**Тема: Средства общения**.

* Вербальная и невербальная коммуникация.
* Понятие эффективного слушания. Виды слушания

**Лекция**



В процессе коммуникации происходит обмен сообщениями, т.е. осуществляется передача информации от одного участника к другому. Так как люди не умеют общаться непосредственно – скажем, с помощью электрических импульсов, посылаемых от одного мозга к другому, – информация кодируется с помощью определенной символьной или знаковой системы, передается и затем декодируется, или – шире – интерпретируется адресатом сообщения.

Коммуникация может быть **речевой и неречевой** ( вербальной и невербальной – от лат. verbum – «слово»), в зависимости от того какие знаковые системы используются. Например, общение людей в ряде спортивных игр (баскетбол, футбол, волейбол) не обязательно включает вербальный компонент или включает его минимально – в виде возгласов: – Пас! – Беру! и тому подобное. Не всякая физическая работа позволяет словесное общение: например, в цехах с высоким уровнем шума – штамповочном, кузнечном, литейном – приходится обходиться без слов, но общение людей, работающих в таких цехах, все же происходит с помощью жестов.

Из всех видов знакового поведения в человеческом сообществе важнейшими являются использование языка **(вербальная**) и сопровождающее его несловесное поведение **(невербальная коммуникация).** В совокупности они образуют знаковую коммуникацию, или коммуникацию в узком смысле.

**Вербальная коммуникация**. Большая часть видов человеческой коммуникации происходит с помощью речи. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации – "говорение" и "слушание". Говорящий сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для слушающего смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

В коммуникативном событии задействованы конкретные участники. Поэтому одни и те же высказывания означают в разных коммуникативных событиях разные вещи. Следовательно, коммуникация зависит от особенностей ее участников и условий, в которых она осуществляется. Различия в индивидуальном опыте лежат в основе утверждения об уникальности каждого коммуникативного события, а также о принципиальной неоднозначности языка, возникающей при порождении и интерпретации сообщений в коммуникативном акте.

Вместе с тем, общность базовых знаний о мире обусловливает принципиальную переводимость сообщений с одного языка на другой и возможность понимания между членами одного языкового коллектива, пользующихся одной символьной системой.

Знания более специфицированная информация, они являются общими для конкретной группы людей, и лишь им обеспечивают сходную или аналогичную интерпретацию сообщений. Эти групповые, или «культурные» знания принципиальным образом определяют то, как информация, поступающая к индивидууму, интерпретируется и как формируется речемыслительный импульс при восприятии сообщения и ответной реакции на него.

Передача сложной информации возможна лишь в процессе вербальной коммуникации. Чем сложнее информация, тем более сложного языка она требует для адекватного своего восприятия. Учитывая, что язык в значительной степени есть часть и отражение культуры, вербальная коммуникация лимитируется языковой культурой, а, в конечном счете, культурой вообще.

В работах исследователей культура сравнивается то с программой, заложенной в голову человека, то с экраном, стоящим между ним и миром, то с инструментом в его руках. Ясно одно: мир дан нам вовсе не в ощущениях, а, в сложным образом, организованных интерпретациях этих ощущений. Интерпретационная модель коммуникации и есть культура.

В последующих разделах учебника рассмотрены различные варианты и интерпретации вербальных коммуникаций, поэтому автор считает допустимым, здесь ограничится только упоминанием о ней, сосредоточив внимание на невербальных ее разновидностях.

**Невербальная коммуникация.** По вопросу о природе невербальной коммуникации человека существует две принципиально различные точки зрения. Первая развивается специалистами в области социальных и гуманитарных наук (например, Р.Бирдвистел) и отстаивает тезис о полной социальной детерминации языка тела (жестовая коммуникация формируется в рамках конкретной культуры и лингвистической группы). Вторая группа ученых – специалистов в области естественных наук – этологи, приматологи, физиологи, психологи (П. Экман, Я. Ван Хоф и др.) обращает внимание на биологические основы поведения человека и приводит аргументы в пользу существования целого класса невербальных универсалий –движений, выполняемых сходным образом и в равной мере понятных людям самых разных культур. Современные данные из области невербальной коммуникации свидетельствуют о том, что право на существование имеют оба этих подхода.

