



# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	5
<b>Глава 1. Общение.</b> .....	8
1.1. Определение понятия. ....	8
1.2. Структура общения. ....	10
1.3. Уровни общения. ....	11
1.4. Уровни делового общения. ....	12
1.5. Практическое занятие .....	12
Выводы. ....	25
Материалы для самостоятельной работы .....	26
<b>Глава 2. Общение как передача информации</b> .....	29
2.1. Механизм обратной связи. ....	29
2.2. Понятие коммуникативного барьера .....	30
2.3. Феномен коммуникативного влияния .....	31
2.4. Уровни обмена информацией. Вербальная информация .....	32
2.5. Уровни обмена информацией. Невербальная информация .....	34
2.6. Практическое занятие .....	53
Выводы. ....	58
Материалы для самостоятельной работы .....	59
<b>Глава 3. Общение как восприятие и познание друг друга</b> .....	67
3.1. Понятие социальной перцепции .....	67
3.2. Функции социальной перцепции .....	69
3.3. Характеристики субъекта и объекта восприятия. ....	70
3.4. Механизмы социальной перцепции .....	73
3.5. Практическое занятие .....	79
Выводы. ....	94
Материалы для самостоятельной работы .....	94
<b>Глава 4. Общение как взаимодействие между людьми.</b> .....	102
4.1. Понятие о межличностном взаимодействии и его мотивах ...	102
4.2. Виды контактного взаимодействия .....	102
4.3. Практическое занятие .....	109
Выводы. ....	111
Материалы для самостоятельной работы .....	111
<b>Глава 5. Межличностные конфликты и пути их разрешения</b> .....	115
5.1. Конфликт — дефект общения? .....	115
5.2. Характеристика конфликта. ....	116
5.3. Функции конфликта .....	118
5.4. Причины конфликтов .....	119

---

5.5. Сигналы конфликта . . . . .	122
5.6. Стратегии конфликтного реагирования . . . . .	122
5.7. Основные тактики и приемы разрешения конфликта . . . . .	125
5.8. Конфликты между преподавателями и студентами . . . . .	127
5.9. Практическое занятие . . . . .	130
Выводы. . . . .	138
Материалы для самостоятельной работы . . . . .	139
<b>Глава 6. Психология делового общения . . . . .</b>	<b>144</b>
6.1. Понятие, виды и формы делового общения . . . . .	144
6.2. Деловая беседа . . . . .	144
6.3. Беседа по телефону . . . . .	146
6.4. Переговорный процесс . . . . .	147
6.5. Деловые совещания . . . . .	148
6.6. Выступления . . . . .	149
Выводы. . . . .	152
Материалы для самостоятельной работы . . . . .	153
<b>Глава 7. Профессиональная этика и этикет как основа</b> <b>профессионального общения . . . . .</b>	<b>157</b>
7.1. Понятия «этика», «мораль», «нравственность» . . . . .	157
7.2. Моральные принципы и нормы . . . . .	158
7.3. Принципы и нормы профессиональной этики . . . . .	160
7.4. Деловой этикет в профессиональной деятельности . . . . .	162
7.5. Деловая переписка . . . . .	166
Выводы. . . . .	171
Материалы для самостоятельной работы . . . . .	172
Словарь психологических терминов . . . . .	177
Литература . . . . .	183



# ОБЩЕНИЕ КАК ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ

*Основные понятия:* коммуникатор, реципиент, обратная связь, виды обратной связи, коммуникативный барьер, виды коммуникативных барьеров, сленг, коммуникативное воздействие, кинесика, такесика, проксемика, неязыковые компоненты речи.

В процессе общения люди обмениваются идеями, интересами, настроением, чувствами и т.д. Все это может быть рассмотрено как разнообразная информация, и в этом случае общение представляется как коммуникативный процесс, состоящий из следующих компонентов:

- 1) обратная связь;
- 2) коммуникативный барьер;
- 3) коммуникативное влияние;
- 4) различные уровни передачи информации (вербальный и невербальный).

Необходимо подчеркнуть, что в процессе общения происходит обмен информацией. Того, кто передает информацию, называют коммуникатором (отправителем), а того, кто ее получает, — реципиентом (получателем).

