямой подстройки вы принимаете такую же позу, используете те же жесты, что и ваш собеседник, дышите в том же ритме и т.п. Во время не прямой подстройки вы подстраиваетесь к дыханию вашего партнера не собственным дыханием, а, например, мало заметным киванием головы в ритм его дыхания; не повторяете его жесты, а только помечаете небольшим движением вашей руки. Так или иначе, но вы показываете подсознанию этого человека, что вы внимательны к нему, что вы замечаете его движения, что вы разделяете его восприятие мира, что вы «такой же, как он». Кроме того, элементы подстройки можно разделить по принципу отношения общего к частному. Например, существует понятие открытых и закрытых поз. Существуют жесты, обозначающие схожее значение. Но каждый человек придает этим позам или жестам свою индивидуальность. Удобная и приемлемая поза для одного человека может быть неудобна или неприемлема для другого. Поэтому в некоторых случаях вовсе не следует копировать ту же позу, а, возможно, принять только схожую по значению. Например, если ваш собеседник сидит со скрещенными руками, то вы можете скрестить ноги.

Таким образом, в общем, вы также принимаете «закрытую» позу, но, в частности, иную, чем ваш партнер. Рекомендуется не переключаться со своего способа поведения на способ поведения партнера резко и внезапно. Переходите к отражению плавно, постепенно. Сохраняйте естественность. Любая неестественность в вашем поведении не останется незамеченной и разрушит раппорт, вместо того чтобы усилить его. Если вы получаете от собеседника какое-то сообщение (в виде жеста, изменения позы и т.п.), то полезно понять, что оно означает, в чем его смысл, прежде чем отправлять следом в точности такое же. Если в процессе подстройки вы достаточно хорошо присоединились к партнеру по общению, то вы можете вести его за собой. При хорошем раппорте партнер будет непроизвольно следовать за вами, так или иначе бессознательно «отражая» ваши движения. Можно сказать, что подстройка — это формирование моста между людьми. Как только мост построен, вы можете вести по нему человека к изменениям, к новым возможностям. Например, частично подстраиваясь к движениям и речи раздраженного или чем-то расстроенного человека, вы тем самым демонстрируете ему, что вы признаете его ценности, личностную обоснованность и значимость его переживаний, и поэтому, не имея больше необходимости подчеркивать их, он может стать более доступным. После этого вы можете переводить его в более спокойное состояние, снижая тон своего голоса, принимая более расслабленную позу и т.п. В некоторых случаях бывает полезно не присоединяться, а, наоборот, отсоединиться от собеседника. Отсоединение — это процесс, обратный присоединению. Если вы хотите завершить коммуникацию, но не хотите это делать прямо, вы можете отсоединиться от своего собеседника: принять иную позу, развернуть корпус немного в сторону, отвести взгляд в сторону или попросту встать и тем самым прервать раппорт. Если вы хотите проявить свое несогласие или отрицательное отношение к тому, что говорит собеседник, но не хотите это делать явно (например, чтобы не вступать в спор), то, отсоединившись от партнера, вы проявите свое несогласие невербально.

Приемы активизации и управления вниманием

Для успешного взаимодействия необходимо настроить собеседника на правильное восприятие информации, пробудить интерес к теме разговора и к происходящим событиям, сформировать готовность к пониманию и анализу сообщения. Для этого инициатору необходимо владеть приемами активизации и управления вниманием человека. Под активизацией внимания понимается пробуждение активности восприятия человека, усиление его

мыслительной деятельности и чувств. Важным фактором, влияющим на восприятие вашей речи, является то, как вы говорите. Вы можете сделать вашу речь выразительной, чувственной и эмоциональной, а можете говорить безлико и безразлично. Соответственно, она будет оказывать различное воздействие на слушателя.

Ваш голос – это средство, с помощью которого вы доносите ваше сообщение до партнера. Возможно, вы довольны своим голосом, но следует помнить, что человек слышит свой голос иначе, чем слышат его другие. Это отчасти связано с тем, что во время произношения он слышит себя, в том числе и через воздушные каналы, соединяющие рот и уши. Поэтому нередко человек, который впервые слышит свой голос, записанный на пленку, не сразу узнает его. Вы можете использовать ваш голос правильно, и он может стать мощным и эффективным инструментом воздействия и передачи информации. А можете использовать его как инструмент пытки, делая монотонным и неприятным для слуха. Можно без преувеличения сказать, что голос человека — это место, где встречаются его сознательное (содержание речи) и бессознательное (характеристики голоса). Для слушателя порой более важно не столько то, что мы говорим, сколько то, как мы говорим.

1. Наиболее простым средством привлечения внимания собеседника является повышение голоса. Речь, конечно, не идет о повышении голоса до крика. Это недопустимо не только по морально-этическим, но и тактическим соображениям, так как крик любого человека — яркий признак его слабости и бессилия. При этом нельзя не признать, что некоторое повышение голоса, особенно в начале фразы, не только привлекает внимание, но и оказывает дополнительное воздействие на партнера.

2. Метод «завлечения». Суть его заключается в том, что инициатор общения вначале произносит что-то трудно воспринимаемым голосом, например, очень тихо. Собеседнику приходится предпринимать усилия, которые предполагают концентрацию внимания. При этом необходимо отметить, что прием может оказаться эффективным только в том случае, если инициатору общения уже удалось произвести на собеседника значительное впечатление своим профессионализмом и уверенностью в своих силах.

3. Метод «акцентирования». Используется для поддержания внимания собеседника и заключается в том, что увеличивается значительность передаваемого словами содержания. Обычно информация, передаваемая скороговоркой, выглядит менее значительной, чем та же информация, сказанная медленнее, с расстановкой смысловых акцентов и выделением голосом наиболее значимых моментов.

4. Метод «своевременного использования пауз» подготавливает партнера, выделяет мысль и позволяет оценить важность сказанного. Использование пауз полезно в следующем ряде случаев.

- Перед тем, как начать говорить. Пауза дает возможность собеседнику подготовиться к восприятию, настраивает на внимательное слушание и дает вам возможность собраться с мыслями.

- Для управления вниманием и усиления значения. Если вопрос, фраза или мысль имеют особую важность, но их можно услышать или понять неправильно, применение пауз в нужный момент подчеркивает значение. Использование паузы в данном случае сравнимо с остановкой гида перед особой картиной.

- Вместо знаков препинания. В данном случае паузы используются для структурирования речи и увеличения степени ее понимания.

- При смене содержания работы. В данном случае пауза разделяет процедуры, не позволяет смешивать различные смыслы и содержание.

5. Метод «нейтральной фразы». Он заключается в том, что общение с собеседником инициатор начинает с фразы, напрямую не связанной с интересующей его темой, но имеющей отношение к собеседнику.

6. Метод «переформулирования». Эффективное средство поддержания внимания и усиления воздействия. Уже высказанная ранее мысль переформулируется инициатором по-новому, иными словами и выражениями. Это тем более целесообразно, когда речь идет о сложных или очень значимых для собеседника вопросах. В случае отказа собеседника ответить на поставленный вопрос рекомендуется не настаивать и не повторять его многократно, а переформулировать.

7. Метод «провокации». На короткое время у собеседника вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией. У него тотчас же появляется желание исправить, уточнить.

8. Метод «гиперболы». Не бойтесь прибегнуть к преувеличению, чтобы заострить внимание слушателя. Но потом позже уже без преувеличений не забудьте четко изложить свою позицию по затронутой проблеме.

9. Метод «прогноза». Основывается на реальных фактах, делайте собеседнику прогнозы ожидаемых событий.

10. Метод «трехходовки». Применяется, когда собеседник вспылил. Выполняется в следующем порядке:

- проговаривается состояние собеседника: «Я вижу, что вы возмущены, вас что-то задело»;

- проговаривается свое собственное состояние: «Я тоже немного взволнован»;

- после небольшой паузы проговаривается оценка хода беседы: «Если и дальше так пойдет беседа, у нас ничего не выйдет. Давайте без перепалки»¹⁵.

2. 5. Искусство слушать

В разговоре от вас потребуется быть то говорящим, то слушающим настолько часто, что временами вам сложно будет переключаться полностью. Если вместо того, чтобы слушать, вы тратите время на планирование ответа и ждете возможности вставить слово, эффективность вашего слушания резко падает. А как показывает практика, успех общения зависит не только от умения говорить, задавать вопросы, но и от умения своевременно замолчать и послушать своего партнера, посочувствовать ему, чутко среагировать на его замечания. Как мудро изрек философ древности Эпиктет: «У человека два уха и один язык, чтобы в два раза больше слушать, чем говорить». А современные социологи приводят такие цифры: 42—53% своего времени мы слушаем других, 16—32% — говорим сами, 15—17% — читаем, 9—14% пишем... По некоторым данным, для нашего бодрствования, то есть 5 часов в день, а то и больше, мы слушаем учителей, коллег, друзей, членов семьи, посторонних прохожих. Сюда еще можно отнести радио и телевидение. Цифры эти, на мой взгляд, нуждаются в некотором объяснении. Так все-таки: 42—53% или треть времени? И разве, когда человек говорит, он не слушает? И не слишком ли оптимистичен вывод по поводу того, как много мы читаем и пишем? В конце концов, не в процентах дело.

Очевидно, что слушаем мы гораздо больше, нежели говорим. Умение слушать — важнейшее средство делового общения, требующее определенного напряжения, так как необходимо постоянно концентрировать свое внимание на том, что собеседник говорит, в то время как голова у нас, как правило, занята множеством собственных проблем, мыслей и желаний. Кроме того, мы можем устать или нервничать, поскольку опаздываем куда-либо.

Многие успешные деловые люди считают приемлемой тактикой и привычным делом не уделять оппоненту слишком много времени и внимания и не признавать достаточной ценностью его точки зрения. Это, безусловно, просчет. Нежелание и неумение слушать может вызвать взаимное непонимание, спровоцировать конфликт, завести в тупик любые деловые

¹⁵ Аминов И.И. Психология делового общения: учебник. / И.И. Аминов. М.: Изд-во: Юнити-Дана, 2007. – 287 с. - С. 195 – 197.

переговоры. В известных книгах П. Мицича и Р. Уилсона¹⁶ предлагаются условия, которые должен соблюдать хороший слушатель.

1. Никаких побочных мыслей. И поскольку скорость мышления примерно в четыре раза больше скорости речи, используйте «свободное время» на критический анализ и выводы из того, что вы непосредственно слышите.

2. Пока вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более не следует готовить контраргументы. Это очень часто встречающаяся ошибка, которая дорого обходится, поэтому нужно приложить много усилий для того, чтобы этот недостаток свести к более приемлемым масштабам. Еще в XVII в. Ф. Ларошфуко заметил: «Приятные собеседники потому так редко встречаются, что люди думают не о тех словах, которым внимают, а о тех, которые жаждут произнести».

3. Следует сконцентрироваться на сущности предмета и вытеснить из головы второстепенное. Особенно сложно следить за выступлением неподготовленных ораторов (тех, кто не владеет риторикой) из-за путаницы в терминах и понятиях, бессистемности изложения и большого количества второстепенных и маловажных фактов, которые только затрудняют понимание сути предмета.

4. Восприятие заключается не в пассивном приеме сигналов, а в активной их интерпретации. Иными словами, человек всегда слышит не то, что вы говорите, а собственную интерпретацию ваших слов. Ведь человек, как он есть, и человек, выражающий себя через свою собственную речь, — это два разных существа! Таким образом, знаменитые слова Ф. Тютчева: «Мысль изреченная есть ложь» — не поэтическая метафора, а доказанная психологами аксиома! Более того, собеседник слышит вас не непосредственно, а как бы пропуская через свою судьбу, через свой жизненный опыт, через свою профессию, через свои комплексы и т.д. Интересные цифры приводит в своей книге М. Беркли-Ален: «В словаре могут содержаться тысячи слов (например, в Толковом словаре Ожегова их около 53 тысяч, а в Орфографическом словаре русского языка — в 2 раза больше, однако в среднем взрослый человек использует лишь 500 из них, причем каждое имеет различное значение (от 20 до 25). Итак, двое людей могут использовать эти 500 слов примерно в 12 500 различных значениях!». Следовательно, говоря на одном языке, мы на самом-то деле разговариваем на разных. Слушая понятные слова, мы, оказывается, слышим вовсе не то, что нам говорят! Психологи приводят следующий красноречивый пример.

¹⁶ Мицич Я. Как проводить деловые беседы. - М.: Экономика, 1987. - 208 с.; Р. Уилсон «Квантовая психология» М.: Изд. Дом Янус, 1998. - 140 с.

По улице идут бизнесмен и натуралист. Натуралист останавливается и восклицает в восхищении: «Послушай, ты слышишь этого сверчка?!». Бизнесмен качает головой и, глядя на проходящих мимо людей, улыбается: «Никто не слышит».

Тогда натуралист достает из кармана монетку и роняет ее на тротуар. Монетка падает со слабым, еле слышным звоном, тем не менее все оборачиваются. — Люди слышат то, что хотят услышать, — подводит итоги натуралист.

А потому важно, во-первых, уделять пристальное внимание тому, что говорится; во-вторых, обращаться к партнеру с просьбой, если что-то неясно, повторить и уточнить какие-то вопросы; в-третьих, просить его давать пояснения. При этом ваш партнер будет ощущать, что он не просто тратит время, исполняя рутинный ритуал деловых встреч, а будет испытывать удовлетворение.

5. Ваш собеседник непременно должен видеть, что его слова оказывают на вас воздействие, причем именно то воздействие, на которое он рассчитывает. Другими словами, собеседник всегда ждет от вас эмоциональной реакции. Именно эта реакция доказывает ему, что его слова услышаны. К примеру, если человек рассказывает вам страшную, на его взгляд, историю, а вы в ответ улыбаетесь, — контакта может не получиться. Даже если человек рассказывает вам страшную историю, а вы воздерживаетесь от проявления каких-либо эмоций, — контакта также наверняка не получится.

6. В ходе делового разговора, даже при лимите времени, не следует прерывать партнера нетерпеливым понуканием: «Достаточно, понятно, все ясно, на этом можете не останавливаться». Слишком часто мы прекращаем слушать, прежде чем человек закончит говорить, потому что нам кажется, что мы «знаем», что он намерен сказать, хотя наше «знание» — не более чем предположение. В соответствии с этим полезно завести привычку всегда давать возможность людям высказать свои мысли, прежде чем вы прекратите слушать или ответите. Вместе с тем, некоторые партнеры по деловому общению могут злоупотреблять вашей вежливостью, поэтому в определенных случаях необходимо установить регламент. Приемлемым также считается прерывание говорящего для «прояснения» и «подтверждения» сообщаемой им информации. Уместны, например, прерывания, включающие вопросы по делу, или реплики, выражающие согласие, например, «Что вы подразумеваете под термином «коррупция?»», «Я понимаю, что вы имеете в виду».

Умению говорить, или ораторскому искусству, обучали еще в античности. Оно предполагает умение точно сформулировать свои мысли, излагать их доступным для собеседника языком, ориентироваться в общении на реакцию собеседника. Конечно, разговор по канонам античной риторики сейчас будет выглядеть экстравагантно, но тем не менее для успешного делового общения жизненно необходимо овладеть основами культуры речи.

Умение говорить есть умение находить и выражать словом взаимоприемлемые решения при столкновении целей и интересов, организовать и гармонизировать посредством слова собственную жизнь и жизнь своих ближних: соблюдать собственные интересы, не нарушая по возможности интересов другого человека, достигать собственных целей, не прибегая к насилию.

Речь в деловом общении направлена на то, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.

Убедительность определяется следующим:

- психологическими факторами, самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной;
- культурой речи.

Культура речевого общения включает в себя прежде всего свободное владение языком.

Любой естественный язык имеет сложную структуру, составными частями которой являются:

- литературный язык, в котором выражена языковая норма;
- просторечье;
- профессиональная лексика;
- ненормативная лексика.

Речевая культура в деловом общении выражается в оценке уровня мышления собеседника, его жизненного опыта и в обращении к собеседнику на понятном для него языке. При деловом разговоре нужно употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль. Недаром существует выражение "режет слух". Сплошь и рядом режет слух неправильное ударение в словах типа "начать", "договор", "каталог", "мышление", употребление несуществующего в русском языке глагола в повелительном наклонении "лежите".

В книге В. Зигерта и Л. Ланг "Руководить без конфликтов"¹⁷ выделяются типичные ошибки, связанные с ориентацией на себя, которые не позволяют донести свою мысль до собеседника.

Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы:

- не организуем свои мысли перед тем, как их высказываем, а говорим спонтанно, надеясь, точнее требуя, чтобы другие "поспели" за нами;
- из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность;
- говорим слишком долго, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале;
- продолжаем говорить, даже не замечая, реагирует слушатель или нет.

Высказывания без ориентации на собеседника носят форму *монолога*. Сумма потерь информации при монологическом общении может достигать 50%, а в некоторых случаях - и 80% от объема исходной информации.

Наиболее эффективной формой общения является *диалог*, в основе которого лежит умение задавать вопросы.

В литературе по деловому общению выделены некоторые типы вопросов, помогающие получить нужную информацию¹⁸.

Наиболее эффективны для ведения диалога *открытые* вопросы типа:

Каково ваше мнение ? Каким образом ? Сколько еще? Почему? Как? и т.п.

Информационный опрос относится к вопросам открытого типа и его следует строить так, чтобы он вызвал к жизни информацию, способную заинтересовать и сгруппировать вокруг себя различные мнения. Если вопрос рассчитан на "да" или "нет", он закрывает диалог и его нельзя считать информационным, например, вопрос типа "Какие меры вы приняли, чтобы улучшить обслуживание?", относится к информационным, а вопрос "Вы действительно думаете, что приняли все меры?" к таковым не относится.

Закрытые вопросы, ответом на которые будут "да" или "нет", рекомендуются не для получения информации, а для получения подтверждения согласия или несогласия с высказанной позицией.

Чтобы обеспечить непрерывность открытого диалога, можно использовать *зеркальный вопрос*. Технически он состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенной

¹⁷ Зигерт В., Ланг Л. "Руководить без конфликтов". М.: Экономика, 1990. – 335 с.