**Основные невербальные средства общения.** Невербальным средствам коммуникации присуще большое разнообразие. Пытаясь их классифицировать, исследователи выделяют в качестве основания различные признаки, иногда взаимно поглощающие друг друга. Распространена следующая их *классификация:*

* экстра- и паралингвистические (различные околоречевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску – тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание и т.д.);
* оптико – кинетические (это то, что человек "прочитывает" на расстоянии – жесты, мимика, пантомимика);
* проксемика (организация пространства и времени коммуникативного процесса); предметные (вещи, заменяющие речь). Распространено оставление вещей, символизирующих занятость этого пространства на пляже и т.п.

**Жестовая коммуникация**. Жестовая коммуникация играет важную роль в человеческом общении. На протяжении всей своей эволюции человек применял жестовый канал коммуникации, понимая и *оценивая эмоциональное состояние* соплеменников по спонтанным движениям частей их тела. В семиотике под словом **«жест»** понимается движение телом (головой, глазами, руками, пальцами и т.д.), которое служит коммуникационным знаком. В такой трактовке указательный палец, приложенный к губам (в значении «тише»), является жестом – в отличие, например, от непроизвольного почесывания, которое относится к разряду физиологических движений и знаком не является. В этологии человека (науке о биологии поведения) под жестами чаще понимают только движения руками (мануальные жесты).

**Жестикулирование –** это один из ведущих способов невербального поведения. Наряду с ольфакторной коммуникацией (при помощи запахов), мимической, позной и тактильной (телесные контакты) она является составляющей бессловесного общения, языка тела.

*Классификация жестов*. Все жесты можно подразделить на две большие группы – эмоциональные выражения и сигналы диалога.

Эмоциональные выражения являются прямым отражением внутреннего состояния исполнителя. Ч. Дарвин считал эмоциональные выражения (речь идет, прежде всего, о мимике) врожденными и универсальными для всех человеческих культур, и эта точка зрения является в настоящее время общепринятой. Например, улыбка, смех, плач, выражение страха или удивления более или менее одинаково понимаются европейцами и представителями доиндустриальных культур – папуасами Новой Гвиней, индейцами Южной Америки др.

Культура предписывает своим членам определенные правила демонстрации, или правила жестового поведения (термин П. Экмана и В. Фризена, предложен в 1969 г.) – правила выражения эмоций, зависящие от социального контекста. Правила демонстрации варьируют от культуры к культуре и могут столь сильно модифицировать универсальные выражения, что некоторые исследователи говорят о культурной специфичности эмоциональных выражений. Эта точка зрения справедлива лишь отчасти. Современные исследования показали, что, оставаясь наедине, представители всех культур реагируют сходным эмоциональным образом на одинаковые стимулы, тогда как в присутствии посторонних их эмоциональные выражения подчиняются правилам демонстрации, принятым в данной культуре. Вместе с тем культуры резко различаются по степени выраженности эмоций при общении, в частности по интенсивности жестикуляции (высококинесические и низкокинесические культуры). Известно, что в Европе интенсивность жестикуляции (степень кинесичности) возрастает с севера на юг. Она минимальна у скандинавов, норвежцев и датчан и максимальна у испанцев, португальцев, южных итальянцев и греков. Те же закономерности можно проследить и на территории европейской части России. Минимальное использование жестов характерно для жителей севера – у поморов, карелов, коренных жителей Новгородской области, а максимальная интенсивность жестикуляции при общении отмечается у народов Кавказа.

Правила демонстрации показывают, что универсальные выразительные эмоциональные движения могут модифицироваться в социальном контексте до такой степени, что это создает впечатление культурной специфичности выражения эмоций. *Однако важно понимать, что культуры различаются, прежде всего, по способу принятого в них выражения эмоций, а не по набору самих базовых эмоций как таковых.*

Долгое время считалось очевидным, что интенсивность жестикуляции коррелирует с интенсивностью телесных контактов общающихся, а также с размерами так называемого личного пространства. На этой основе американский культурный антрополог Э. Холл (основоположник науки проксемики, изучающей роль пространства в коммуникации) предложил разделить культуры на контактные и неконтактные. Контактными он назвал культуры, носители которых общаются, располагаясь на небольшой дистанции друг от друга (т.е., имеют малое личное физическое пространство). К числу контактных культур были отнесены итальянская, испанская, греческая, арабская – тогда как норвежская, голландская, английская и американская рассматривались как культуры неконтактные. Современные исследования Е. Макданиела и А. Андерсона (1998 г.), однако, говорят о том, что зависимость между размерами личного пространства, частотой тактильных контактов и интенсивностью жестикуляции носит достаточно сложный характер. Так, например, культуры народов Дальнего Востока – китайская, корейская и японская – по критерию контактности попадают в разряд контактных культур (общение на минимальном расстоянии между партнерами), но при этом частота тактильных контактов и интенсивность жестикуляции у них минимальны. С другой стороны, например, для арабской культуры традиционные ожидания полностью подтверждаются: это контактная культура (минимальное личное пространство), уровень жестикуляции и тактильных контактов при общении очень высок.