## 2.1. МЕХАНИЗМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Основной задачей информационного обмена является не простой перевод информации в прямом или обратном направлении, а выработка общей точки зрения по поводу какой-либо ситуации. Решение этой задачи осуществляется с помощью механизма обратной связи: информация, поступающая от реципиента, несет в себе информацию как таковую, а также сведения о том, как реципиент воспринимает

и оценивает поведение коммуникатора. Таким образом, **обратная связь** — это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель обратной связи — помочь партнерам по общению в понимании того, как воспринимают их поступки другие люди.

Обратная связь осуществляется прямым или косвенным путем. В первом случае информация, поступающая от реципиента в открытой форме, содержит реакцию на поведение коммуникатора. Это выражения типа: «Абсолютно согласен», «Я не знаю, что тебе сказать», «Я не приветствую ваш поступок», «Я с трудом понимаю, о чем идет речь» и т.д., а также жесты и другие способы невербальной коммуникации. Обратная связь помогает адекватному взаимопониманию коммуникаторов, создает условия для эффективного общения.

Косвенная обратная связь — это завуалированная форма передачи информации. Для этого используются риторические вопросы типа: «Ты действительно так считаешь?», «И это поможет?», а также насмешки, иронические замечания, паузы и другие неоднозначные вербальные и невербальные реакции в ответ на конкретные вопросы или предложения. Например:

— Ты можешь за меня сегодня подежурить?

— Ну, как тебе сказать? С одной стороны, могу, с другой — не могу...

В данном случае коммуникатор должен сам догадываться, что именно хотел сказать его партнер по общению и каковы на самом деле его реакция и отношение. Естественно, догадки не всегда оказываются верными, что затрудняет процесс общения.

## 2.2. ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОГО БАРЬЕРА

Адекватность восприятия информации зависит от присутствия в общении коммуникативных барьеров. Можно говорить о существовании у реципиентов психологической защиты от негативной, травмирующей информации.

**Коммуникативный барьер** — это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. Можно выделить фонетический, семантический, стилистический, логический барьеры, барьеры социокультурного различия и барьеры отношений.

Фонетический барьер возникает, когда участники говорят на разных языках и диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции,

изъясняются быстро и невыразительно либо с большим количеством звуков-паразитов.

Семантический (смысловой) барьер связан с употреблением диалектных слов, арго, жаргона или профессионального сленга. В профессиональной деятельности умение разрушать такой барьер является актуальной задачей, так как от ее решения зависит контакт с клиентами. Нужно учиться говорить с людьми на «их языке».

Стилистический барьер возникает при несоответствии речи ситуации общения, например при фамильярном обращении ко всем людям старше определенного возраста не иначе, как «бабуля» и «дедуля»; когда не учитываются психологические особенности людей и т.д.

Барьер логического непонимания возникает в случаях, когда ход рассуждений коммуникатора непонятен для реципиента либо кажется ему неверным. Примером может служить женская и мужская логика.

Причиной социокультурных барьеров становятся социальные, политические, религиозные и профессиональные различия. Например, причиной возникновения барьера авторитетов может стать авторитет коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения информации. Нежелание прислушиваться к словам говорящего часто объясняется его низким авторитетом в глазах слушателя.

В процессе общения возникают так называемые барьеры отношений. Речь идет о чувстве неприязни или недоверия к самому коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию: «Что вы слушаете эту Мариванну? Вы забыли, где она работает?»

Подводя итог сказанному о коммуникативных барьерах, заметим, что любой психологический барьер — это прежде всего защита, которую выстраивает реципиент на пути предлагаемой ему информации. У человека срабатывают защитные механизмы для снижения травматизации при получении информации, которую не хочется принимать.

## 2.3. ФЕНОМЕН КОММУНИКАТИВНОГО ВЛИЯНИЯ

Любая поступающая к реципиенту информация несет в себе тот или иной элемент воздействия на его поведение, мнения, установки с целью их частичного или полного изменения. Принято выделять 2 типа коммуникативного воздействия — *авторитарный и диалого-*

ческий. Эти типы коммуникации различаются характером психологической установки, возникающей у коммуникатора по отношению к реципиенту. Такая установка в большинстве случаев не осознается автором сообщения, но определяет стиль его коммуникативного воздействия.