¹⁸ Емельянов, Ю.Н. Обучение паритетному диалогу текст. : учеб. пособие / Ю.Н. Емельянов. Л.: изд-во ЛГУ, 1991.- 106 с. Мишурин Я. Как проводить деловые беседы. - М.: Экономика, 1987. – 208 с.

собеседником для того, чтобы заставить его увидеть свое утверждение как бы со стороны:

Я никогда не буду иметь с ним дела!

Никогда?

Сейчас у меня нет для этого средств!

Нет средств?

Зеркальный вопрос позволяет, не противореча собеседнику и не опровергая его утверждений, создавать в беседе моменты, придающие диалогу новый смысл. Он дает значительно лучшие результаты, чем круговорот вопросов: "Почему?", которые обычно вызывают защитные реакции, отговорки, поиски причинности и могут привести к конфликту.

Эстафетные вопросы призваны динамизировать диалог: при их помощи стремятся опережать высказывания партнера, а не перебивая, а помогая ему. Эстафетный вопрос требует способности слушать и схватывать налету реплики партнера и провоцировать его сказать еще больше, сказать по-другому и сверх того, что сказано.

Успешность коммуникации во многом зависит не только от умения говорить, но и от **умения слушать собеседника.**

Умение слушать – это умение слышать именно собеседника, а не свои разные соображения по поводу сказанного им, и умение слушать так, чтобы ваш собеседник хотел вам рассказывать, говорил открыто и с удовольствием.

Все понимают, что слушать можно по-разному. Представление о том, что "слушать" и "слышать" - это не одно и то же, зафиксировано в русском языке самим фактом наличия разных слов для обозначения эффективного и неэффективного слушания.

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

В литературе выделяется два вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное слушание¹⁹.

Нерефлексивное слушание - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида

¹⁹ *Атватер И.* "Я вас слушаю": Пер. с англ. - М.: Экономика, 1984. - 111 с.

особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наиболее важные вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа "Да!", "Ну-и-ну!", "Продолжайте", "Интересно" и т.д.

В деловом, как и в любом другом общении, важно сочетание нерефлексивного и рефлексивного слушания. *Рефлексивное слушание* представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

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

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

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

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

Нужно избегать **типичных ошибок слушания**, среди которых можно выделить следующие.

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

Поспешные выводы заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.

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

Непрошенные советы обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь. Прежде всего нужно установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь.

Формулирование коммуникативных навыков требует и времени, и терпения.

Нерефлексивное и рефлексивное слушание

Рассмотрим два типа слушания: нерефлексивное и рефлексивное. Нерефлексивное слушание наиболее просто. Здесь нужно всего лишь использовать такие несложные приемы, как заинтересованное молчание и минимальную словесную реакцию типа «хм-хм» или «ага». Хорошо, если это происходит без перебиваний. Более того, даже кивок головы может вдохновить говорящего на довольно продолжительную тираду. Сигналы реакции могут быть самыми разными, лишь бы они не содержали оценки или суждения. (Например: «А?», «Так-так», «Давай дальше», «Да?», «Понимаю», «Правда?».) Нерефлексивное слушание особенно ценно, когда нужно высказать наиболее болезненное, как это часто бывает, скажем, между коллегами или близкими друзьями. Однако внимательно выслушать партнера оказывается вполне достаточным далеко не всегда. Если собеседник ошибочно принимает ваше молчание за согласие, необходимо вступить в беседу — т.е. перейти к рефлексивному слушанию.

При рефлексивном слушании мы вступаем с говорящим в отношения обратной связи, что не исключает элементов оценки или суждения. Это дает знать возбужденным и встревоженным людям, что их понимают, сочувствуют и хотят помочь. В данном случае полезно вспомнить, что при коммуникации осуществляется процесс кодирования и декодирования сообщений. Говорящий «кодирует» факты и свое отношение к ним в общественно значимые словесные формулы и несловесное поведение. Проблема в том, что как слова, так и жесты имеют много значений и могут быть декодированы слушателем по-разному. Иногда говорящие путаются в словах или слишком дают волю чувствам, выражая их странной жестикуляцией, — то и другое может исказить смысл высказываний. Чтобы обеспечить понимание, слушатель должен дать знать говорящему, что именно до него «дошло», чтобы тот мог скорее скорректировать свое сообщение. Именно такой обмен сигналами прямой и обратной связи называется рефлексивным слушанием. Примером фраз, характерных для такого слушания, могут служить такие: «Не могли бы вы пояснить это (примером)?»; «Что вы имеете в виду?»; «К сожалению, я не все понял»; «Не

могли бы вы повторить?»; «Может, вы, сформулируете это по-другому?». Пересказ того, что мы слышали, — это шаг вперед. В этом случае мы возвращаем говорящему суть его сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли мы его поняли. Важно пересказать услышанное своими словами, не пытаясь механически копировать сказанное, — иначе смысл останется нераскрытым. Здесь уместны такие фразы: «вы имеете в виду...»; «насколько я мог вас понять...»; «значит, с вашей точки зрения...»; «итак, вы полагаете...»; «иными словами, вы считаете...». Обобщение помогает связать части сообщения в смысловое целое. Таким способом вы даете говорящему понять, что уловили все сообщение целиком, а не только ту часть, которую ожидали услышать. Обобщение сказанного особенно уместно в ходе дискуссий при коллективном решении вопросов, когда их обсуждение затянулось и суть спора начинает ускользать. Реакция обобщения (резюмирование) может вводиться такими фразами: «обобщая то, что вы сказали...»; «до сих пор мы рассматривали...»; «итак, ваша основная мысль, если я правильно вас понял, сводится...».

2. 6. Приемы и правила построения точного образа партнера по общению - информационный аспект

Учеными установлено, что существует реальная возможность получать достоверную информацию о состоянии внутреннего мира человека по его внешним проявлениям²⁰. Для этого имеются следующие предпосылки. Известно, что психика и тело человека взаимодействуют по принципу: «Все внутреннее отражается во внешнем, все внешнее влияет на внутреннее». Любые переживания человека так или иначе проявляются в его внешнем облике, мимике, жестах, позах, интонациях голоса и др. Результаты ряда исследований (А.А. Бодалев, А. Мейерабиан; А. Пиз и др.) показывают, что в процессе общения более 65% информации о партнерах получается посредством наблюдения за ними, а не путем выслушивания их сообщений. Слова человека — это чаще всего плод его сознания, результат оценки и прогнозирования ситуации общения, работы «внутренней цензуры», тогда как движения мимической мускулатуры, тела — проекция подсознательных процессов. Речь и телодвижения человека в одно и то же время могут давать наблюдателю разную, порой противоположную по значению, информацию. Если в словах выражается то, что человеку хотелось бы сказать, в жестах и мимике — то, что он реально испытывает, переживает,

²⁰ Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях. / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. М.: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право. 2011. – 247 с.

чем побуждается и на что надеется. Рассогласование между содержанием речи и жестов партнера по общению может стать видимым для сотрудника по нескольким причинам.

Во-первых, установлено, что человек способен сознательно контролировать (держат в поле внимания) в среднем 7 ± 2 объекта. В процессе общения гражданин, даже если он склонен контролировать свое поведение, вынужден следить за словами и жестами собеседника, регулировать свои мимику и пантомимику, реагировать на события, происходящие вокруг, и т.п. Кроме этого, он может одновременно управлять лишь двумя-тремя объектами своего тела (например, выражением лица, жестикуляцией рук). В любом случае из-под сознательного контроля выпадают другие части тела (например, ноги, корпус тела и др.). В случае волнения, имеющего место тогда, когда человек пытается предъявить дезинформацию, ввести в заблуждение сотрудника, манипулировать им, именно те элементы тела человека, которые находятся вне сознательного контроля, выдают его неискренность или злой умысел.

«Во-вторых, известно, что речью и негативными переживаниями (волнением, беспокойством, страхом и др.) управляют разные полушария коры головного мозга человека: речью — левое, негативными переживаниями — правое. Поэтому в обстановке, когда одновременно реализуются как бы два контура общения (видимый и скрытый), когда поток подлежащей контролю информации резко возрастает, могут появляться рассогласования в работе полушарий коры головного мозга и в регулируемых ими функциях. Такое рассогласование называется неконгруэнтностью. Конгруэнтность — совпадение информации, передаваемой с помощью вербальных и невербальных средств. Что же является наиболее важными источниками психологической информации?

- Работа мимической мускулатуры лица.
- Работа окологлазной мышцы и схемы движения зрачков.
- Положение тела в пространстве (направление разворота, угол наклона, напряженность, скованность).
- Цвет кожных покровов.
- Характер жестов.
- Дистанционная позиция партнера.
- Тембр голоса.
- Темп и ритм речи.

О готовности человека вести открытый, равный и честный диалог в определенной мере могут свидетельствовать ряд признаков:

- Искренняя улыбка (уголки губ приподняты, вокруг глаз - морщинки).
- Открытые жесты (жесты без перекрещиваний рук и ног, с открытыми и доступными для наблюдения ладонями).
- Симметричная мимика.
- Обращенность корпуса тела в сторону собеседника.
- Внимательное слушание (кивание головой, поддакивание, задавание вопросов и др.).
- Прямой взгляд.
- Стремление приблизиться к партнеру на дистанцию 1—1,5 метра.

Особое внимание во время общения привлекает лицо человека. Мимика (динамическое выражение лица в момент общения: движение губ, бровей, глаз, лицевых мышц) передает более 70% информации. Например, если человек «отводит» глаза, считается, что он пытается скрыть какую-то информацию (в среднем взгляды партнеров встречаются примерно в течение 1/3 времени разговора).

Лицо любого человека не является чем-то застывшим, а представляет собой целую гамму различных движений, что выражается в мимике. Можно возразить, что лицо иногда лжет, притворяется. Верно, люди часто стараются изменить лицо, чтобы замаскировать свои мысли. Но это притворство, эта игра могут обмануть только неопытного. Лицо — это та часть тела, по которой легче всего прочесть мысль. Оно несет на себе отпечаток интеллекта человека. Мимика наиболее выразительна (Г. Дюрвиль).

Важным «инструментом» общения является направление взгляда. Например, неприятно говорить с человеком, который все время не смотрит на нас, «отводит глаза». И обратное не очень приятно — когда на нас все время пристально смотрят. Результаты исследований показали, что взгляд связан с процессом формирования мысли, высказывания. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону, когда же мысль полностью готова — на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается — больше. В целом можно сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо род вызова нам, либо к нам действительно очень хорошо относятся. На лице существуют некоторые

зоны, которые плохо контролируются людьми. Это «мускул искренности» — зона лица под глазами.

Имитация приветливой улыбки и даже смеха не приводит к сокращению подглазного мускула. Первичные проявления эмоционального напряжения, беспокойства отражаются именно в этом признаке лица. Кроме того, над верхней губой при волнении могут появляться капельки пота, эмоциональное напряжение изменяет окраску лица, прежде всего под нижней губой. Пересыхание рта (облизывание губ) как признак беспокойства и страха, степень сжатия и форма губ как первые проявления недоверия выражают эмоциональное отношение человека к ситуации общения. Поскольку лицо весьма выразительно, хорошо видно для других, а следовательно, вызывает мощную обратную связь, а также выражения лица достаточно хорошо осознаваемы, то лицо достаточно хорошо контролируется. Во всяком случае, во много раз лучше, чем тело. В общем потоке информации, поступающей от человека, наиболее важны указания на его неискренность, «двойную игру», нечестность. Абсолютно точные сведения о такой позиции собеседника можно получить лишь после того, как он совершит конкретные неблагоприятные поступки или заявит о желании совершить их. Но о негативных эмоциональных переживаниях, сопутствующих такой позиции партнера, можно догадываться по наличию в его поведении выраженной неконгруэнтности.

Конгруэнтность – это совпадение информации, передаваемой с помощью вербальных и невербальных средств.

Эффективность обнаружения неискренности повышается тогда, когда для ее выполнения применяются специальные приемы, способы и техники. Техника выявления неискренности партнера представляет собой совокупность приемов, позволяющих обнаружить рассогласование вербального и невербального поведения (неконгруэнтность) партнера по общению, использование им «жестов лжи», стратегий конструирования информации, переживание эмоционального дискомфорта, допущение логических ошибок в вербальных сообщениях.

2. 7. Приемы выявления неискренности партнера

Можно выделить следующие приемы:

1. Неконгруэнтность обнаруживается прежде всего путем выявления и фиксации различных «микросюжетов», имеющих место в функционировании вегетативной нервной системы в стрессовой ситуации (ложь практически всегда сопровождается переживанием более или менее заметного стресса). Это могут быть едва заметные микродвижения (подергивания, дрожание, видимое напряжение и др.) мимической мускулатуры лица, учащенное мигание и дыхание, покраснение или побледнение кожных покровов, сокращение зрачков, нарушение симметричности мимики, глотательные движения (свидетельствующие о пересыхании во рту), повышенное потоотделение и др. В древности в ряде культур широко использовали знания о вегетативных проявлениях стресса для выявления неискренности подозреваемых. Так, в Древнем Китае подозреваемого в преступлении просили проглотить горсточку риса. Если человек был не-виновен, он делал это более или менее легко. Если же он чувствовал за собой вину и переживал стресс, то у него нарушалось слюноотделение и он не мог сухим языком протолкнуть рис в глотку. У некоторых народов древности в качестве своеобразного детектора лжи использовалось приложение раскаленного на огне кинжала к языку подозреваемого. Если на языке образовывался волдырь, значит, имело место нарушение слюноотделения, характерное для стрессового переживания. Такого человека считали лжецом или преступником.

2. Ложь выявляется методом анализа жестов, в первую очередь, жестов неискренности и самоизоляции. «Жесты неискренности» характеризуются стремлением человека спрятать от визуального контроля окружающих кисти рук и прикрыть рот, т.е. жесты по типу «руки в карманах», «руки, спрятанные за спиной», «частичное или полное прикрывание ладонью рта» чаще всего свидетельствуют о стремлении обеспечить усиленный контроль за своей речью и жестами, боязнь «проговориться», «проявиться». «Закрытые жесты» отличаются разнообразными перекрещиваниями рук и ног человека. Перекрещивание рук может быть полным и частичным, осуществляться на уровне груди, живота, за спиной. Такие жесты отражают желание выставить своеобразную защиту от текущей ситуации общения и могут свидетельствовать об утрате интереса к общению, об ощущении дискомфорта, о нарастании неприятных ощущений. Одним из основных способов выявления неискренности является наблюдение за схемой движения зрачков человека в процессе переработки им информации.

Д. Гриндером и Р. Бендлером²¹ установлено, что человек по-разному перерабатывает знакомую и незнакомую (конструируемую, воображаемую, сочиняемую) информацию и что это различие отражается в схеме движения зрачков глаз. Выявлены так называемые «глазные сигналы доступа», позволяющие установить, какой характер носит информация, перерабатываемая человеком в данный момент. Это делается следующим образом. Глаз человека, смотрящего на наблюдателя, мысленно делится двумя параллельными горизонтальными и двумя вертикальными линиями на 9 секторов.

Рассмотрим 9 направлений взгляда и их рекомендуемую расшифровку:

- направо-вверх — визуальное конструирование (ВК);
- прямо вверх — визуальное воспоминание (ВВ);
- налево-вверх — визуальное воспоминание (ВВ);
- налево-вбок — аудиальные воспоминания (АВ);
- налево-вниз — аудиальные представления (АП); диалог с самим собой;
- прямо вниз — кинестетические представления (КП);
- направо-вниз — кинестетические представления (КП);
- направо-вбок — аудиальное конструирование (АК);
- прямо вперед — визуальные представления (ВП), «навязанные» извне или берущиеся из памяти.

Движения глаз любого человека способны рассказать не только о его модальности, но и о том, как он работает с текущей информацией. Считается, что если в момент переработки той или иной информации зрачок находится в секторах визуального и аудиального конструирования, человек работает с информацией, которой ранее не обладал и которую теперь вынужден конструировать, создавать. «Человек — весь во взгляде своем. Взгляд — это знак знаков, часто заменяющий голос. Он всегда подчеркивает вещи. Счастливы влюбленные — никаких слов, только один взгляд, который как электрический ток соединяет два сердца в одно, благодаря мгновенному обмену вопросами и ответами, чувству спонтанной взаимности. Взгляд прячется иногда, но не обманывает» (Г. Дюрвиль).

3. На психологическую неготовность партнера общаться в полной мере открыто и искренне указывают также его стремление избегать прямого контакта глазами, неоднократное отведение глаз в сторону, взгляды искоса, отсутствие морщинок вокруг глаз при улыбке.

²¹ Бендлер, Р., ДГриндер Д. - «ИЗ ЛЯГУШЕК – В ПРИНЦЫ». Вводный курс НЛП тренинга. М.: Флинта, 2000. – 166 с.

4. Важную информацию о степени искренности партнера дает наблюдение за симметричностью его мимических и выразительных жестовых движений. Доказано, что негативные эмоции чаще всего проявляются внешне несимметрично. Это дало основание специалистам сформулировать своеобразный закон эмоциональной асимметрии, названный «правилом левой стороны». Правило левой стороны гласит: «То, что человек стремится показать партнеру по общению, отражается на правой стороне его лица и тела, а то, что он реально испытывает — на левой». В основе этого феномена лежит функциональная асимметрия мозга. Правое полушарие коры головного мозга, управляющее негативными переживаниями человека, отвечает за движение левой части тела, а левое полушарие, курирующее речь, мышление, управляет правой половиной тела. Поэтому деловой человек должен особенно тщательно фиксировать проявление эмоций на левой стороне лица, отслеживать нервные движения левой рукой и ногой.

5. О негативных переживаниях человека могут свидетельствовать металлический тембр голоса партнера по общению, «рваный» ритм его речи, повышение громкости голоса, стремление максимально удалиться от собеседника. Таким образом, неконгруэнтность обнаруживается в несоответствии различных внешних проявлений человека:

- между словами и невербальными действиями (мимикой, жестами, позой);
- между различными невербальными проявлениями (например, между мимикой и выбором дистанции общения);
- между выразительными мимическими и жестовыми движениями левой и правой половин лица и тела;
- между сознательно демонстрируемым поведением и проявлениями подсознания (оговорками, ошибками, вегетативными реакциями, схемой движения зрачков и др.).