В отличие от эмоциональных выражений**, сигналы диалога** осваиваются путем обучения и варьируются от культуры к культуре. Большинство сигналов диалога выполняются с помощью движений руками (жест-приглашение присесть, отстраняющий жест, жест-приказание и т.п.). Мимика также может служить сигналом этого рода. Например, поднятые или нахмуренные брови, поднятые или опущенные уголки губ служат четкими сигналами для собеседника.

П. Экман и В. Фризен выделяют несколько семиотических классов жестов, являющихся сигналами диалога. К ним относятся эмблемы, иллюстраторы и регуляторы. Терминология семиотических классов жестов разработана антропологом Д. Эфроном. Термин «эмблема», в частности, предложен им в 1941 г. для обозначения жестов, имеющих прямой вербальный аналог. Значение жестов-эмблем однозначно трактуется всеми представителям данной культуры или субкультуры (например, жест «пожатие плечами и разведение рук в стороны» близок к вербальному «не знаю» или «что я могу сделать?»). С помощью эмблем можно передать практически любое сообщение, включая фактологическую информацию, приказания, выражение личного отношения к происходящему и чувства. Жесты-эмблемы последнего типа П. Экман обозначил термином референтные выражения. Референтные выражения существенно отличаются от эмоциональных выражений тем, что содержат указание на конкретную эмоцию и одновременно сигнализируют окружающим, что исполнитель жеста на самом деле данных чувств не испытывает.

Жесты-эмблемы могут быть иконическимии символическими. Иконические жесты возникают в человеческой культуре путем копирования реальных объектов и производимых с ними действий. Примером такого копирования может служить жест, обозначающий телефон, жест, имитирующий процесс курения (движение рукой с воображаемой сигаретой, зажатой между указательным и средним пальцами и имитация движений губами, выпускающих дым изо рта), жест восхищения женщиной (воспроизведение в воздухе очертаний фигуры), изображение рогов с помощью приставленных по бокам головы пальцев. В отличие от иконических, символические жесты понятны только посвященным, так как не содержат в себе прямого отражения облика изображаемого предмета или действия. Таковыми являются знак «все отлично» (поднятый вверх большой палец), жест-дразнилка (приставленная к носу раскрытая ладонь с растопыренными пальцами), жест «не все дома» (движение приставленной к виску растопыренной ладонью или круговые движения у виска указательным пальцем) или знак «победа» в англоязычных культурах (буква V, воспроизведенная расставленными указательным и средним пальцами).

Иллюстратораминазываются жесты, сопровождающие речь и тесно связанные с ее содержанием. Например, жест «удар в воздухе сжатой в кулак рукой», сопровождающий ударение на конкретном слове; поднятие бровей в удивлении от только что услышанного. Иллюстраторы помогают сегментировать течение диалога, функционируя аналогично средствам пунктуации: они позволяют продемонстрировать желание собеседника вступить в диалог, прервать говорящего или указывают на передачу слова другому лицу

Жесты – регуляторы диалогамогут выступать вместе с речью и без нее. Они отличаются от первых двух классов функционально. Цель жестов-регуляторов диалога – поддержание коммуникации и управление ею. Таковы, например, специальные движения рук и тела, направленные на поддержание коммуникации (кивок, подмигивание, поднятый вверх большой палец в знак одобрения сказанного), знак рукой, свидетельствующий о передаче слова конкретному собеседнику (движение руки в локтевом суставе, при котором кисть ориентирована ладонью вверх в нужном направлении).

Коммуникативное поведение, в особенности его невербальный компонент, часто является неосознаваемым.





**Эффективное слушание**

Психологи выделяют несколько типов и стилей общения.