В случае авторитарного воздействия это установка «сверху вниз» («пристройка сверху»), в случае диалогического — «пристройка рядом». Установка «сверху» предполагает не только подчиненное положение реципиента, но и восприятие его коммуникатором как пассивного объекта воздействия, без учета его особенностей, т.е. коммуникатор говорит, реципиент внимает и некритически впитывает информацию. Предполагается, что у реципиента нет устойчивого мнения по определенному вопросу, а если и есть, он может изменить его в нужном коммуникатору направлении.

В случае равноправной установки слушатель воспринимается как активный участник коммуникативного процесса, имеющий право отстаивать или формировать в процессе общения собственное мнение.

## 2.4. УРОВНИ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ. ВЕРБАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Передача информации осуществляется с помощью вербальных и невербальных средств. Вербально мы передаем информацию с помощью речи.

Характеризуя вербальный уровень передачи информации, В. Kozier и G. Erb [75] считают эффективным простое, ясное, заслуживающее доверия, уместное сообщение, переданное в удачно выбранное время, с учетом индивидуальных особенностей реципиента.

Далее, описывая по отдельности эти критерии, авторы уточняют, что под **простым** они понимают краткое, законченное, содержащее понятные слова сообщение.

Средний объем кратковременной памяти у здорового взрослого человека — 5–9 элементов. Потому не нужно говорить длинными предложениями. Тем более есть некая вероятность, что в этом случае коммуникатор сам может к концу предложения забыть, о чем он говорил в самом начале. Реципиенту в многословном сообщении также бывает сложно понять суть сообщения и свои дальнейшие действия.

С другой стороны, сокращение информации не должно приводить к ее неоднократному воспроизведению или уточнению вследствие отсутствия понимания. Весьма осторожно нужно использовать профессиональные термины, поскольку это, как уже говорилось выше, может привести к возникновению семантического барьера непонимания.

Критерий **ясности** предполагает, что после получения сообщения реципиент сможет однозначно ответить на вопросы: что, как, сколько, где, когда, почему, касающиеся понимания его дальнейших действий (будет ли он этому следовать — другой вопрос).

Использование слов типа «больше, меньше, чаще, реже, иногда, мало, много, утром, завтра, ждите, скоро» и т.д. приводит к неоднозначной интерпретации сообщения. Сообщение также может остаться неясным в случае неконгруэнтного (несоответствующего) поведения коммуникатора при качественном несовпадении вербального и невербального уровней общения.

Критерий **«заслуживающий доверия»** — один из самых важных критериев эффективного общения [75]. По мнению авторов, он складывается с учетом:

- отношения к коммуникатору других работников и клиентов;
- знаний коммуникатора об обсуждаемом предмете и одновременно понимания ограниченности своих знаний и умения признаваться в собственном незнании;
- соблюдения конфиденциальности отношений.

Исследователи считают, что сообщение, переданное уверенным и решительным тоном, с определенной долей вероятности вызовет у реципиента больше доверия, чем сообщение, переданное неуверенно. В то же время они предостерегают коммуникатора от самонадеянных и авторитарных суждений, противопоставляя этому конструктивный диалог.

Критерии **«уместность сообщения»**, **«выбор времени»** в русском языке можно объединить в один — «уместность» (уместный — сделанный кстати, вовремя).

**Учет индивидуальных особенностей реципиента** в целом мы считаем самым важным критерием вербального уровня передачи информации. Именно этот критерий отмеряет, что такое простота, ясность, уместность и степень доверительности отношений для конкретного реципиента. Критерии эффективности вербальной коммуникации представлены на рис. 2.1.