Однако, несмотря на множество сигналов, позволяющих выявлять волнение, беспокойство, неуверенность человека и на этой основе подозревать его в неискренности или нечистых замыслах, их проявления порой столь незначительны и маловыразительны, что не дают возможности сформировать абсолютно точное представление о деловом партнере. Некоторые микродвижения мимической мускулатуры, микрожесты, изменения окраски кожных покровов могут быть обнаружены только с помощью замедленной съемки или при тщательном открытом наблюдении.

Такие сигналы, естественно, фиксируются на подсознательном уровне каждым человеком, но лишь немногие обладают способностью сознательно обнаруживать и понимать их. Последних называют «проницательными»,

«чуткими», «восприимчивыми» людьми. Многие из них способны «читать» не только отдельные жесты человека, но и целые невербальные предложения, монологи и сравнивать их со словами.

Юристы как профессионалы должны хорошо понимать, что процесс восприятия и понимания партнера по общению не так прост и однозначен, как это может показаться. Здесь важно избежать ошибки некритического использования рекомендованных приемов и способов. Прежде всего, следует соблюдать ряд правил, которым должно быть подчинено восприятие другого человека (С.Д. Дерябо, В.А. Ясвин, М.Ф. Пупинь). Они гласят:

1. Не принимать реакции мимики на внешние физические раздражители за проявление внутренних психологических состояний. Одно и то же мышечное движение может иметь разные причины и значение (например, прищуривание глаз на яркий свет, дрожь от холода и др.). Не делать выводов на основании одной детали (жеста, позы), а рассматривать проявление человеческого тела только в системе.

2. Не принимать проявления, сформированные привычкой (на пример, держать руки скрещенными на груди, сидеть, положив ногу на ногу, и др.), за показатель состояния человека в данной ситуации.

3. Не путать последствия физических недостатков человека с внешними проявлениями его психических состояний. Например, отворачивание лица может быть обусловлено желанием человека лучше слышать речь собеседника здоровым ухом, а не его высокомерием, неискренностью; прищуривание может объясняться близорукостью, а не презрением; оставленное без ответа приветствие или обращение — слабым зрением, слухом, а не безразличием, и т.д. Эмоциональная информация, характеризующая эмоциональное состояние индивида в процессе общения (радость, печаль, гнев, страх, удивление, различные сложные чувства), является одной из важнейших.

Следует различать направленность эмоциональной экспрессивности говорящего: а) на партнера (партнеров) по общению; б) на предмет разговора; в) на самого себя. Это, естественно, предполагает совершенно различный психологический характер воздействия выражаемой эмоции на коммуниканта и, соответственно, его реакцию. Восприятие эмоциональной информации зависит от степени выраженности эмоции в голосе и ее вида. Исследования показали большую надежность адекватного восприятия таких эмоций, как гнев и страх, по сравнению с эмоцией радости.

С эволюционно-исторической точки зрения это можно объяснить большей социально-биологической значимостью эмоций **гнева** и **страха** (как сигналов угрозы и опасности) по сравнению с эмоцией радости (как сигнала

комфорта и удовольствия). С акустической точки зрения эмоции гнева и страха закодированы более выразительными и надежными средствами, чем эмоция радости.

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое модель (карта) мира?
2. Перечислите невербальные средства коммуникации.
3. Что такое вербальное общение?
4. Из каких элементов состоит процесс передачи информации?
5. Наиболее важные источники психологической информации.
6. Приемы и правила построения точного образа партнера по общению.
7. Что такое конгруэнтность?
8. Приемы выявления неискренности партнера.

1. *Задание* (на развитие коммуникативности внимания). Понаблюдайте с сыном (дочерью) за беседой двух незнакомых на улице. Постарайтесь определить:

- кто является лидером в данном диалоге;
- естественно ли ведут себя собеседники;
- назревает ли конфликт;
- кто простится первым и уйдет.

2. *Задание* (на развитие визуального контакта). Понаблюдайте и постарайтесь понять, почему некто в данный момент поднял глаза на другого человека или почему один отвел свой взгляд от глаз другого. Объясните, что обозначает тот или иной взгляд, выражение лица, показанный жест.

3. *Задание* (на развитие коммуникативной наблюдательности и невербальных умений). Включите телевизор и отключите звук.

- Попробуйте по позам, жестам, мимике героев общения угадать эмоциональный настрой, содержание действий и суть разговора.
- Постарайтесь понять, кто лидирует в диалоге, а кто «обороняется».
- Определите психические качества героев: их эмоциональность, темперамент, волю, свойства ума.

4. *Задание* (на развитие мимики, выполняется перед зеркалом).

- Усвойте особенности своей мимики, обозначая наиболее простые эмоции: восторг, гнев, удивление.

- Проведите активную гимнастику перед зеркалом, напрягая и расслабляя соответствующие мышцы и фиксируя их напряжение в памяти мышц.
- С помощью мимики, жестов отобразите простые ситуации: разговор шепотом, рассматривание объекта в бинокль, написание записки и т. п.

Обычно в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7 %, звуки и интонации — 38%, неречевое взаимодействие — 55%.

Таким образом, добиться более совершенного общения можно при владении всем арсеналом речевого и особенно неречевого общения.

ГЛАВА 3. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

При рассмотрении общения как взаимодействия акцент делается, во-первых, на действиях которые индивиды предпринимают в отношении друг друга), а во-вторых, как достигается взаимность (соотносят свои цели и организуют их достижение). Эффективность зависит от учета социальной ситуации и социального пространства. Важнейшим элементом является контекст или ситуация. Это нужно затем, чтобы выбрать способ поведения, адекватный ситуации.

Взаимодействие - это действия индивидов, направленных друг к другу. Такое действие может быть рассмотрено как совокупность способов, применяемых человеком для достижения определенных целей - решения практических задач или реализации ценностей.

Известны три стандартные социальные ситуации в зависимости от степени личностной вовлеченности в преобразование отношений: социально-ролевой, деловой, интимно-личностный.

Структура социальной ситуации включает следующие элементы:

- 1) роли участников, т. е. набор предписаний, как человек должен вести себя;
- 2) набор и порядок действий (т. е. сценарии);
- 3) правила и нормы.

Ситуация накладывает значительные ограничения на поведение участников, их эмоции, желания. Вместе с тем снижение свободы является условием установления и поддержания межличностного контакта, делает возможным в перспективе межличностное общение. После того как

участники определили тип социальной ситуации, развитие процесса межличностного взаимодействия определяется понятием социального пространства. Социальное пространство не равно физическому. Физическое пространство (включая тело) является проекцией социального пространства.

Взаимодействие есть конструирование, формирование межличностного пространства, которое предполагает:

- а) выбор позиции по отношению к другому;
- б) четкое определение пространственных и временных границ ситуации взаимодействия, за пределами которой выбранная позиция становится неуместной;
- в) оформление занятой позиции посредством использования вербальных и невербальных средств коммуникации.

Различают вертикальные и горизонтальные характеристики межличностного пространства. Вертикальные - представления о взаимном расположении партнеров по общению:

- пристройка сверху (поучения, советы, осуждения, порицание, замечания обращение на «ты», «сынок», высокомерные или покровительствующие интонации, похлопывание по плечу, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и т. д.);
- наравне (спокойный взгляд в глаза собеседнику, открытое выражение чувств и желаний, обоснованное высказывание и готовность выслушать критические замечания в свой адрес с последующим их обсуждением и т. д.);
- снизу (просьба, извинение, поиск самооправдания, виноватые или заискивающие интонации, наклоны корпуса, опускание головы и т. д.);
- отстраненная позиция.

Способность к смене психологических позиций в зависимости от возникшей ситуации и поставленной задачи, репертуар позиций, которыми владеет человек - это один из существенных показателей компетентности в общении. Горизонтальная составляющая включает использование (или отказ) межличностных преград, стоящих на пути сближения людей (стол, стул, скрещенные на груди руки, ноги, паузы, остановки, перевод разговора на другую тему).

Ситуация межличностного взаимодействия является изначально рассогласованной и психологически напряженной из-за социальной и психологической непохожести людей. Ее устойчивость можно поднять через навязывание партнеру своих намерений (принуждение, психологическое подавление, манипуляция) или сотрудничество, достигаемое через взаимопонимание, координацию, согласование.

Взаимопонимание (когнитивная составляющая), основной функцией которого является формирование общего смыслового поля участников взаимодействия, позволяющего объединить интересы сторон, выработать сходное видение задач в данной ситуации. Достигается через осведомленность друг о друге (социальный статус, групповая принадлежность, взгляды на мир) через уточнение, переспросы, повторения, перефразирования, обсуждения и споры по различным жизненным ситуациям.

Координация - поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров, результатом является совместимость в действиях, согласованность в операциях.

Согласование - механизм взаимодействия, в результате которого достигается согласие в целях, смыслах, намерениях. Это определяет основной тон и эмоциональную окраску межличностным отношениям.

3.1. Психологическое воздействие и влияние

Психологическое воздействие - это изменение психологических характеристик личности, групповых норм, общественного мнения или настроения за счет использования психологических, социально-психологических закономерностей²².

Это воздействие может быть силовым (принуждение, награда), либо несиловым, тогда его называют влиянием. Существуют различные классификации видов влияния, а также противостояния этому влиянию. Ниже приводим одну из классификаций, имеющих практическую направленность (таблицы 2, 3).

Таблица 2.

Виды психологического влияния (по Е.В. Сидоренко, Т.Д. Азарных)

Вид влияния	Определение
Аргументация	Высказывание и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции
Самопродвижение	Объявление своих целей и

²² Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие. / Т.Д. Азарных, И.Ф. Ознобкина. Воронеж, ВГТА, 2010. – 184 с.

	предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др
Манипуляция	Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей
Внушение	Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и создания предрасположенности к определенным действиям. Выделяют три основные формы внушения гипнотическое, в состоянии релаксации (мышечной и психической расслабленности), при активном состоянии (бодрствование)
Заражение	Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение Передаваться состояние может как произвольно, так и произвольно, усваиваться - также произвольно или произвольно Эффект заражения зависит от степени интенсивности эмоционального состояния воздействующего человека (условно -

			оратора) и количества слушателей. Чем выше эмоциональный настрой оратора, тем мощнее эффект. Число людей должно быть достаточно большим, чтобы возникало чувство единства под влиянием эмоционального транса оратора
Пробуждение импульса к подражанию			Способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как произвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть произвольным и произвольным. Условия подражания: наличие положительного эмоционального отношения, восхищения или уважения к этому человеку - объекту подражания, меньшая опытность человека по сравнению с объектом подражания, ясность, выразительность, привлекательность образца, доступность образца, хотя бы отчасти, сознательная направленность желаний и воли человека на объект подражания (хочется быть таким же)
Формирование благосклонности			Привлечение к себе произвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги
Просьба			Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или

	желания инициатора воздействия
Игнорирование	Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям. Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения бестактности или неловкости, допущенной партнером
Нападение	Внезапная атака на чужую психику, совершаемая с сознательным намерением или без такового и являющаяся формой разрядки эмоционального напряжения. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека, грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков, напоминание о постыдных или прискорбных фактах его биографии, безапелляционное навязывание своих советов и др.
Принуждение	«Приневоливанье» (термин В Даля) человека к выполнению определенных действий с помощью угроз и лишений. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы, ограничения свободы и физические воздействия. В последних двух случаях принуждение перестает быть собственно психологическим средством влияния.

Таблица 3.

Виды психологического противостояния влиянию (по Е.В. Сидоренко, Т.Д. Азарных)

Вид противостояния влиянию	Определение
Контраргументация	Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия.
Психологическая самооборона	Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, принуждения или манипуляции.
Информационный диалог	Прояснение позиции партнера и собственной путем обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями.
Конструктивная критика	Подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата.
Конфронтация	Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия.
Энергетическая мобилизация	Намеренная активизация факторов, производящих, питающих, восстанавливающих и усиливающих индивидуальную энергию, в частности, преобразование любых отрицательных или амбивалентных эмоций в гнев.
Творчество	Создание нового, пренебрегающее

	либо преодолевающее влиянием образца, примера или моды.
Уклонение	Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений.
Отказ	Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия.

Количество выделенных видов влияния и противостояния влиянию неодинаковое. Каждому виду влияния могут быть противопоставлены разные виды противостояния, и кроме того, один и тот же вид противостояния может использоваться по отношению к разным видам влияния²³.

Рассмотрим более подробно некоторые приемы влияния на партнера, используемые с целью расположить к себе собеседника.

К ним относятся следующие:

1. «Имя собственное». Основан на произнесении вслух имени (или имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. И это не только вежливость. Д. Карнеги писал, что звучание собственного имени для человека самая приятная мелодия.

Существует несколько рецептов запоминания имен людей:

- услышав имя собеседника, найдите повод произнести его вслух («очень приятно познакомиться...»);
- ассоциируйте имя собеседника с именами знакомых вам людей (или именами великих людей);
- попытайтесь соотнести имя человека с его чертами, выражением лица, внешностью;
- если имя необычное, спросите, как оно пишется, почему так назвали;
- можно записать имя человека на листке бумаги, сосредоточить на нем свое внимание и запечатлеть в памяти, так к слуховому восприятию вы добавите зрительное;
- если имя трудное для запоминания, то постарайтесь написать его мысленно на белой стене красными буквами.

2. «Зеркало отношения». Доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают людей. Умеете ли вы улыбаться, когда это необходимо? Подобная необходимость возникает в случае, если собеседника

²³ Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс) Воронеж, ВГТА, 2010. – 184 с. - с. 63 – 79.

нужно расположить к себе, вызвать положительные эмоции. Это необходимо для того, чтобы он принял вашу позицию, чтобы выполнял ваше распоряжение или проект не под давлением, а добровольно.

3. «Комплименты» предполагает небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник. Существуют следующие правила как надо говорить комплименты:

- «без двойного смысла «например: «Я удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!»»;
- «без гипербол». Отражаемое в комплименте позитивное качество должно иметь лишь небольшое преувеличение;
- «высокое мнение». Делая комплимент, необходимо учитывать собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств, их нельзя занижать;
- «без поучений». Комплимент не должен содержать рекомендации по улучшению каких-либо качеств («Тебе надо следить за диетой!», «Твердость убеждений украшает мужчину! Умей отстаивать свои позиции!»);
- «без приправ». Делая комплимент, удержитесь от ложки дегтя, то есть дополнений, например: «Руки у тебя действительно золотые. А вот язык твой - враг твой».

4. «Личная жизнь». У каждого человека наряду со служебными интересами имеются и личные, а также увлечения и личная жизнь. Если с человеком повести разговор с учетом его личного интереса, то это вызовет у него положительные эмоции.

5. «Терпеливый слушатель». Нельзя перебивать собеседника, необходимо дослушивать его до конца, быть внимательным к нему. Комплименты, похвалы и поддержку можно считать тремя формами проявления знаков внимания. Знак внимания - высказывание или действие, обращенное к человеку и призванное улучшить его самочувствие. Комплимент - знак внимания, выраженный в вербальной форме без учета ситуации, в которой человек находится в данный момент. Делая комплементы, стоит соблюдать меру. Похвала - оценочное суждение, в котором человека сравнивают с другими, причем это сравнение в его пользу. Чтобы она имела успех, надо быть уверенным, что тот, кого вы хвалите, считает это качество достойным похвалы и, кроме того, для него важна похвала из ваших уст.

Под поддержкой понимают знак внимания, сделанный в виде прямого речевого высказывания и оказанный человеку в трудной для него ситуации. Поддержка исключает сравнение с кем-либо. Если похвала - положительная

оценка результатов деятельности человека, то поддержка обращена к личности, независимо от его промахов и успехов, ошибок и достижений.

3.2. Манипуляции

Манипуляции – один из видов психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша²⁴. Средства манипуляции группируются в соответствии со следующими основными признаками:

1. Тайный характер обеспечивается многовекторностью воздействия - сразу решается несколько подзадач. Например, отвлечение внимания адресата, ограничение внимания на требуемом содержании. Снижение критичности адресата, повышение собственного ранга в его глазах, изоляция адресата со стороны других людей.

2. Для оказания психологического давления используется адекватное целям оружие: перехват инициативы, введение своей темы, сокращение времени для принятия решения, рекламирование себя или намеки на широкие связи и возможности, апелляция к присутствующим.

3. Проникновение в психическую сферу адресата происходит только через актуализацию мотива (переживание из-за невысокого роста, полноты, болезни, гордость за собственное происхождение, нетерпимость к какому-то типу людей, любопытство, хобби и т. д.).

4. Эксплуатация личностных качеств адресата представляет собой имитацию процесса принятия решения им самим.

Второй шаг - изменение побудительной силы конкурирующих мотивов (изменение ценности одного из них, изменение цены достижения, управление оценкой вероятности достижения целей).

В качестве примера манипуляций можно привести следующие:

1. Нога в дверях - агент просит вначале о небольшой услуге, а потом о большей. Цель первой покупки заключается в том, чтобы человек взял на себя публичные обязательства. Многие деловые и благотворительные организации регулярно применяют такой подход.

2. Техника низкого мяча (или заманивания) - вначале идет преднамеренное занижение цены, а после того, как клиент заинтересовался, ее поднимают.

²⁴ Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс) Воронеж, ВГТА, 2010. – 184 с. - С. 71 – 73.

3. Дверь в лицо - вначале агент просит об очень большом одолжении, а когда отказывают, просит о меньшем (сын просит купить ему музыкальный центр, а когда отказывают, то просит о меньшем, например, купить билет на концерт группы).

4. «Обезьяна на шее». Испытывающий затруднение сотрудник обращается к более опытному коллеге или к непосредственному начальнику за содействием: «У вас такие связи», «Вас хорошо знают в том отделе», «Достаточно одного вашего звонка, а мне упрашивать неделями» или что-нибудь в этом роде. Согласие дается, опытный коллега или начальник активно подключаются к проблеме, непосредственная работа сотрудника-манипулятора делается другими.