Успешность общения во многом зависит и от его стиля. Он складывается, как правило, интуитивно, неосознанно на основе субъективного эмоционального прогноза возможности удовлетворения интересов партнеров в ситуации общения. Выделяют следующие стили общения:

1) *доброжелательный,* когда человек уверен, что и он, и партнер будут удовлетворены общением (процессом и результатом). На этой основе могут складываться равноправные, истинно партнерские отношения. Такое общение никем специально не управляется, оно ориентировано на группу (социальную или профессиональную общность, к которой принадлежат участники общения) и осуществляется в рамках правил, традиций и интересов группы;

2) *недоверчивый*, при котором человек считает, что он может удовлетворить общие интересы (в деловом общении — добиться результата), а партнер — не может. В этом случае проявляются лидерские, а иногда даже агрессивные тенденции, особенно если у человека в общении преобладает потребность в достижении успеха путем контроля над другими;

3) *самокритичный*, общаясь в таком стиле, человек думает, что он не может удовлетворить общие интересы и ответственность за результат в основном лежит на партнере. Обычно в деловом общении такой человек ведет себя податливо, у него выражена озабоченность собой и потребность в другом (в его Я-образе присутствует убеждение, что «кто-то должен позаботиться об успехе дела и обо мне»);

4) *пессимистический,* при таком стиле человек убежден, что ничего хорошего из данного общения не получится, так как ни он сам, ни его партнер не в состоянии удовлетворить свои и общие интересы. У этого человека в общении проявляется некоторая отрешенность, даже неадекватность, погруженность в себя, сохранение эмоциональной дистанции, стремление к независимости, отдаление от других, «чтобы не стало еще хуже». Для делового общения такой стиль не характерен.

**Понятно, что гармоничным является только первый стиль общения, остальные — неэффективны**, они не могут полностью удовлетворить интересов партнеров в процессе общения. Однако человек далеко не всегда может адекватно оценить собственный и чужой стили общения, поскольку стиль формируется преимущественно бессознательно. Тем более важно стремиться осознать свой стиль общения и гармонизировать его.

**Деловое общение** — это живой процесс, оно включает несколько фаз. Перечисленные ниже фазы общения не являются строго обязательными, некоторые из них могут отсутствовать или осуществляться параллельно с другими, но вместе они образуют структуру процесса общения:

1*) подготовка* — выбор места и времени, определение для себя желаемого результата, а также возможных и нежелательных компромиссов. Предварительно может планироваться и допустимая глубина доверительности в отношениях — желаемая и возможная. Эта фаза в развитом виде реальна только для делового общения;

2) *вхождение в контакт*, настрой на взаимодействие с партнером, возможность освоиться самому и дать освоиться партнеру, понять его настроение и состояние. На этой фазе важно расположить к себе партнера и установить контакт. Этому могут содействовать приемы фатического общения — малозначительные разговоры на «ритуальные» темы о погоде, природе, спорте и т. п. Кроме того, разработаны специальные технические приемы для ускорения и облегчения контакта — разговоры на темы, особо интересующие партнера, имитация дыхания, движений и т. д., в том числе — небольшое угощение безалкогольными напитками и сладостями, преподнесение небольших подарков. *На этой фазе очень важно первое впечатление, которое люди производят друг на друга.* Это впечатление задает весь тон общению и, возможно, предопределяет его исход. *Первое впечатление крайне трудно изменить, но, если оно благоприятно, на его фоне могут быть не замечены многие оплошности*;

3) *концентрация внимания на проблеме,* задаче общающихся сторон, теме их разговора;

4) *мотивационный зондаж* — задача этой фазы состоит в том, чтобы понять мотивы собеседника и его интересы («а зачем он сюда пришел и все это говорит?»). Здесь устанавливается глубина доверительности (или недоверия). Эта фаза актуальна только при общении малознакомых людей или в каких-то особых обстоятельствах;

5) *поддержание внимания* и *переключение его в нужное русло*. Необходимо выдвинуть на первый план то, что надо, остальное — скрыть. Эта фаза предполагает не совсем искреннее общение с элементами манипулирования. Но она нормальна в деловом общении;

6) *аргументация и убеждение*, если есть расхождение во мнениях. (Фазы 5 и 6 могут повторяться многократно, в том числе в виде уловок, особенно в деловом общении или спорах);

7) *перерыв в общении*. Если возникло напряжение, общение целесообразно временно прервать, даже если результат не достигнут. Прекращение общения должно быть перерывом, а не разрывом. Резкость хотя бы одного из партнеров может уничтожить большую работу по налаживанию отношений;

8) *фиксация результата* необходима только в деловом общении, но может быть желательна и в некоторых случаях при решении межличностных конфликтов.