5. «Меня рвут на части». Сценарий игры заключается в том, что работник охотно соглашается выполнять множество заданий, но выполнить хотя бы некоторые из них до конца оказывается не в силах. Предъявляемые же претензии успешно отбивает ссылкой на немислимую перегруженность.

6. «Сирота казанская». Нарочитое подчеркивание «простоты», прямоты, жертвенности, отсутствия помощи и внимания со стороны руководства служат надежным щитом от сложного задания или серьезного наказания.

7. «Хочу с вами посоветоваться». Необычно стойкое желание получать советы - явный признак стремления переложить ответственность на коллег или руководителей в случае неудачи («вы же сами мне так советовали»).

Манипуляции не всегда легко распознать. Следующие признаки помогут вам это сделать.

Для манипулятора характерно:

1) стремление овладеть волей партнера (поставить вас в подчиненное, зависимое поведение через ваши слабости, страхи, желания денег, славы, признания, любви);

2) обман, лицемерие в поведении (либо смущающее вас слащавое заискивание, стремление угодить; либо неотвязность и прилипчивость; либо ощущение, что он что-то не договаривает, темнит);

3) призыв к отъединению (необходимость борьбы за место под солнцем, стать хозяином положения; нужно рассорить людей, чтобы быстрее победить), интрига.

Плач, бегство, агрессия - детские способы психологической защиты от манипуляций.

Более эффективными являются следующие: предложение сотрудничества; разрушение сценария борьбы; разоблачение тайных намерений манипулятора с помощью прямых или косвенных вопросов.

При общении с манипуляторами должны преобладать:

1) активно-выжидательная позиция (Вы говорите, что сотрудники недовольны работой И. П.? А что конкретно вы имеете в виду?);

2) чувство такта и самообладание (не вовлекайтесь слишком эмоционально в ситуацию, сохраняйте спокойствие: «Ты, конечно, прав, они нас обманывают, что товар не идет. Но давай подождем недельку, прежде чем устраивать разборки»);

3) вера в способности партнера отказаться от борьбы и вера в свои силы («Я знаю другой способ решения этой проблемы, который поможет обойтись без кровопролития. А что, если мы...»);

4) готовность прервать стереотипный сценарий и предложить свой (например, представителю сетевого маркетинга, предлагающему средства для похудения: «А я слышала, что сейчас можно похудеть без БАДов, с помощью натуральных продуктов. Хотите, дам рецепт»);

5) настрой на совместное решение проблемы («Я, может быть, и пользуюсь доверием шефа, но давайте вместе скажем ему об этой проблеме»);

В качестве аварийного выхода прервать контакт под благовидным предлогом.

3.3. Психологические уловки

Вступая в деловую беседу, каждая из сторон обычно сообщает о намерении вести их честно и на взаимовыгодной основе. Однако в процессе общения нормы этики нередко нарушаются.

В практике делового общения существует целый ряд тактических уловок, приемов и хитростей, применяемых на переговорах: высказывания, способные вывести из равновесия, различные формы зажима, психологического и силового давления. Тактика уловок определяется их целью. С помощью уловок одна сторона стремится получить преимущество в переговорах; предполагается, что другая сторона знает об этом, но готова проявлять терпение²⁵.

Партнер, который понял, что его собеседник избрал тактику уловок, обычно реагирует двумя способами.

Первый способ состоит в том, чтобы смириться, - ведь всегда неприятно начинать с конфликта и выходить на скандал. Обычно человек дает себе зарок никогда больше не иметь дела с такими оппонентами, однако

²⁵ Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс) Воронеж, ВГТА, 2010. – 184 с. - С. 73 – 78.

надеется, что, уступив немного сейчас, он выиграет в чем-то другом. Порой это случается, но далеко не всегда.

Вторая, наиболее распространенная реакция - ответить тем же. Если они пытаются обмануть вас, вы делаете то же самое, а на угрозы реагируете контругрозами. Начинается состязание, противостояние сторон, которое обычно заканчивается прекращением переговоров, если ни одна из сторон не сдается.

Под психологическими уловками понимаются такие недопустимые (с точки зрения нравственности) приемы спора, дискуссии, полемики, которые основаны на психологическом воздействии на собеседника с целью ввести его в состояние раздражения, сыграть на его самолюбии, других психологических особенностях.

К ним можно отнести: 1) использование непонятных слов и терминов; 2) «ошарашивание» скоростью обсуждения; 3) претензия на чтение мыслей; 4) отсылка к высшим интересам без их расшифровки; 5) повторение; 6) ложный стыд; 7) принижение иронией; 8) демонстрация обиды; 9) авторитетность заявления; 10) откровенность заявления; 11) кажущаяся невнимательность; 12) лестные обороты речи; 13) опора на прошлое заявление; 14) сведение аргумента к частному мнению; 15) умалчивание; 16) растущие требования; 17) гладко было на бумаге, да забыли про овраги»; 18) уход от нежелательного обсуждения; 19) выжидание; 20) избирательная учтивость.

Разберем их более подробно.

1. Использование непонятных слов и терминов. Данная уловка может создавать впечатление значимости обсуждаемой проблемы, весомости приводимых доводов, высокого уровня профессионализма и компетентности партнера. С другой стороны, использование непонятных, «научнообразных» терминов может вызвать у оппонента защитную реакцию раздражения, отчуждения. Однако уловка удастся, когда собеседник стесняется переспросить и делает вид, что понял и принял доводы партнера.

2. Ошарашивание скоростью обсуждения, когда при общении используется быстрый темп речи и оппонент не в состоянии «обработать» информацию. В этом случае быстро меняющийся поток доводов просто ошарашивает собеседника и вводит его в состояние дискомфорта.

3. Претензия на чтение мыслей. Смысл уловки состоит в том, чтобы, используя вариант «чтения мыслей», отвести от себя всевозможные подозрения. В качестве примера можно привести высказывание: «Вы думаете, что я вас уговариваю, но вы ошибаетесь!».

4. Отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки. Используя эту уловку намекает на то, что если оппонент будет несговорчив, то это может затронуть интересы таких людей, которых никто не захотел бы расстраивать.

5. Повторение - такое название имеет следующая психологическая уловка; с ее помощью стараются «приучить» оппонента к какой-либо мысли («Карфаген должен быть разрушен»).

6. Ложный стыд. Эта уловка состоит в комплименте партнеру, чтобы, «проглотив» его, он без возражений принял и ложный довод. Уловка может успешно применяться в различного рода дискуссиях и спорах. Например: «Вам, конечно же, известно, что наука теперь установила...»; или «Конечно же, вы знаете, что недавно принято решение...»; или «Вы, конечно, читали о...». Ложный стыд не позволяет оппоненту сознаться в незнании всем известных вещей.

7. Принижение иронией. Данный прием эффективен, когда спор по каким-то причинам невыгоден. Сорвать обсуждение проблемы, уйти от дискуссии можно с помощью иронических замечаний такого типа: «Извините», но вы говорите вещи, которые выше моего понимания. Обычно в таких случаях оппонент начинает испытывать чувство неловкости и выражает готовность смягчить свою позицию.

8. Демонстрация обиды. Эта уловка также направлена на срыв делового общения, поскольку высказывание типа «Вы за кого нас, собственно, принимаете?» демонстрирует партнеру невозможность продолжать дискуссию из-за обиды на его непродуманные действия.

9. Авторитетность заявления. С помощью этой уловки существенно повышается психологическая значимость приводимых доводов. Эффективно действуют замечания типа «Я вам авторитетно заявляю, что...». Такой оборот речи обычно воспринимается партнером как явный сигнал решимости оппонента твердо отстаивать свою позицию в споре.

10. Откровенность заявления. В этой уловке акцент делается на особую доверительность общения, которую демонстрируют с помощью таких фраз, как, например: «Я вам сейчас прямо (откровенно, честно) скажу...». При этом создается впечатление, будто все, что говорилось раньше, было не в полной мере прямо откровенно или честно.

11. Кажущаяся невнимательность. Название этой уловки отражает ее суть: «забывают», а порой и специально не замечают неудобные и опасные доводы оппонента.

12. Лестные обороты речи. Особенность этой уловки состоит в том, чтобы, «обсыпав оппонента сахаром лести, намекают ему, как много он

может выиграть, если не будет упорствовать в своей несогласии. Примером может служить такое вступление: «Как человек умный, вы не можете не видеть, что...».

13. Опора на прошлое заявление. Главное в этой уловке - обратить внимание оппонента на его прошлое заявление, которое противоречит его общей позиции в данном споре. Объяснения по этому поводу могут завести дискуссию в тупик, если это желательно для инициатора уловки.

14. Сведение аргумента к частному мнению. Цель этой уловки - обесценить доводы партнера в защиту своей позиции утверждением, что это всего-навсего его личное мнение, которое, как и всякое другое, может быть ошибочным. Если собеседник реагирует на слова «Это всего лишь ваше личное мнение, предмет полемики смещается в сторону поиска доказательств, что его доводы общеприняты. Это означает, что уловка удалась.

15. Умалчивание. Стремление сознательно утаить информацию от собеседника является наиболее часто используемой уловкой в любых формах делового общения. В соперничестве с партнером гораздо легче скрыть от него информацию, нежели оспаривать ее в полемике. Умение скрывать свои интересы и цели, не прибегая к прямой лжи, является важнейшим слагаемым искусства дипломатии и любого профессионального переговорщика.

16. Растущие требования. Это прием выдвигать новые требования после каждой уступки партнера. Как показывает практика, подобная тактика имеет очевидные преимущества. Партнеру не приходится сразу и во всем уступать в переговорах, но такая уловка подталкивает его к поспешному согласию с оппонентом, пока он не выдвинул новые, более существенные, притязания.

17. «Гладко было на бумаге, да забыли про овраги». Применение этой уловки в споре означает утверждение, что все, о чем говорит партнер, хорошо лишь в теории, но неприемлемо на практике. Это способно накалить атмосферу обсуждения и свести дискуссию к взаимным нападкам и обвинениям.

18. «Уход» от нежелательного обсуждения. Эта уловка связана с использованием пышной речи с яркими эпитетами и красноречивыми междометиями, чтобы не отвечать на неудобный вопрос. Например, вы спрашиваете у собеседника: «Почему задерживаются платежи по контракту?». А он отвечает так же пространно и «убедительно», как М.С. Горбачев «Да, мы согласны, были некоторые задержки в платежах. Мы тщательно изучили причины, а также возможности их устранения. Причины эти были разнообразны. Имели место как объективные, так и субъективные

факторы. В настоящее время этому вопросу уделяется особое внимание. Мы много работаем в этом направлении. Все это делается в интересах нашего общего дела. Здесь открываются огромные перспективы для дальнейшего успешного сотрудничества, которое приведет нас к светлому будущему».

Еще один вполне симпатичный способ уйти от нежелательного обсуждения - шутка. Например, президент банка интересуется у главы аудиторской фирмы, почему до сих пор не подан отчет по проверке финансовой деятельности. Вместо долгих оправданий аудитор может отшутиться: «Вы заметили: мы с каждым разом все быстрее и быстрее готовим вам отчет?». Такой ответ скорее всего заставит банкира улыбнуться и не предъявлять больше претензий. Отсутствие чувства юмора - диагноз, которого боится любой, даже очень «важный» человек. Согласитесь: отшутиться лучше, чем пускаться в перечисление всех причин, помешавших вам вовремя сдать свой отчет. Унизительные оправдания могут кончиться для вас самым печальным образом.

19. К известным тактическим приемам относится выжидание, или, на жаргоне дипломатов, «салями». Эта уловка означает очень медленное, постепенное приоткрывание своих намерений - оно похоже на нарезание колбасы тонкими кусочками. Такой прием помогает выведать у партнера максимум информации и только после этого сформулировать собственные предложения.

20. Избирательная учтивость. Нередко в процессе общения стараются привлечь на свою сторону не всех оппонентов, а только самых влиятельных, тех, кто задает направление дискуссии. Именно им прежде всего стараются понравиться с помощью утонченной внимательности, лести. И если это удастся, то даже самые неподатливые соглашаются со всеми доводами, каковы бы они ни были.

Итак, мы проанализировали двадцать приемов тактики уловок, которые нередко встречаются в деловом и профессиональном общении. Завершая рассмотрение этой проблемы, приведем несколько рекомендаций, как реагировать на тактику уловок эффективно.

Следует:

- выявить сам факт использования этой тактики;
- прямо вынести этот вопрос на обсуждение;
- подвергнуть сомнению законность применения этой тактики.

3.4. Трансактный анализ как анализ взаимодействий

Полезным для изучения взаимодействий на практике оказался трансактный анализ.

Трансакционный анализ (сокращенно ТА) представляет собой психологическую модель, служащую для описания и анализа поведения человека,

Трансакционный анализ — это рациональный метод понимания поведения, основанный на заключении, что каждый человек может научиться доверять себе, думать за себя, принимать самостоятельные решения и открыто выражать свои чувства. Его принципы могут применяться на работе, дома, в школе, с соседями — везде, где люди имеют дело с людьми.

Основы теории трансакционного анализа были описаны Эриком Берном²⁶.

Ключевые идеи ТА²⁷

Модель Эго-состояний (модель РВД). Основой ТА является модель эго-состояний. Эго-состояние это совокупность связанных друг с другом поведений, мыслей и чувств, как способ проявления нашей личности в данный момент.

Модель описывает три различные это-состояния.

Если я веду себя, мыслю и чувствую по принципу «здесь и теперь» и реагирую на то, что происходит вокруг меня, используя весь потенциал взрослой личности, то я нахожусь в это-состоянии **Взрослого**.

Временами я могу вести себя, мыслить и чувствовать, копируя одного из моих родителей или других людей, которых я воспринимал как родителей. В этом случае я нахожусь в эго-состоянии **Родителя**. Иногда я возвращаюсь к поведению, мышлению и чувствам детства. В этом случае я нахожусь в эго-состоянии **Ребенка**.

Обратите внимание на заглавные буквы. Они используются для обозначения это-состояния Родителя, Взрослого или Ребенка (в схеме пишут Д – Дитя, чтобы отличить от Р – Родителя). Поэтому модель эго-состояний часто называют моделью РВД. Маленькая буква в начале слова указывает на то, что мы имеем в виду реального родителя, взрослого или ребенка.

²⁶ Википедия

https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%B0%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%00%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7

²⁷ Стюарт Я., Джойнс В. Современный трансактный анализ. СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 331 с.

Более подробный вариант функционального анализа эго-состояний включает следующие эго-состояния: Контролирующий родитель, Воспитывающий Родитель, Взрослый, Адаптивный Ребенок, Свободный ребенок (рис.3).

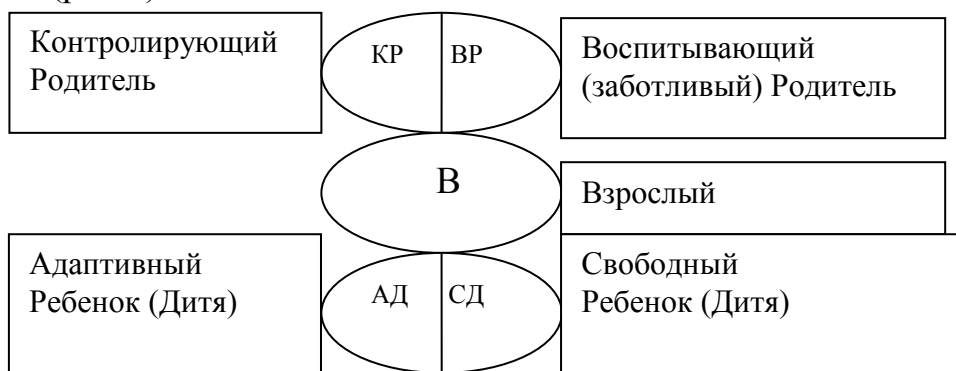


Рис 3. Функциональный анализ эго-состояний

Транзакции как единицы взаимодействия

Вы сидите и читаете эту книгу. Я захожу в комнату и говорю: «Привет!» Вы смотрите на меня и отвечаете: «Привет». Только что мы закончили одну простую *транзакцию*. Транзакция имеет место тогда, когда я предлагаю вам какой-то вид взаимодействия (общения), а вы отвечаете мне. Начало взаимодействия называется стимулом, ответ реакцией. Таким образом, транзакцию можно определить как транзакционный стимул плюс транзакционная реакция. Берн считал транзакцией «основной единицей социального взаимодействия».

Мы можем продолжить наш разговор. На ваш ответ «Привет!» я могу спросить вас: «Хорошо вчера провели день?», и вы опять что-то ответите. Сейчас мы имеем цепочку транзакций. Каждая наша реакция является стимулом для возникновения другой.

Общение между людьми всегда принимает форму подобных цепочек транзакций.

Параллельные (дополняющие) транзакции. Я спрашиваю вас: «Который час?» Вы отвечаете: «Час дня». Мы обменялись информацией «здесь и теперь». Наши слова — слова взрослого. Тон голоса и телесные сигналы подтверждают эго-состояние Взрослого. На *рис. 4* изображена эта транзакция Взрослый-Взрослый. Стрелки показывают направление каждой коммуникации.

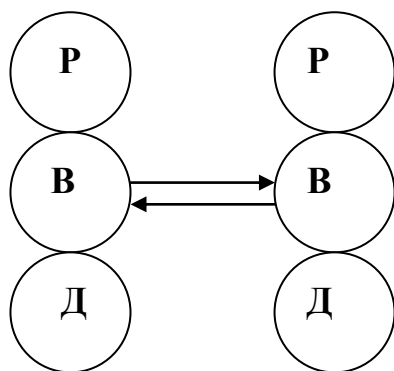


Рис. 4. Параллельная транзакция Взрослый – Взрослый

Затребовав у вас информацию, я был во Взрослом эго-состоянии. Я хочу, чтобы моя коммуникация была услышана вами как Взрослым, поэтому вектор заканчивается в вашем Взрослом. Когда вы выдали информацию, то также исходили из Взрослого и ожидали, что я получу ее в моем Взрослом. Ваш ответ направлен из вашего круга Взрослого в мой круг Взрослого. Данный пример иллюстрирует один из видов параллельных транзакций. Этот вид транзакций определяется следующим образом: параллельная транзакция — это такая транзакция, в которой транзакционные векторы параллельны друг другу, а это-состояние, в которое они направлены, является источником реакции.

На рис.5 показан другой вид параллельной транзакции. В этом случае в ней участвуют эго-состояния Родителя и Ребенка.

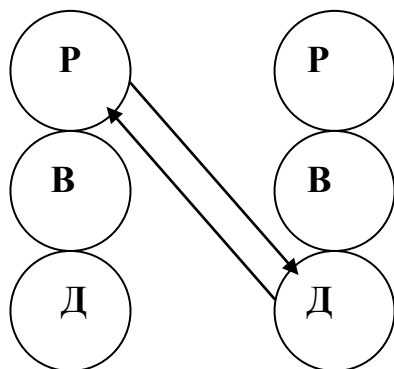


Рис 5. Параллельная транзакция Родитель – Дитя, Дитя – Родитель

Заведующий магазином смотрит на входящего клерка, который опоздал на работу на 10 минут. Переместившись в Родителя, заведующая ворчит: «Опять опаздываете! Так дело не пойдет!» Сжавшись и краснея в Ребенке, клерк бормочет: «Извините, Я постараюсь, чтобы это больше не повторилось». Родительское ворчание заведующего говорит о его стимуле быть услышанным Ребенком клерка. Скорее всего, клерк «вошел» в Ребенка. Его извинения — реакция на Родителя заведующего. Вы видите, что данный пример также подходит под определение параллельной транзакции.

С помощью функциональной модели можно провести детальный анализ транзакций.

Например: Боб (тяжело опускаясь на стул): «Ух, как я устал. Помассируй, пожалуйста, мне спину. Хорошо?» Джун (мягким голосом, улыбаясь): «Конечно, помассирую». Их транзакция параллельная. Стимул идет от СД к ВР, а ответ от ВР к СД (рис.6).

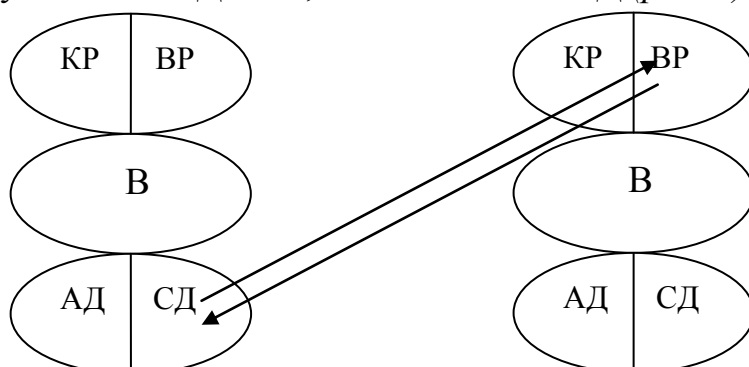


Рис. 6. Параллельные транзакции СД – ВР, ВР – СД

Первое правило взаимодействия

Параллельная транзакция имеет элемент ожидания. Когда я спросил вас, который час, я ожидал вашего ответа из Взрослого, и вы ответили мне из этого эго-состояния, Когда заведующий сделал замечание клерку, он ожидал извинения из Ребенка и получил его.

Разговор может состоять из цепочки параллельных транзакций. Если это так, то вся цепочка будет обладать фактором предсказуемости происходящего.

Заведующий: «Еще бы вам не извиняться! Ведь это уже третий раз на этой неделе». Клерк: «Извините, босс. Я попал в пробку». Заведующий: «Сомной это дело не пройдет! Надо было раньше выехать...»

Подобный обмен репликами может продолжаться бесконечно, пока говорящие не «выпустят из себя пар» и не займутся чем-нибудь другим. Эта идея лежит в основе первого правила взаимодействия: до тех пор, пока транзакции остаются параллельными, коммуникация может продолжаться бесконечно долго.

Обратите внимание на то, что мы говорим, не «будет продолжаться», а «может продолжаться».

Очевидно, что любой разговор через некоторое время подходит к концу, однако до тех пор, пока транзакции остаются параллельными, ничто в процессе коммуникации не прерывает чередования стимулов и реакций.

Пересекающиеся транзакции. Я спрашиваю вас: «Который час?» Вы встаете, краснеете и кричите: «Который час! Который час! Не спрашивайте

меня о времени! Вы опять опоздали! долго это будет продолжаться?» Это реакция не из Взрослого, в которого я послал Взрослый вопрос. Напротив, вы переместились в эго-состояние рассерженного Родителя. Руганью вы призываете меня выйти из моего Взрослого и переместиться в Ребенка. Трансакционная диаграмма нашего взаимодействия показана на *рис.7*.

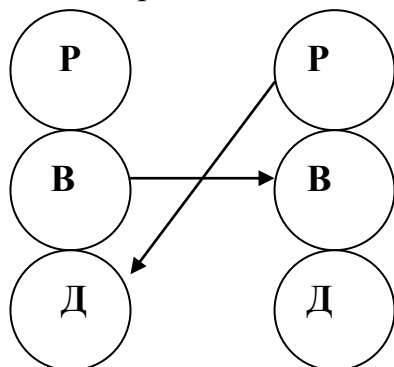


Рис. 7. Пересекающаяся транзакция В – В, Р – Д

Приведенный пример является одним из видов пересекающейся транзакции. Она называется так потому, что векторы на диаграмме для этого типа транзакции обычно пересекаются. Когда вы «пересекаете» нашу транзакцию, накричав на меня, я чувствую, что вы как будто бы пересекли поток нашей коммуникации.

Таким образом, пересекающаяся транзакция — это такая транзакция, в которой векторы не параллельны друг другу или эго-состояние, в которое они направлены, не является источником реакции.

Давайте вернемся к примеру с заведующим и опоздавшим клерком. Клерк входит в офис, а заведующий отчитывает его по-Родительски. Однако вместо того чтобы извиняться, клерк спокойно смотрит на босса. Он отвечает ему ровным голосом: «Я вижу, что вы рассержены, и понимаю ваши чувства. Пожалуйста, скажите, что вы хотите от меня».

Он пересек стимул заведующего Р-Д реакцией В-В. Это показано на *рис. 8*. И опять реакция пересекает поток коммуникации, который ожидал человек, пославший стимул.

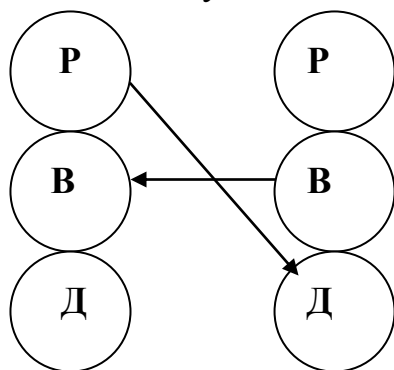


Рис. 8. Пересекающаяся транзакция Р – Д, В – В

Иногда нам необходимо использовать подробную функциональную модель, для того чтобы убедиться, пересекается транзакция или нет. Например: Боб (тяжело опускается на стул): «Ух, как я устал! Помассируй, пожалуйста, мне спину. Хорошо?» Джун (сердитым голосом, хмурится, смотрит на него свысока): «Думаешь, у меня есть на это время?» На стимул Боба Д-Р Джун отвечает реакцией Р-Д. В модели первого порядка эта транзакция будет параллельной, однако здесь она пересекающаяся. Природа этого пересечения показана на *рис. 9* — Джун реагирует из КР, а не ВР и обращается к АД Боба, а не к его СД.

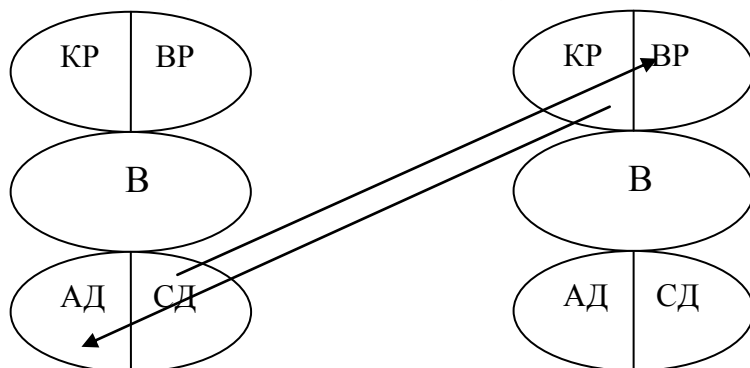


Рис. 9. Пересекающиеся транзакции СД – ВР, КР – АД

Когда транзакция пересекается, существует вероятность того, что человек, получающий пересекающуюся транзакцию, перейдет в это-состояние, в которое была направлена транзакция. Тогда из нового эго-состояния он, скорее всего, будет направлять параллельные транзакции. Когда я спрашиваю вас, который час, а вы кричите на меня за опоздание, то я, по-видимому, войду в Адаптивного Ребенка и начну извиняться. Или же из того же это-состояния я буду выступать в роли бунтаря: «Ничего не поделаешь! Не понимаю, почему вы поднимаете шум из-за пустяков». На некоторое время первоначальный запрос моего Взрослого на получение информации откладывается.

Второе правило взаимодействия говорит: при пересекающейся транзакции происходит разрыв коммуникации, для ее восстановления одному или обоим людям необходимо изменить свои эго-состояния.

Разрыв коммуникации может восприниматься людьми как легкая встряска. Другой его крайностью будут случаи, когда два человека разрывают свои отношения и больше никогда не разговаривают друг с другом.

Эрик Бери подсчитал, что теоретически возможны 72 разновидности пересекающейся транзакции. К счастью, лишь две из них чаще всего

встречаются на практике: когда стимул В-В пересекается или реакцией Д-Р, или Р-Д.

Скрытые транзакции. В скрытой транзакции одновременно передаются два сообщения. Одно из них — открытое или сообщение социального уровня, другое — скрытое или сообщение психологического уровня.

Довольно часто сообщения социального уровня являются взаимодействием Взрослый- Взрослый. Сообщения психологического уровня обычно включают взаимодействия или Родитель-Дитя, или Дитя-Родитель. Например: Муж: «Что ты сделала с моей рубашкой?» Жена: «Положила ее в ящик».

Просто посмотрев на эти слова, мы бы сказали, что эта параллельная транзакция Взрослый-Взрослый. Так оно и есть, на социальном уровне. А теперь давайте проанализируем ее с точки зрения голоса и визуальных признаков. Муж (резко, интонация падает в конце предложения; мышцы лица напряжены, брови нахмурены): «Что ты сделала с моей рубашкой?» Жена (дрожащий голос, повышенная интонация, смотрит из-под приподнятых бровей): «Положила ее в ящик».

На психологическом уровне происходит обмен Р-Д, Д-Р. Если придать сообщениям этого уровня словесную форму, то она могла бы выглядеть следующим образом: Муж: «Ты всегда кладешь мои вещи не на место!» Жена: «Ты всегда несправедлив ко мне!»

Подобный анализ позволяет нам нарисовать транзакционную диаграмму на *рис. 10*. Стимул и реакцию социального уровня мы изображаем сплошными стрелками. Пунктирные стрелки обозначают стимул и реакцию психологического уровня.

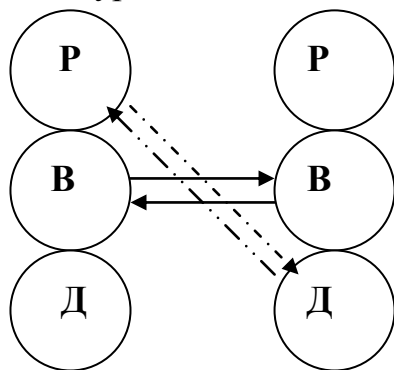


Рис 10. Двойная скрытая транзакция: социальный уровень В – В, В – В; психологический уровень Р – Д, Д – Р

Любая скрытая транзакция, подобно этой, в которой социальное сообщение В-В перекрывает обмен на психологическом уровне между Р и Д (реже Д - Д или Р - Р), называется двойной транзакцией.

Эрик Берн описал еще один вид скрытой транзакции, которую он назвал угловой. В этом случае я могу направлять свой, стимул на социальном уровне от Взрослого к Взрослому. Однако мое скрытое сообщение исходит из моего Взрослого к вашему Ребенку. Я надеюсь, что вы примите мое приглашение (стимул) и ответите реакцией из Ребенка. Типичным примером этому может служить ситуация, когда продавец провоцирует покупателя сделать незапланированную покупку. Продавец: «Конечно, сэр, этот фотоаппарат – лучшее, что у нас есть. Но, возможно, он вам не по карману». Покупатель (с вызовом): «Я покупаю его!» На транзакционной диаграмме (рис. 11) виден угол между социальным и психологическим уровнями, что позволило назвать эту транзакцию подобным образом.

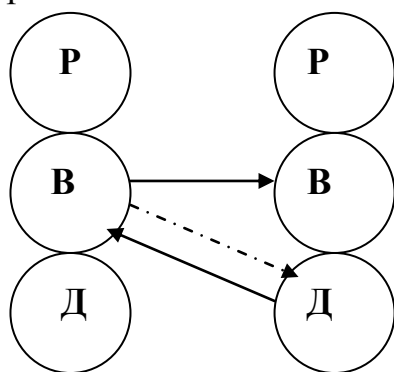


Рис 11. Угловая скрытая транзакция

Вполне возможно, что разговор мог бы пойти и по другому пути. Продавец: «... он, вероятно, вам не по карману». Покупатель (задумчиво): «Да, вы правы. Это мне не по карману». В данном случае маневр продавца не увенчался успехом, и он не «зацепил» Ребенка покупателя.

Этот пример иллюстрирует важное общее положение о транзакциях. Когда я предлагаю вам какой-либо транзакционный стимул, то никогда не могу заставить вас войти в какое-то определенное это-состояние. Самое большое, что я могу сделать, — это пригласить вас реагировать из этого эго-состояния.

Третье правило взаимодействия. Оно гласит: поведенческий результат скрытой транзакции определяется на психологическом, а не на социальном уровне.

Бери считал: когда люди общаются на двух уровнях, то, что реально происходит, всегда является результатом скрытых сообщений. Если мы хотим понять поведение людей, то должны уделять внимание психологическому уровню коммуникации. В терминах ТА это называют «думать по-марсиански». Бери нарисовал маленького зелененького человечка

с Марса, спустившегося на Землю и наблюдающего за землянами. Этот марсианин не имеет представлений о том, что означает наше общение. Он просто наблюдает за тем, как мы общаемся.

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое общение как взаимодействие?
2. Какие существуют психологические воздействия и влияния?
3. Особенности психологической манипуляции.
4. Психологические уловки.
5. Модель эго-состояния.
6. Правила взаимодействия.

1. Упражнение. Существуют еще два случая параллельных трансакций: Родитель-Родитель и Ребенок-Ребенок. Нарисуйте параллельные Трансакции для этих случаев. для каждого примера продумайте слова-стимулы и слова-реакции.

2. Упражнение. Представьте себе разговор, состоящий из цепочки параллельных трансакций Взрослый-Взрослый. Сделайте то же самое для трансакций Родитель-Ребенок, Родитель-Родитель и Ребенок- Ребенок. Проверьте, соответствуют ли они первому правилу коммуникации. Если вы работаете в группе, проиграйте в парах каждый тип коммуникаций. Посмотрите, как долго вы можете обмениваться параллельными трансакциями.

3. Упражнение. Приведите собственный пример пересечения стимула В-В реакцией Д-Р. Как может продолжаться разговор, если человек, принявший эту реакцию, перешел в Родителя и направил из этого эго-состояния параллельную трансакцию? То же самое проделайте при пересечении стимула В-В реакцией Р-Д. Приведите пример пересечения стимула В-В реакцией Д-Д. Нарисуйте трансакционную диаграмму. В этом примере обратите внимание на то, что параллельные векторы не всегда означают параллельную трансакцию.

Если вы работаете в группе, попарно проиграйте разговор, в котором пересекается каждая трансакция. Каждый раз при общении с другим человеком определяйте, какое это-состояние он пытается в вас вызвать (к какому вашему эго-состоянию он обращается). Войдите в другое это-состояние и ответьте ему. В свою очередь он пересекает вашу трансакцию. Посмотрите, как долго вы сможете так продолжать, не входя в параллельные трансакции. Когда закончите, обсудите ваши ощущения при выполнении

этого упражнения. Чем они отличались от более раннего упражнения, в котором вы обменивались только параллельными трансакциями?

4. Упражнение. Практикуйтесь быть марсианином. Всегда помните как о психологическом, так и о социальном уровне. Проверьте удивительный вывод Берна. Был ли он прав, полагая, что результат поведения всегда определяется на психологическом уровне?

ГЛАВА 4. ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ

Одной из глубинных проблем человеческого общения является проблема познания людьми друг друга.

Общение как восприятие - это формирование целостного образа партнера на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Человек — система сложная и скрытая от поверхностного наблюдения, но люди в практике общения склонны к взаимному определению личностных достоинств и недостатков уже на основе восприятия одной лишь внешности и поведения. Анализируя процесс познания человека человеком в общении, российский психолог и философ С.Л. Рубинштейн писал: В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы как бы «читаем» его, т.е. расшифровываем значение его внешних данных и раскрываем смысл получающегося таким образом текста в контексте, имеющем свой внутренний психологический план. Это «чтение» происходит бегло, поскольку в процессе общения с окружающими нас людьми вырабатывается определенный, более или менее автоматически функционирующий подтекст к их поведению. Вопросы о том, как происходит это «беглое чтение» другого человека, что позволяет нам понимать его поведение, встают перед каждым из нас в повседневной деятельности и общении. А потому очень важно не только само по себе понимание того или иного поведения, но и его основ, движущих сил и механизмов.

Иначе говоря, адекватное восприятие партнера по общению – это вопрос глубинного понимания.

4.1. Механизмы взаимопонимания

Взаимопонимание является показателем социально-психологического общения и имеет исключительное значение для групповой, общей деятельности людей.

Взаимопонимание – это способ отношений между отдельными людьми, социальными группами, коллективами, организациями, странами, при котором максимально осмысливаются и учитываются на практике точки зрения, позиции, интересы общающихся сторон.