Для участника делового общения важно уметь слушать своих партнеров (особенно на фазах 2—6) и делать так, чтобы его слушали (особенно на фазах 3, 5, 6 и 8). Для этого нужно научиться самому слушать других и знать причины, которые этому препятствуют.

**Эффективное слушание — активный процесс понимания и осмысления услышанного.** Особенно оно необходимо в деловом и кризисном общении. Давно известно, что лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать. Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их.

Основные причины неумения слушать другого:

* Поглощенность собственными мыслями.
* Эмоциональная неуравновешенность, «уход» в собственные эмоции.
* Уязвленное самолюбие и, как следствие, психологическая защита — заведомо отрицательное отношение ко всему, что будет сказано. Намеренное отсутствие желания слушать.
* Выставление оценок сказанному партнером со своих личных эмоциональных позиций (например: «Какая чушь!»).
* Потеря внимания и интереса к теме и партнерам.
* Плохое владение техникой слушания и понимания.

Если менеджер хочет слушать и понимать партнеров (а это ему профессионально необходимо), нужно избегать все эти причины. Если он хочет, чтобы слушали его, следует позаботиться о том, чтобы эти же причины не возникли у слушателя:

* не стоит слишком сильно перегружать его память и мышление, то есть не следует заставлять его удерживать в сфере внимания одновременно более пяти объектов или аргументов и обсуждать более одной проблемы;
* по возможности контролировать эмоциональность партнера;
* не обижать партнера и не выставлять ему оценок, а также не давать повода вести себя так по отношению к вам;
* поддерживать его интерес к теме и к вам лично, а если не удается, вовремя организовать перерыв.

Менеджеру, участвующему в деловом общении, полезно знать некоторые **приемы эффективного слушания и понимания**:

1) весьма эффективная и относительно простая техника — нерефлексивное слушание — максимальное сосредоточение на речи собеседника при минимальном вмешательстве в нее, внимательное молчание. Такое поведение слушающего облегчает самовыражение говорящего. Нейтральные реплики, позы, жесты, мимика, выражающие заинтересованность и понимание, вызывают желание продолжать общение. Такое поведение особенно эффективно, а иногда и единственно возможно, если говорящий находится в кризисе, не уверен в себе, смущается, необоснованно пессимистичен или самокритичен, а слушающий хочет ему помочь;

2) выяснение — прямое обращение за уточнениями: «Пожалуйста, уточните...», «Я не понимаю, что вы имеете в виду» и т. п.;

3) перефразирование — собственная формулировка для проверки точности понимания: «Если я вас правильно понял...» Оно уместно в любых дискуссиях;

4) резюмирование основных мыслей и чувств говорящего, особенно при длительных переговорах, беседах;

5) отражение (или укрывание) чувств, главным образом основанное на понимании несловесных сигналов. Возможны уточнения: «Вероятно, вы чувствуете...». Но с открытым применением этого приема нужно быть крайне осторожным: возможно, партнер вовсе не хочет, чтобы другие поняли его чувства. Лучше промолчать и использовать свое понимание косвенным образом.

Основное в процессе делового общения — эффективный обмен информацией, но было бы заблуждением считать, что информация передается только словами. Потоки информации, которой обмениваются партнеры в процессе общения образуют специфические каналы общения:

1) прямой — один партнер (источник) сообщает что-либо другому в явном виде, главным образом, словесно или с помощью специальных схем, чертежей, формул, образцов и т. п.;

2) косвенный — информация добывается интуитивно или активно (например, путем специального наблюдения, внимания к деталям поведения партнера, описанным ниже), результатом является доверие или недоверие к партнеру и сообщению, получаемому по прямому каналу;

3) управляемый косвенный — сообщение, воспринимаемое как ненамеренное, но посылаемое намеренно, для того чтобы вызвать доверие (или недоверие) к какому-либо сообщению, «уловки».

***Дорогой друг! Внимательно прочитай лекции. Сделай для себя пометки если это требуется.***

**Задание: подготовьте рефераты на тему (по выбору):**

1. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
2. Национальные особенности невербального общения.

Дата: до 11.04.2020

Электронный адрес: yliy.bipert1982g@mail.ru