Объективной основой взаимопонимания выступает общность интересов, близких и отдаленных целей, взглядов. Взаимопонимание конкретно реализуется через взаимовосприятие вербального и невербального поведения. Взаимопонимание между отдельными людьми предполагает межличностное познание друг друга. Это познание является сложным и динамичным процессом. Его структурные элементы: восприятие внешнего облика; предположительное соотнесение внешних признаков с личностными качествами; объяснение поведения, поступков, формирование первого впечатления; становление ряда образов о другом человеке; понимание личности другого.

Чаще всего психологи говорят о четырех механизмах взаимопонимания: идентификации, эмпатии, рефлексии, аттракции.

Идентификация в социально-психологическом смысле означает процесс неосознаваемого отождествления субъектом себя с другим субъектом, группой, образцом.

Идентификация (от ср.-лат. *identificare* — отождествлять, уподоблять, устанавливать совпадение) — глубинная, трудноудовлетворяемая потребность человека к уподоблению, к поиску объекта поклонения.

Это понятие выражает установленный в ряде экспериментальных исследований факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему. В реальных ситуациях взаимодействия люди прибегают к такому приему, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки

поставить себя на его место. Это один из механизмов познания и понимания другого человека.

Эмпатия – постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека. В отличие от идентификации эмпатия подразумевает не рациональное осмысление проблем другого человека, а стремление эмоционально откликнуться на чувства другого.

Эмпатия (греч. ἐν — «в» + греч. πάθος — «страсть», «страдание») — осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания

Эмпатия — это аффективное понимание. Ее эмоциональная природа проявляется в том, что ситуация другого человека не столько «продумывается», сколько «прочувствуется». Механизм эмпатии сходен с механизмом идентификации, поскольку и там, и здесь присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения, «принять в расчет» поведение другого человека. Но одно дело понять партнера по общению, встав на его позицию и действуя с нее, другое дело — понять его, приняв в расчет его точку зрения и сочувствуя ей, но действуя по-своему. Первое соответствует идентификации, второе — эмпатии. Считается, что женщины более эмпатичны, чем мужчины. Но здесь многое зависит от того, с какой стороны рассматривать эмпатию. Если мы говорим о способности человека понимать состояние другого, то в этом отношении женщины и мужчины имеют равные возможности. Но в умении выразить внешне свое понимание и сопереживание женщины, как правило, превосходят мужчин. Поэтому и создается впечатление, что женщины более «чуткие» слушатели.

Тем не менее эмпатии можно научиться. Опыт мужчин, занятых работой с людьми, — психотерапевтов, психологов, следователей и т.д., показывает, что они в результате обучения и практики достигают высокой способности к эмпатии и выражению ее. Для этого необходимы желание и постоянная тренировка. Большую помощь в обучении эмпатическому пониманию может оказать умение «читать» мимику, жесты, позы, взгляды, рукопожатия, походку воспринимаемого. Следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства: «неприятный», «коварный», «неожиданный» и пр. Необходимо как можно ярче представлять, что мы сами чувствовали бы на месте говорящего в таких ситуациях.

Понимать чувства собеседника желательно всегда, но не всегда полезно произносить это вслух. Если мы поймем человека глубже, чем он того хотел, и прямо выскажем это, результат может оказаться противоположным — он закроется. Иногда понять и промолчать ценнее, чем лезть к собеседнику в душу со своим «пониманием». Без учета этого психологического механизма юристам, например, невозможно эффективно строить общение с гражданами любой категории, но особенно это необходимо в работе с потерпевшими.

Рефлексия (лат. *reflexio* — обращение назад) в социальной психологии означает осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

Рефлексия (от позднелат. *reflexio* — обращение назад) — это обращение внимания субъекта на самого себя и на своё сознание, в частности, на продукты собственной активности, а также какое-либо их переосмысление²⁸.

«Я думаю, что он думает...» — это рефлексия первого порядка. «Я думаю, что он думает, что я думаю...» — рефлексия второго порядка. В процессе рефлексии даны как минимум шесть позиций, характеризующих взаимное отображение субъектов общения: сам субъект, каков он есть в действительности; субъект, каким он видит самого себя; субъект, каким он видится другому, и те же самые три позиции, но со стороны другого субъекта. К ним можно добавить еще две: как партнеры представляют свой образ в сознании другого.

Например, рефлексия может оказать неоценимую услугу при опросе свидетелей-очевидцев.

Аттракция (лат. *attrahio* — привлечение) — особая форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.

Аттракция (от лат. *attractio* — притяжение, привлечение) — возникновение при восприятии индивида индивидом взаимной привлекательности, понимание и принятие друг друга во взаимодействии,

²⁸ Википедия. <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%84%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%B8%D1%8F>

когда не только согласуются действия, но и устанавливаются положительные взаимоотношения²⁹.

В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию по отношению к нему привязанности, дружеского или интимно-личностного отношения. При изучении данного социально-психологического феномена важно помнить, что механизмы возникновения аттракции находятся не в области сознания человека, а в сфере бессознательного. Человек может смотреть и не видеть, слушать кого-нибудь и не слышать. Все зависит от степени включенности в эти процессы его сознания. Но информация, воспринимаемая нашими органами чувств и не фиксируемая в нашем сознании, не пропадает бесследно, особенно если она значима для нас, затрагивает наши потребности и несет в себе достаточный эмоциональный заряд. Как бы минуя сознание, которое в это время может быть занято другой информацией, эмоционально насыщенная и потребностно значимая информация остается в сфере бессознательного и оттуда оказывает свое влияние, которое проявляется в виде эмоционально окрашенного и неосознанно направленного отношения к источнику информации. Если передать партнеру по общению информацию, имеющую для него положительное значение, способствующую удовлетворению его значимых потребностей и которая им не осознавалась бы, то у него непроизвольно возникают положительные эмоциональные состояния.

4.2. Типовые схемы восприятия и эффект ореола

Психологами было обнаружено несколько типовых схем, на основе которых складывается образ другого человека и которые в той или иной степени используются всеми людьми.

К типичным ошибкам первого впечатления относятся:

- эффект ореола,
- проекция,
- искажающее влияние эмоциональных состояний и предрассудков³⁰.

²⁹ Википедия.

https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F

³⁰ Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие. / Т.Д. Азарных, И.Ф. Ознобкина. Воронеж: Изд-во: ВГТА, 2010. – 184 с. - С. 82 – 91.

Построение образа партнера по этим схемам, как правило, приводит к так называемым эффектам (парадоксам, иллюзиям, ошибкам) первого впечатления. Знание этих схем может способствовать пониманию того, как формируется первое впечатление о деловом партнере. Наиболее часто применяется схема восприятия, которая срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере. Ошибки неравенства выражаются в том, что людям свойственно систематически переоценивать различные психологические качества тех людей, которые превосходят их по какому-то параметру, существенному для них. Другими словами, при встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы его недооцениваем. Очень важно помнить, что превосходство фиксируется по какому-то одному качеству, а переоценка (или недооценка) происходит по многим качествам. Эти ошибки в психологии межличностного познания называют фактором превосходства. Не менее важными являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне наш партнер по общению или нет. Если человек нам нравится, то одновременно мы склонны считать его более умным, интересным, симпатичным и т.д. (т.е. опять-таки переоцениваем многие его психологические качества). В данном случае под влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются психологические характеристики человека. Здесь мы имеем дело с фактором привлекательности. Иными словами, чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он, считаем мы, во всех отношениях. Если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.

Следующая схема также хорошо изучена в психологии общения. Те люди, которые к нам относятся благосклонно, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится отрицательно. Это проявление так называемого фактора отношения к нам. Американские психологи Р. Нисбет и Т. Вильсон провели следующий эксперимент. Студенты в течение получаса общались с новым преподавателем, который с одними испытуемыми вел себя доброжелательно, с другими — подчеркнуто отстраненно. После этого студентов попросили дать оценку ряду характеристик преподавателя. Результаты оказались достаточно однозначными. Оценки доброжелательного преподавателя оказались значительно выше оценок «отстраненного». Исследователи пришли к заключению, что позитивное отношение к нам порождает сильную тенденцию к приписыванию положительных свойств и «недосмотру» отрицательных, и наоборот, — негативное отношение

вызывает тенденцию не замечать положительных сторон партнера общения и выделять отрицательные. Таков механизм рассмотренного фактора.

Рассмотренные нами три разновидности ошибок при формировании первого впечатления называются **эффектом ореола**, или гало-эффектом.

Эффект ореола проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее положительное впечатление о малознакомом человеке приводит к его «перехваливанию». Например, Петр видит, что Павел лично приветствует вновь прибывшего участника встречи. В представлении Петра такое поведение — признак душевной теплоты. Далее он ассоциирует душевную теплоту с добротой, а доброту — с честностью. В результате он воспринимает Павла хорошим и честным, а не только душевным. В действительности Павел может быть хорошим актером, использующим свою кажущуюся мягкость для привлечения внимания таких людей, как Петр, вызывая в них обманчивое чувство доверия. Это пример положительного ореола (Петр наделяет Павла положительными качествами). Подобное происходит и при приписывании людям отрицательных качеств. Психолог Холлман обнаружил, что негативная информация сильнее влияет на наше впечатление о других людях, чем позитивная. Более вероятно, что мы наделяем других отрицательным ореолом, чем положительным.

Эффект ореола чаще всего возникает при следующих условиях:

- когда воспринимающий судит о чертах, в которых не разбирается;
- когда черты связаны с нравственностью;
- когда воспринимающий хорошо знает данного человека.

Механизм ошибок аналогичен во всех трех случаях, но источником ореола являются разные причины, что и позволяет выделить три основные ошибки — превосходства, привлекательности и отношения к нам. Важно отметить, что все эти три фактора охватывают практически все возможные ситуации общения.

И все-таки первичное восприятие другого человека не всегда ошибочно. Более того, специальные исследования показывают, что почти каждый взрослый человек, имеющий достаточный опыт общения, способен точно определить многие характеристики партнера. Но эта точность бывает лишь в нейтральных ситуациях, которые, как правило, отсутствуют в практике делового взаимодействия. Причем в экспериментальных исследованиях было обнаружено, что при первом знакомстве всегда присутствует тот или иной процент ошибок. И происходит это потому, что перед человеком никогда не стоит просто задача воспринимать человека.

Образ собеседника, который создается при знакомстве, — это регулятор последующего поведения, он необходим для того, чтобы правильно и эффективно взаимодействовать в различных ситуациях и с разными категориями партнеров.

Обозначим признаки и определим их влияние на первичную оценку другого человека.

Все особенности, в которых человек внешне проявляет себя как личность и как индивидуальность, подразделяются на три категории: анатомические (признаки внешнего строения тела, головы, лица и т.д.), функциональные, или экспрессивные (манера поведения: особенности голоса и речи, жестикуляции, мимики, пантомимики, позы и др.) и сопутствующие (признаки одежды, обуви, мелких носильных вещей, украшений и пр.). Психологические исследования показали, что в процессе общения люди прежде всего обращают внимание на анатомические особенности лица, выделяя его цвет, а также цвет волос, форму носа, разрез и цвет глаз, меньше всего — на форму лица и контуры тела.

Однако прижизненные анатомические черты человека подвержены изменению, поскольку на них оказывают влияние условия окружающей действительности, эстетические представления, образ жизни, трудовая деятельность, психические нагрузки, стрессы. Они вносят коррективы в конституционное строение, косвенно влияя на внешность человека. Если человек много и сосредоточенно думает, делает много добра людям, много смеется или, напротив, хмурится, много страдает и т.д., то в силу частого повторения соответствующей мимики на его лице формируется и соответствующее типичное для него выражение (экспрессия), которое свидетельствует о наиболее частом состоянии человека. Это подтверждается примерами сословной и профессиональной «закрепленности черт лица». Эти факторы действуют много сильнее, чем наследственные и конституционные характеристики. Каждый элемент функциональной структуры человека отличается от других, прежде всего, по своим информативным функциям.

Так, мимика в большей степени передает состояния человека, жесты свидетельствуют об интенсивности переживаний, направленность взгляда говорит о характере контакта, поза с большей очевидностью, чем другие элементы, передает отношение к другому человеку. Речевое поведение служит индикатором общей эрудиции, особенностей интеллекта, мотивации поведения. По характерной терминологии человека можно судить о его профессии, увлечении, жизненном опыте. Прическа человека, его одежда, украшения и др. могут отражать образ жизни, некоторые мотивы поведения, отношение к себе, эстетические представления. На выборе одежды

отражаются то или иное настроение, а также бессознательные устремления. Чрезмерное внимание к оформлению внешности (например, наличие у мужчин таких украшений, как перстни, браслеты, цепочки, кресты) указывает нередко на склонность к рисовке, позерство, повышенный интерес к лицам противоположного пола. Некоторые признаки оформления внешности говорят о солидаризации с традициями, вкусами определенных социальных групп и т.д. Не полагаясь полностью на внешние невербальные признаки, тем не менее можно утверждать, что их язык более правдив, чем язык слов, поскольку неречевые проявления хуже поддаются волевому контролю, чем содержание высказываний. Однако точность познания партнера как объекта восприятия может быть обеспечена только в том случае, когда выявляется и оценивается психологический комплекс его внешних проявлений.

4.3. Признаки превосходства

Выделить фактор превосходства с помощью перечисленных внешних, т.е. наблюдаемых, признаков всегда очень важно. Отметим, что действие фактора превосходства начинается тогда, когда человек фиксирует превосходство другого над собой по сопутствующим (одежда) и функциональным (манера поведения) признакам. В прежние времена это было настолько существенно, что одежда не только могла, но и должна была носиться людьми определенного социального статуса или положения. Так, в эпоху Средневековья церковь диктовала в одежде практически все, вплоть до мелочей. Любой житель средневековой Европы, только взглянув на человека, сразу понимал, кто перед ним. В Китае, вплоть до XX в. самой распространенной одеждой был халат. Социальное положение определялось не только фасоном, но и цветом. Так, халат желтого цвета мог носить только император, белого и коричневого — сановники преклонного возраста, красного и синего — герои. Халаты голубого цвета носили студенты, крестьяне — белого, нищие — черного. В настоящее время практически нет запретов или правил и каждый может надеть все, что захочет. Тем не менее связь одежды с тем или иным видом превосходства остается достаточно тесной и почти все взрослые люди могут по одежде определить социальный статус человека, а также указать его род занятий.

Превосходство в манере поведения

В чем проявляется превосходство в манере поведения? Его скорее всего можно определить как независимость в различных ситуациях общения.

Сюда относится, прежде всего, независимость от партнера: человек показывает, что ему неинтересен тот, с кем он общается, его реакция, настроение, состояние или то, о чем он говорит. Такая внешняя независимость может выглядеть и как высокомерие, наглость, самоуверенность и т.п. Вот признаки поведения превосходства, отмеченные одним из участников деловой встречи:

Фигура спортивная и атлетичная. Знает толк в дорогой одежде. Очень заботится о том, чтобы произвести впечатление на окружающих. Имеет властный характер. Всю свою энергию направляет в первую очередь на борьбу за лидерство. Силится выглядеть важным. Стремится достичь высокого положения и сделать карьеру. Страдает сомнением. В манере речи чувствуется эгоизм и напористость. Употребляет иностранные слова, когда есть равносильные им русские. Видимо, желает показать и свой интеллект. Однако за фразами скрывается пустота содержания. Поза излишне расслаблена (просто развалился на стуле), что также может означать превосходство. Смотрит в сторону, в окно, рассматривает свои ногти — явно демонстрирует превосходство или смотрит на меня как сквозь воздух, подчеркивая этим неуважение. Кстати, люди зависимые обычно внимательно слушают и смотрят, заглядывая в глаза...

Манера поведения собеседника может содержать в себе признаки превосходства по разным причинам: вследствие объективного или только субъективного, а также вследствие превосходства ситуативного. Безусловно, на восприятие превосходства влияют не только функциональные и сопутствующие признаки наблюдаемого собеседника, но и весь жизненный и профессиональный опыт собеседника-наблюдателя, а также его внутренняя позиция.

4.4. Понимание и управление своими эмоциями

Что важно учитывать? На какую информацию можно опираться, чтобы научиться саморегуляции?

Прежде всего, важно осознать громадную роль эмоций. Невозможно представить нашу жизнь без переживаний, чувств, эмоций. Они сопровождают нас повсюду: дома, в гостях, когда мы учимся и работаем. Наши взлеты и падения, радости и горести — все наполнено чувствами. Они несут в себе очень важную для нас информацию: хорошо нам или плохо, являются показателями удовлетворения наших потребностей. Многие привыкли отмахиваться от чувств, эмоций, не придавать им значения, считая, что переживания отвлекают от серьезных дел, раздумий.

Есть даже такое представление — заблуждение, что умный человек — это человек рациональный, без чувств. А эмоциональный человек — это слабый человек.

С точки зрения психологии эти представления далеки от реальности, а главное мешают людям жить в ладу с самими собой. Поскольку наличие контакта со своими чувствами и эмоциями, умение их понимать и управлять ими определяют здоровье не только психологическое, но и психическое. Не случайно в психологии и медицине есть специальный термин — «алекситимия», обозначающий затруднения в передаче своих чувств, состояний, в неумении выразить конструктивно во вне свои эмоции. Алекситимия чаще всего наблюдается при психосоматических заболеваниях (таких как язвенная болезнь, бронхиальная астма, ишемическая болезнь сердца и т.д.).

Если человек пытается уйти от своих чувств, стараясь их подавить или не замечать, прячется от них, то тогда он теряет ориентиры и для себя самого. Ему становится тяжело принимать решения, осуществлять выбор между альтернативами, поскольку, подавив неприятные эмоции человек, теряет для себя и внутренние индикаторы, что является для него хорошим, а что плохим, ему становится трудно отвечать на вопросы, что он хочет делать, а чего не хочет делать. А так как чувства едины, то избегание и подавление так называемых отрицательных переживаний: страха, тревоги, злости, приводит к уменьшению выраженности и таких приятных эмоций и состояний как радость, удовлетворение, вдохновение. Мало того, удержание и зажимание в себе недовольства, обиды, злости, тревоги приводит к обострению наших болезней, появлению головных болей, состояния усталости, напряженности и разбитости.

Велико значение чувств и в стрессовых ситуациях, при кризисах: потери близкого человека, увольнении, переезде, авариях и т.п. Очень важно в таких обстоятельствах помочь человеку пережить свои эмоции, дать им излиться наружу. Только полное проживание имеющихся тяжелых чувств помогает человеку перейти к более конструктивному разрешению стрессовых ситуаций, принятию их неизбежности, помогает осмыслить их, пережить и жить дальше. Неслучайно на прощание с близким человеком раньше было принято приглашать плакальщиц — они способствовали своими причитаниями выходу наружу скорбных чувств. Без этого выхода наружу чувств человек может впасть в длительную депрессию.

Перефразируя известные слова из песни можно сказать: «наши чувства — наше богатство». Они показатель опыта человека, его жизненной мудрости, а поэтому требуют к себе нашего бережного и внимательного

отношения. Именно принятие всех наших переживаний, чувств, эмоций, их проживание способствует и возможности ими управлять в полной мере. Создает ощущение полноты жизни³¹.

Таким образом, обращение человека со своими чувствами, переживаниями является индикатором его психологического и психического здоровья. Чуткое отношение к ним способствует улучшению самочувствия, в то время как непринятие своих эмоций способствует появлению различных проблем как в здоровье, так и в общении с другими людьми: близкими, друзьями, знакомыми, коллегами и т.д.

Конечно, каждый человек может сам справиться со своими эмоциями и чувствами. Но иногда требуется помощь других людей. Особенно от помощи друзей, родственников нельзя отказываться в кризисных, экстремальных ситуациях. Толчок к пониманию и управлению своими эмоциями, к преодолению эмоциональных затруднений могут дать и специалисты: психологи, психотерапевты. Именно эти специалисты на основе профессиональных знаний и умений помогают человеку справиться с кризисными переживаниями. Помогают человеку научиться понимать свои эмоции и управлять ими.

Начать диалог со своими эмоциями и переживаниями никогда не поздно, достаточно задать себе следующие вопросы: «что я чувствую?», «когда и в какой ситуации, в связи, с чем эти чувства возникли?», «какую информацию несут эти эмоции?», «с какими потребностями связаны эти эмоции?», «что я могу сделать в связи с данными потребностями и чувствами?».

Важно внимательно, не торопясь отвечать на все эти вопросы, принимая и не отбрасывая, все что проявляется и идет из нашего внутреннего Я. Если по началу ответы даются с трудом и медленно возникают, то со временем диалог с собой (своими эмоциями, переживаниями) становится более непосредственным, спонтанным. Человек приходит к пониманию не только своих эмоций и умению управлять ими, но для него становится возможным и определение наиболее важных своих потребностей, а также определение путей их удовлетворения через постановку цели и выбора способов действий.

В конечном итоге, повседневный диалог с собой (своими эмоциями) способствует появлению внутренней гармонии, ощущению удовлетворенности, улучшению взаимопонимания и отношений с другими людьми.

³¹ Румянцева Т.В. Саморегуляция и профессиональная идентичность педагогов общеобразовательных школ. Монография. - Ярославль: МОУ ГЦРО, 2012, 178 с.

4.5. Самопрезентация

Необходимо не только адекватно воспринимать партнера по общению, но и адекватно воспринимать себя.

Самопрезентация - это умение эффектно и выигрышно подавать себя в различных ситуациях, индивидуальный стиль общения, неповторимый образ, который не только нравится самому себе, но привлекателен для окружающих. Большинство людей осознанно или неосознанно стремятся влиять на процесс формирования впечатления о себе³².

Самопрезентация – это кратковременный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном поведении³³.

Целью ее может быть расположить к себе и формировать благоприятное впечатление о себе.

Ей способствуют: социальный интеллект, природное обаяние, способность к мобилизации и переключению, манипуляторные умения. Социальный интеллект включает: способность к решению практических задач, умение говорить, социальная компетентность (принимает людей такими какими они есть, не опаздывает на встречи; выносит справедливые суждения, чуток к интересам и желаниям других людей, любознателен, имеет широкие интересы). Часто отождествляется с мудростью.

Её тормозят: неспособность к самораскрытию, зажатость, застенчивость, комплексы, недостаток коммуникативных умений и навыков.

Успешность презентации начинается с работы по созданию имиджа. Имидж – направленное представление о себе, имеющую отсылку к более общей, престижной категории людей.

Имидж человека - это впечатление, образ, который он создает в глазах других людей. Имидж – это визитная карточка человека, создаваемая им для других, это наше публичное “я”.

Понятие «имидж» происходит от английского слова «image» — «образ», «представление», и очень точно отображает его значение. Имидж — это не то, кем человек является на самом деле, не сумма его настоящих

³² Психологос.

http://www.psychologos.ru/articles/view/samoprezentaciya_dvoe_zn_kak_prepodnesti_sebya_i_proizvesti_nuzhnoe_vpechatlenie

³³ Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие. / Т.Д. Азарных, И.Ф. Ознобкина. Воронеж: Изд-во: ВГТА, 2010. – 184 с. - С. 85 – 91.

личностных качеств, а образ, картинка, которая создается в восприятии этого человека у окружающих его людей. Как правило, имидж человека разительно отличается от самой личности³⁴.

Имидж человека при первом знакомстве складывается по тому впечатлению, которая оставляет его одежда, обувь, прическа. Огромное значение также имеет манеры держаться. Сюда можно отнести осанку, позу, доброжелательное выражение лица, взгляд и т.д. Особенно важна походка: чувствуется внутренний стержень, не вихляет, упругость, стремительность, энергичность.

В процесс формирования имиджа входят:

- Стремление сделать себя более привлекательным
- Самоподдержка – стремление произвести впечатление, описывая свои таланты и выдающиеся познания и достижения.
- Выстраивание своего образа путем подчеркивания тесной связи с успешными, знаменитыми, выдающимися людьми
- Уравновешивание успехов и ошибок – создание помех и обоснование оправданий для плохих результатов и неудач.
- Позитивное мышление, позитивное восприятие действительности.

Это означает, что мы должны направить свои усилия на решение стоящих перед нами проблем, а не сетовать по поводу их существования. Победитель «вгрызается» в проблему, тогда как неудачник всячески старается ее обойти, но постоянно на нее наталкивается. Есть только два типа проблем: проблемы, которые мы в состоянии решить, и проблемы, с которыми мы ничего поделать не можем. Какой смысл, например, переживать по поводу своей внешности или своего роста? Позитивное мышление предполагает отказ от бесплодных сетований по поводу надуманных и еще не существующих трудностей. Тем более непродуктивно завидовать другим - лучше радоваться продвижению и учиться у них, как нам добиться успеха в своей деятельности. Имидж делового человека во многом определяется тем, какие базовые психологические установки он имеет. Базовые психологические установки нашего «Я» формируются в результате закрепления наиболее часто повторяющихся реакций, положительных или отрицательных, на окружающих.

Возможны четыре вида установок по отношению к окружающим:

³⁴ Конструктор успеха. <http://constructor.ru/uspex/imidzh-cheloveka.html>

«Я хороший - ты хороший». Это самая нравственная и продуктивная установка, поскольку в большинстве случаев нам причиняют зло не по умыслу, а по недомыслию, в силу своей нравственной незрелости. Люди с этой установкой знают себе цену и ожидают, что другие воздадут им должное. Они трудятся и сотрудничают конструктивно. Это победители, они выигрывают.

«Я хороший - ты плохой». Эта установка характерна для тех, кто не способен к созидательному самоутверждению. Они спихивают ответственность за свои проблемы на других и пытаются в случае неудачи найти козла отпущения среди коллег или подчиненных, выместить на них свою досаду. В этом случае мнимое самоутверждение происходит за счет унижения других, что аморально и малопродуктивно.

«Я плохой - ты хороший». Такая установка типична для людей с комплексом неполноценности, чувствующих себя бессильными по сравнению с другими. Они часто стремятся избегать тесных контактов с окружающими либо прилипают, как паразиты, к сильным личностям. Часто такие люди пребывают в состоянии депрессии.

«Я плохой - ты плохой». Эта установка ведет к саморазложению личности, порождает чувство безнадежности и потерю интереса к жизни. Люди с такой установкой легко раздражаются, подвержены тяжелым депрессиям и непредсказуемы.

Редко кто придерживается исключительно одной из этих четырех установок, но одна из них, как правило, доминирует. Поэтому особенно важно, постоянно работая над собой, осознанно и целенаправленно стремиться к укреплению чувства «все в порядке», преодолевать негативное отношение к окружающим и самому себе. Это именно то, что составляет «внутреннюю», психологическую сторону имиджа, которая, безусловно, должна гармонично сочетаться с внешней стороной.

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое общение как восприятие?
2. Каковы механизмы взаимопонимания?
3. Типичные ошибки первого впечатления.
4. Признаки превосходства.
5. Пути управления собственными эмоциями.
6. Что такое самопрезентация?
7. Психологические установки по отношению к себе и другим.

1. Распознавание своих чувств и управление ими

Этому может помочь метафора «всадник – лошадь». В конном спорте от взаимодействия «всадник – лошадь» зависит успех соревнования. По мнению Н. Оливейра (1999), всадник должен обладать чувством руки, чувством шенкелей, чувством посадки (корпуса всадника) и чувством понятия. Всадник, одаренный способностью чувствовать лошадь, вознаграждается более легким ее повиновением. Настоящий всадник пользуется практической рекомендацией: «Требовать часто, довольствоваться малым, вознаграждать много». У всадника, который обладает способностью чувствовать и ощущать, лошадь не утомляется, потому что он никогда не превышает ее возможностей. Чем больше «такта», с которым всадник доказывает свое превосходство над лошады, тем лучше результат. Всадник должен ездить с наибольшей «чуткостью», его внимание должно быть направлено на решение проблем, которые исходят исключительно от лошади.

«То, что я ценю действительно, – подчеркнул Н. Оливейра, – это всадника, который заботится о работе своей лошади с наибольшей легкостью и в импульсе, без каких бы то ни было усилий или замкнутости».

Давайте подумаем, что вы должны чувствовать в общении с людьми?

Постараемся выделить 5–7 значимых чувств. Что вы должны чувствовать во взаимодействии с партнерами?

2. Развитие эмпатии

Использовать методики, которые способствуют расширению и осознанию эмоционально-чувственного опыта человека. К ним относятся игры и упражнения, стимулирующие развитие механизма эмпатии.

Например, можно использовать следующие тренинги, подтвердившие себя в передовой педагогической практике:

- «Улыбка».

Участники тренинга знакомятся с многообразием смыслов, закодированных в художественном описании улыбки, используя предложенные фрагменты текстов, анализируя портретную живопись, сами изображая разные виды улыбок и составляя психологическую партитуру описания улыбок;

- «Глаза. Взгляд».

Участники тренинга наблюдают за изменением выражения глаз какого-то человека и составляют партитуру его эмоционального состояния, делают

зарисовки собственных эмоциональных состояний, выраженных в невербальном поведении, подбирают литературно-художественные примеры эмоционального состояния;

- «Жесты. Поза».

Техника выполнения этого упражнения идентична предыдущим. Участники тренинга также используют репродукции портретной живописи, иллюстрации к художественным произведениям, фотографии, анализируют мемуарную, биографическую и эпистолярную литературу;

- «Звуки голоса».

Участники знакомятся с эмоциональными характеристиками человеческих голосов, развивают способность читать эмоциональные состояния, выраженные в звуках голоса на основе: составления словаря эпитетов и метафор, подбора художественных текстов, записи собственного голоса, голосов других людей и их дальнейшей интерпретации и т.д.

- «Настроение».

Используя это упражнение, участники учатся определять настроение, выраженное, например, в стихах или картинах, распознавать, как передано то или иное эмоциональное состояние;

- «Визуализация».

В этом упражнении участники вместе прослушивают магнитофонные записи и учатся представлять услышанное, переживать чувства и настроение автора того или иного художественного произведения, фрагмент которого записан на магнитофон;

- «Свободный танец».

Данное упражнение развивает эмпатию, способность проникать в мир чувств других людей. Главное здесь – научиться выражать эмоции через движения;

- «Картина(фотография)».

Глядя на картину (фотографию) участники проигрывают сюжет, сочиняют рассказ, притчу, стихи, учатся входить в мир переживаний изображенных людей;

- «Подарки».

В данном упражнении акцент делается на чувствах и переживаниях, которые испытывали участники при воспоминании о подарках в своей жизни (будь то люди, предметы, события);

- «Семейный альбом».

Рассматривая фотографии семейного альбома, участники тренинга учатся не только сосредотачиваться на сюжете, но и анализировать переживания людей, изображенных на фотоснимках;

- «Тренируем эмоции».

В этом упражнении участники учатся изображать различные эмоции: нахмуриться, улыбнуться, позлиться, испугаться, устать, отдохнуть и т.д., входя в различные образы;

- «Колечко».

Используя известную детскую игру, в этом упражнении также развивается внимание, умение определять по лицам чувства, эмоции человека;

- «Глаза в глаза».

В этом упражнении участники разбиваются по парам, берутся за руки и молча передают друг другу разные эмоции, затем обсуждают как эмоция передавалась и воспринималась;

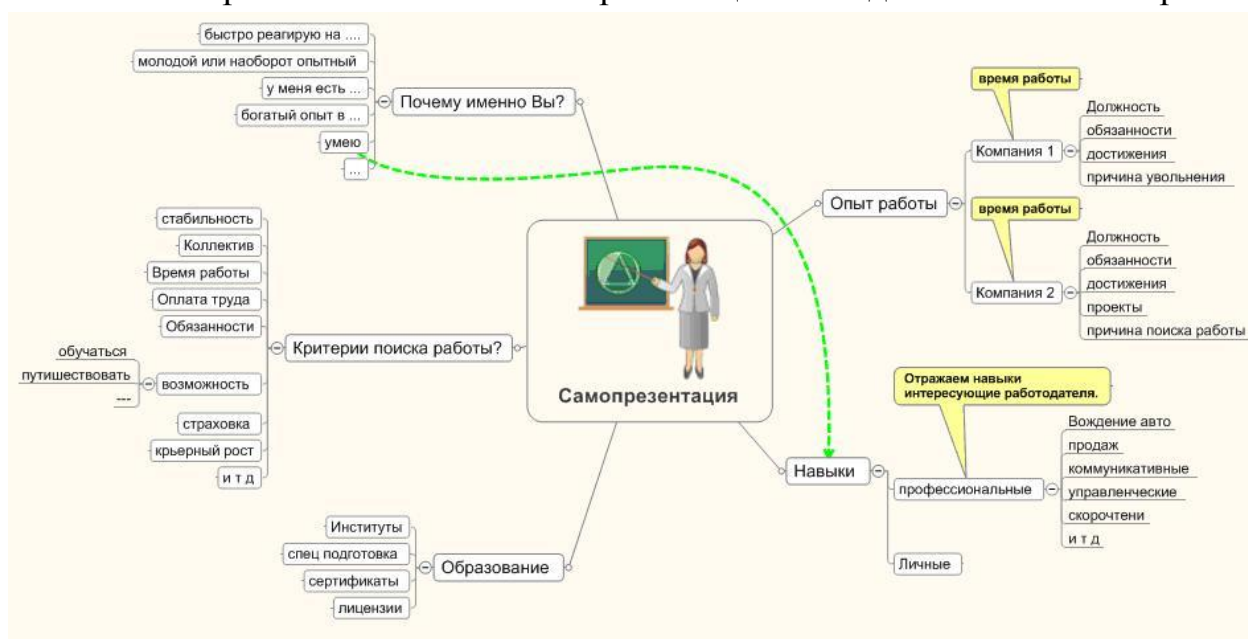
- «Как ты себя чувствуешь?».

Участники тренинга получают карточки с изображением различных оттенков настроений и учатся определять по выражению лица состояние каждого человека, выбирая из всех карточек ту, которая наиболее соответствует его собственному настроению (или настроению его родителей, друзей и т.д.)

Применять методики для развития гуманитарной направленности личности, которые являются эффективным средством повышения уровня эмпатии. Можно использовать опросники для определения ценностей, мотивов и черт личности, ее направленности, оценки коммуникативных способностей и межличностных отношений. Подобные методики изучают и развивают сердечный потенциал и творческое воображение личности. Художественное познание обладает особыми психическими механизмами, отличными от тех, которые имеют место в логическом мышлении. Поэтому успешное воспитание эмпатии и эмпатийного поведения возможно через художественную литературу, музыку, рисование, театральное искусство и другие средства воспитательного воздействия на внутренний мир человека.

3. Самопрезентация

Посмотрите на шаблон самопрезентации в виде ментальной карты³⁵:



Составьте рассказ о себе. Пронумеруйте ветки в соответствии с очередностью рассказа.. Помните о том, что запоминается больше начало и окончание самопрезентации, 5-7 минут можете свободно рассказывать , не теряя внимания слушателя. Возможно, Ваш *рассказ о себе* будет вокруг конкретной организации в которой вы работали или конкретных навыков и их применении на практике. Можно построить самопрезентацию и в других направлениях, концентрируясь на различных особенностях своего опыта, знаний, событий, знакомств, связей, перспектив. Все зависит от цели самопрезентации и аудитории, которая будет Вас слушать.

³⁵ Самопрезентация, рассказ о себе. <http://www.stimul.biz/ru/lib/articles/1863/>

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги, можно констатировать, что традиционно юридическая деятельность преимущественно рассматривается как жесткое исполнение всеми обязанными к тому лицами установленных законом процедур. Однако правильно организованное общение во многом влияет на эффективность юридической деятельности. В условиях постоянной информатизации общества усложняется характер подобной коммуникации. В этой связи коммуникативная природа профессиональной деятельности юристов выдвигает на первый план потребность в развитии коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность является одним из важнейших профессиональных качеств юриста, позволяющих ему эффективно реализовывать профессиональные задачи, выстраивать целесообразные, гуманные межличностные взаимоотношения. Коммуникативная компетентность юриста понимается нами как свойство личности, выражающее готовность и возможность субъекта общения оснащать деятельность невербальными и вербальными средствами и включающее коммуникацию, взаимодействие, восприятие партнера по общению, что обеспечивает успешность протекания юридической деятельности.

Представленный в книге материал, на наш взгляд, поможет обогатить будущих юристов навыками эффективной коммуникации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Агаева, А. В. Формирование коммуникативной готовности к профессиональной деятельности студентов-юристов в вузе: дисс... канд. пед. наук. – Орел, 2013. – 216 с. Азарных Т.Д. Психология делового общения (элективный курс): учебное пособие. / Т.Д. Азарных, И.Ф. Ознобкина. Воронеж: Изд-во: ВГТА, 2010. – 184 с.
2. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник. / И.И. Аминов. М.: Изд-во: Юнити-Дана, 2007. – 287 с.
3. Андреева, Г.М. Психология социального познания: Учеб. пособие для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. М.: Аспект Пресс, 1997. – 239 с.
4. Бэндлер, Р, Гриндер Д. – Из лягушек – в принцы. Вводный курс НЛП тренинга. М.: Флинта, 2000. – 166 с.
5. Вишневская С.Л. Развитие профессиональной коммуникативной компетентности юриста в системе высшего профессионального образования дис. . канд. пед. наук: / С.Л.. Вишневская. Ижевск. 2006. – 201с.
6. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие. / Караяни А.Г., Цветков В.Л.. М.: Изд-во: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2012. – 247 с.
7. Климова, О. В. Формирование профессиональной коммуникативной компетенции у студентов юридических специальностей в процессе изучения психолого-педагогических дисциплин: дис. ... канд. пед. наук / О.В. Климова. – Челябинск, 2009. – 166 с.
8. Осипчук О.С. Коммуникативная компетентность современного специалиста. / О.С. Осипчук. Омск: Изд-во ОмГУ, 2010 г. – 208 с.
9. Стюарт Я., Джойнс В. Современный трансактный анализ. СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 331 с.
10. Хараш, А.У. Психология коммуникативного воздействия / АУ. Хараш. М.:МГУ. 1986.- 234 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Методика КОС (коммуникативно-организаторские способности) В.В. Синявского и В.А. Федорошина

Предлагаемая методика констатирует уровень коммуникативных и организаторских способностей в данном периоде, но это не значит, что они не изменяются при наличии целеустремленности, определенных условий, склонности могут изменяться. КОС позволяет выявить:

- коммуникативные способности,
- организаторские способности,
- умение влиять на людей,
- умение ситуативно разбираться,
- стремление к проявлению инициативы.

Вопросы размещены строго поочередно. Такой же очередности подвержена расстановка вопросов по положительному и отрицательному модулю (психологической равномерности).

ИНСТРУКЦИЯ ИСПЫТУЕМЫМ «Вам предлагается 40 вопросов. Свободно выражайте своё мнение по каждому из них, если Ваш ответ положителен, ставьте против него знак «+», если отрицателен – знак «-». Возможно, что на некоторые вопросы Вам будет трудно дать ответ, тогда постарайтесь дать тот ответ, который Вы считаете предпочтительным».

1. Много ли у Вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненного Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от своих намерений?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с другими людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?

10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами развлечения?
11. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые надо было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении Ваших дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для Вас компанию?
30. Принимали ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
31. Верно ли, что Вы стремитесь отстаивать свой мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую для Вас компанию⁰

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо перед большой группой людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?

39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Ключ

Коммуникативность				Организаторские способности			
				31	2		
+	1-	1+	-	+	2-	2+	2-
				33	4		
-	3+	3-	+	-	4+	4-	4+
				35	6		
+	5-	5+	-	f	6-	6+	6-
				37	8		
-	7+	7-	+	-	8+	8-	8+
				39	1	:	:
	9-	9+	-	0+	0-	0+	0-
				X/	K	:	:
				к = 20	о =	о/20,	

где X_k , X_o - количество совпадающих ответов; K - величина оценочного коэффициента (отношение количества совпадающих ответов к максимально возможному количеству ответов). Подсчитываем количество совпадений по 2-м разделам, считаем коэффициенты

ОЦЕНОЧНАЯ ТАБЛИЦА

Коммуникативность	Балл	Уровень	Организаторские способности
0,1-0,45	1	очень низкий	0,2-0,55
0,45-0,55	2	низкий	0,56-0,65
0,56-0,65	3	средний	0,66-0,70
0,66-0,74	4	высокий	0,71-0,80
0,75-1,00	5	очень высокий	0,81-1,00

1 балл - очень низкий уровень;

2 балла - не стремится к общению, чувствует себя скованно в новой компании, новом коллективе. Предпочитает проводить время наедине с собой, ограничивая свои знакомства, трудности в установлении контактов и в выступлениях перед аудиторией. Не умеет отстаивать свое мнение, плохо ориентируется в ситуации, тяжело переживает обиды. Проявление инициативы крайне занижено. избегает принятия самостоятельных решений;

3 балла - стремится к контактам с окружающим», умеет отстаивать своё мнение, может планировать свою работу, но этот потенциал неустойчив, нуждается в дальнейшем формировании коммуникативных и организаторских способностей;

4 балла - хорошо контактирует, быстро находит друзей, помогает друзьям, близким, проявляет инициативу, с удовольствием участвует в общественной жизни, в трудных ситуациях принимает самостоятельное решение. Всё делает по внутреннему убеждению;

5 баллов - активно стремится к общественной деятельности, настойчив. сам ищет дело для удовлетворения своих идей, быстрая ориентация в трудной ситуации, непринужденность поведения в новом коллективе, в сложной ситуации принимает самостоятельные решения, отстаивает своё мнение и добивается, чтобы оно было принято, вносит оживление в незнакомую компанию.

Коммуникативные способности определяются умением личности легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты, стремлением к расширению сферы общения, к участию в общественных и групповых мероприятиях, удовлетворяющих потребность личности в широком и интенсивном общении.

Организаторские способности - умение влиять на людей, способствующие успешному разрешению определенных задач и достижению

определенных целей, умение оперативно разобраться в ситуативном взаимодействии людей и направить это взаимодействие в нужное русло, стремление к проявлению инициативы к выполнению общественной работы.

КОММУНИКАТИВНО ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СПОСОБНОСТИ (КОС)

Дата _____

Фамилия _____ имя _____

Группа _____

									0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

2. Методика коммуникативной толерантности В.В. Бойко

Инструкция

«Проверьте себя: насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальность встречающихся вам людей. Ниже Приводятся суждения, воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, сколь верны они по отношению лично к вам: 0 баллов — совсем неверно, 1 верно в некоторой степени, 2 — верно в значительной степени, 3 — верно в высшей степени. Закончив оценку суждений, подсчитайте сумму баллов, но будьте искренни».

1. Вы не умеете либо не хотите понимать или принимать индивидуальность других людей	Баллы
1.1 Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
1.2. Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
1.3. Шумные детские игры переношу с трудом	
1.4. Нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно	
1.5. Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
<i>Всего:</i>	
2. Оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя	
2.1 Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
2.2. Меня раздражают любители поговорить	
2.3. Я бы тяготился разговором с безразличным для меня попугачиком	
в поезде, самолете, если он проявит инициативу	
2.4. Я бы тяготился разговорами случайного попугачика,	
который уступает мне по уровню знаний и культуры	
2.5. Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня	
<i>Всего:</i>	
3. Вы категоричны или консервативны в оценках людей	
3.1 Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды)	
3.2. Так называемые новые русские обычно производят неприятно впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством	
3.3. Представители некоторых национальностей	
в моем окружении откровенно не симпатичны мне	
3.4. Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу	
3.5. Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.	
<i>Всего:</i>	
4. Вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятны чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельным	

качествами у партнеров	
4.1. Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
4.2. Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен	
4.3. Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
4.4. Мне неприятны самоуверенные люди	
4.5. Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	
<i>Всего:</i>	
5. Вы стремитесь переделать, перевоспитать своего партнера	
5.1. Я имею привычку влиять на окружающих	
5.2. Невоспитанные люди возмущают меня	
5.3. Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо	
5.4. Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания	
5.5. Я люблю командовать близкими	
<i>Всего:</i>	

6. Вам хочется подогнать партнера под себя, сделать его удобным	Баллы
6.1. Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или в магазинах	
6.2. Жить в номере гостиницы с посторонним человеком — для меня просто пытка	
6.3. Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией то обычно это раздражает меня	
6.4. Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
6.5. Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется	
<i>Всего:</i>	
7. Вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности	
7.1. Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
7.2. Меня часто упрекают в ворчливости	
7.3. Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю	

7.4. Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки	
7.5. Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь	
<i>Всего:</i>	
8. Вы нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер	
8.1. Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
8.2. Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях	
8.3. Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
8.4. Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)	
8.5 Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей	
<i>Всего:</i>	
9. Вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других	
9.1. Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам	
9.2. Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
9.3. Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
9.4. Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколькими людьми	
9.5 Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	
<i>Всего:</i>	

Обработка результатов

Подсчитайте СУММУ баллов, полученных вами по всем девяти признакам, и сделайте вывод: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов — 135, что свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим. Обратите внимание на то, по каким из девяти предложенных выше поведенческих признаков у вас высокие суммарные оценки — здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов. Чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее вы терпимы к людям в данном аспекте отношений с ними. Напротив, чем меньше ваши оценки по тому или иному

поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений. Разумеется, полученные результаты позволяют подметить лишь основные тенденции, свойственные вашим взаимоотношениям с партнерами. В непосредственном, живом общении личность проявляется ярче и многообразнее.

3. Методика А. Мехрабян и Н. Эпштейн «Оценка способности к эмпатии»

Опросник состоит из 33 суждений. Если испытуемый полностью согласен с названным утверждением, то рядом с номером проставляет «+3», если просто согласен, то ставит «+2», если скорее всего согласен, то «+1», если не знает, то «0». Если, скорее всего, нет, то ставит «-1». Если не согласен, то «-2», если совершенно не согласен, то проставляет «-3».

1. Меня огорчает, когда вижу, что кто-то чувствует себя одиноко в чужой компании.

2. Люди преувеличивают восприимчивость животных и их способность чувствовать.

3. Мне неприятно, когда люди открыто проявляют свои чувства.

4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они всегда себя жалеют.

5. Я начинаю нервничать, когда рядом со мной кто-нибудь нервничает.

6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.

7. Я принимаю близко к сердцу проблемы моих друзей.

8. Иногда песни о любви очень трогают меня.

9. Я очень волнуюсь, если должен сообщить людям неприятные для них новости.

10. Люди, окружающие меня, сильно влияют на мое настроение.

11. Большинство иностранцев, которых я встречал, казались мне холодными и неэмоциональными.

12. Я бы предпочел профессию, связанную с общением с людьми.

13. Я слишком расстраиваюсь, если мой друг действует необдуманно.

14. Я люблю наблюдать, как люди принимают подарки.

15. Одинокие люди часто недоброжелательны.

16. Я огорчаюсь, если вижу плачущего человека.

17. Слушая некоторые песни, я чувствую себя счастливым.

18. Когда я читаю какой-нибудь роман, я так переживаю, как будто это происходит на самом деле.

19. Я всегда сержусь, если вижу, что с кем-то плохо обращаются. \

20. Я иногда могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

21. Если мои знакомые начинают обсуждать со мной свои проблемы, я часто стараюсь перевести разговор на другую тему.

22. Когда я бываю в кино, меня удивляет, как много людей возле меня вздыхают и плачут.

23. Чужой смех заражает меня.

24. Когда я принимаю решение, мнение и советы других людей на меня, как правило, не действуют.

25. Я сохраняю душевное спокойствие, если окружающие или мои знакомые чем-то угнетены.

26. Мне тяжело видеть, когда люди расстраиваются из-за пустяков.

27. Я огорчаюсь, когда вижу страдания животных.

28. Я считаю, что глупо переживать по поводу того, что происходит в книге или кино. 29. Я огорчаюсь, когда вижу беспомощных старых людей.

30. Чужие слезы вызывают у меня скорее раздражение, чем сочувствие.

31. Я испытываю сильные эмоции, когда смотрю фильм.

32. Я замечаю, что могу оставаться равнодушным к любому волнению вокруг меня.

33. Маленькие дети часто плачут без всяких причин.

Подсчитайте сумму баллов под номерами: 1, 5, 7, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 27, 29, 31. Затем подсчитайте сумму баллов под номерами: 2, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 32, 33. Полученную сумму вычтите из первой. Менее 10 баллов – низкий уровень развития эмпатии. 10–30 – средний с тенденцией к низкому. 30–50 – средний уровень. 50–70 – средний уровень с тенденцией к высокому. Более 70 баллов – высокий уровень.

4. Тест на выявление тенденций к стилям педагогического общения

Просматривая каждый из вопросов текста, отмечайте символом «+», если можете с ними согласиться, и символом «-», если даете отрицательный ответ. От степени объективности ответов зависит и степень достоверности результатов тестирования.

1. Нуждаетесь ли Вы в тщательной подготовке урока даже по неоднократно пройденной теме?

2. Предпочитаете ли Вы логику изложения эмоциональному рассказу?

3. Волнуетесь ли Вы перед тем, как оказаться лицом к лицу с классом?

4. Предпочитаете ли Вы во время объяснения учебного материала находиться за учительским столом (за кафедрой)?

5. Часто ли Вы используете методические приемы, которые успешно принимались Вами ранее и давали положительные результаты?

6. Придерживаетесь ли Вы заранее спланированной схемы урока?
7. Часто ли по ходу урока включаете в него только что пришедшие в голову примеры, иллюстрируете сказанное свежим случаем, свидетелем которого были сами?
8. Вовлекаете ли Вы в обсуждение темы урока учащихся?
9. Стремитесь ли Вы рассказать как можно больше, невзирая на лица слушателей?
10. Часто ли Вам удается пошутить в ходе урока?
11. Предпочитаете ли Вы вести объяснение учебного материала, не отрываясь от своих записей (конспектов)?
12. Выводит ли Вас из равновесия непредвиденная реакция аудитории (шум, гул, оживление и т. п.)?
13. Нуждаетесь ли Вы в достаточно длительном времени (5–8 мин.), чтобы установить нарушенный контакт и вновь привлечь к себе внимание учащихся?
14. Повышаете ли Вы голос, делаете ли паузы, если почувствовали невнимание к себе со стороны учащихся во время урока?
15. Стремитесь ли Вы, задав полемический вопрос, самостоятельно на него ответить?
16. Предпочитаете ли Вы, чтобы Вам по ходу объяснения учебного материала задавали вопросы учащихся?
17. Во время урока забываете ли о том, кто Вас слушает?
18. Есть ли у Вас привычка выбирать среди учащихся в классе два-три лица и следить за их эмоциональными реакциями?
19. Выбивают ли Вас из колеи скептические ухмылки учащихся?
20. Замечаете ли Вы во время урока изменения в настроении учащихся?
21. Поощряете ли Вы учащихся вступать в диалог с Вами во время объяснения темы урока?
22. Отвечаете ли Вы сразу же на реплики учащихся?
23. Используете ли Вы одни и те же жесты для подкрепления своих фраз независимо от ситуации?
24. Увлекаетесь ли Вы монологом настолько, что Вам не хватает отведенного по плану урока времени?
25. Чувствуете ли Вы себя после уроков уставшими настолько, что не в состоянии повторить их в этот же день ещё раз (во вторую смену)?

Подчитайте число совпадений плюсов и минусов в соответствии с приведенным ниже ключом и определите свою тенденцию. Если общая

сумма совпадений составит 80 % от всех пунктов по одной модели общения, можете считать выявленную склонность стойкой.

КЛЮЧ ТЕСТА Модель общения Номер вопроса Да «+» Нет «-»

Дикторская «Монблан» 4, 6, 11, 15, 17, 23 1, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24

Неконтактная «Китайская стена» 9, 11, 13, 14, 15 1, 7, 8, 12, 16, 18, 19, 20, 21

Дифференцированное внимание «Локатор» 10, 14, 18, 20, 21 2, 4, 6, 13, 15, 17, 23

Гипорефлексивная «Тетерев» 9, 11, 15, 17, 23, 24 8, 12, 16, 19, 20, 21, 22

Гиперрефлексивная «Гамлет» 3, 12, 14, 18, 19, 20, 22, 25 2, 5, 6, 11, 13, 23

Негибкого реагирования «Робот» 1, 2, 4, 5, 6, 13, 15, 23 7, 8, 9, 11, 16, 21, 24

Авторитарная «Я – сам (а)» 5, 10, 14, 15, 18, 24 2, 8, 16, 21

Активное взаимодействие 7, 8, 10, 16, 20, 21, 22 1, 2, 4, 5, 6, 11, 13, 15, 17, 23

5. Опросник для выявления трудностей в общении (С.Л. Вишневская)

Какие трудности в общении Вы испытываете чаще всего?

Прочитайте 20 высказываний и отметьте, какие относятся к Вам.

- Порой сложно понять другого человека
- Сложности в выражении собственных мыслей и желаний
- Трудности в поддержании темы разговора
- Часто ошибаюсь в людях
- Не умею, а чаще не желаю общаться
- Часто сам себя не понимаю
- Неуверенность, стеснительность
- Отсутствие опыта доверительных, позитивных отношений
- Страх открыться и быть не понятым
- Долго помню обиды
- Вынужден общаться с людьми, которые не нравятся
- Управлять своими чувствами, эмоциями: «сдерживать себя», «не срываться», «вспыльчивый», «невыдержанный»

- Правильно оценивать состояние собеседника и предвидеть его реакцию
- Аргументировано отстаивать свою точку зрения
- Брать инициативу в разговоре и отдавать ее
- Не умею управлять ни своим не чужим поведением
- Устанавливать и поддерживать контакт с людьми
- Разрешение конфликтных ситуаций, споров, «конфликты стараюсь избегать», «мне трудно найти правильный выход из конфликта»
- Не умею использовать невербальные средства
- В разговоре часто подавляю собеседника

Шик Сергей Владимирович

Психология общения для юристов

Учебное пособие

Печатается в авторской редакции

Корректор Л.В. Есиневич

Подписано в печать 22.04.2015г.

Объем 6,9 п.л.

Тираж 250 экз.

Отпечатано в типографии «Город» ИП Буймова М.В.

г.Красноярск, Северное шоссе, 37