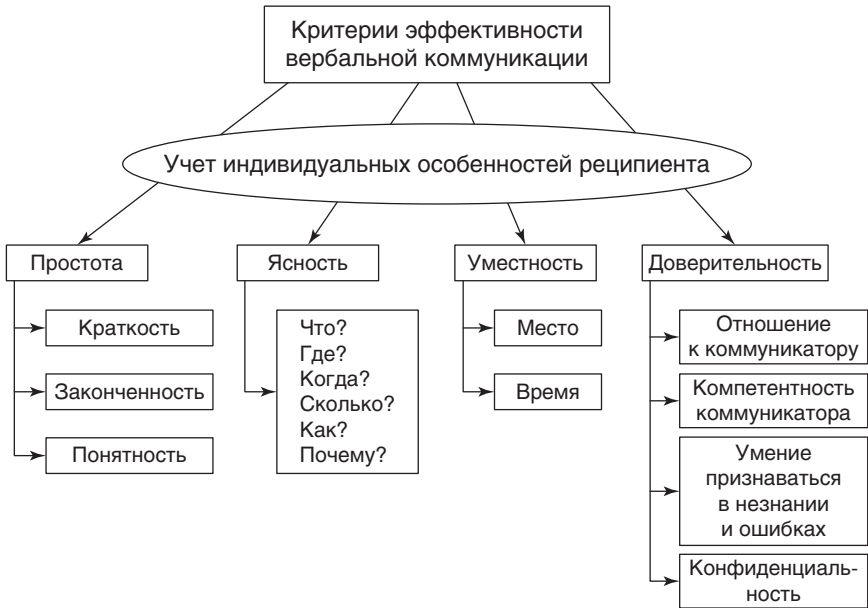


Рис. 2.1. Критерии эффективности вербальной коммуникации

## 2.5. УРОВНИ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ. НЕВЕРБАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Невербальная информация передается с помощью визуального контакта, жестов, мимики, позы, походки, расстояния, взаимного положения, времени и места общения, внешнего вида, физических контактов, неязыковых компонентов речи, запахов, вкусовых ощущений, а воспринимается через визуальный, аудиальный, тактильный, ольфакторный (от лат. *olfactus* — обоняние) и вкусовой каналы (рис. 2.2).

Передачу информации с помощью жестов, мимики, пантомимики, походки, позы изучает раздел психологии невербального общения, который называется *кинесикой*. *Проксемика* изучает передачу информации с помощью расстояния, взаимного положения, времени и места общения. *Такесика* — передачу информации с помощью физических контактов. *Пара-* и *экстралингвистика* изучают неязыковые компоненты речи — тональность, тембр голоса, громкость и быстроту речи, паузы, покашливание, смех и т.д.



Рис. 2.2. Невербальные средства общения

**Визуальный контакт.** Взгляд — ключевой элемент невербальной коммуникации. Мы считаем, что именно со взгляда начинается общение.

Если люди испытывают симпатию друг к другу и готовы к сотрудничеству, они гораздо чаще встречаются взглядами, и наоборот [47]. Прямой взгляд наряду с улыбкой и позой, выражающей готовность помочь, способствует развитию доверительных отношений при знакомстве [64]. Бегающий взгляд чаще говорит о скуке или о желании взять слово (если только не выражает страх или чувство вины) [43].

По мнению Г.В. Бороздиной [8], «...ваш взгляд должен встречаться с глазами партнера около 60–70% от всего времени общения».

В то же время, по данным А. Kendon [74], при социальном взаимодействии время наблюдения за другим человеком колеблется от 30 до 70%, а длительность визуального контакта составляет от 10 до 40%.

С другой стороны, при контакте, длящемся более 3 с, коммуникаторы могут испытывать сильное желание отвести взгляд. Как показывают

исследования пульса и частоты дыхательных движений, это способствует снятию возникающего при этом напряжения [64]. Замечено, что если интервьюируемый пристально смотрит в глаза интервьюера, то у него в ответ на негативные мимические реакции интервьюера усиливается жестикуляция [51]. Таким образом, чтобы не вызывать у реципиента чувство дискомфорта, коммуникатор должен обладать высоким уровнем развития эмпатии.

Неестественно широко раскрытые глаза могут выражать удивление, гнев, страх, «...такое состояние глаз достаточно сложно воспроизвести по собственному желанию» [64]. Именно поэтому можно доверять этим невербальным сигналам больше, чем другим.

В норме глаз моргает 20 раз в минуту с длительностью смыкания век на 1/4 часть секунды [72], т.е. более частое моргание может сигнализировать о некомфортном состоянии реципиента. Мы считаем, что это возникает при обсуждении неприятных, неоднозначных, интимных, очень волнующих тем. Более редкое моргание глаз может быть признаком болезни щитовидной железы.

Итак, уже при встрече взглядами коммуникатор сообщает реципиенту о своей вовлеченности в его ситуацию и по его «глазному» ответу начинает выстраивать свое поведение. Реципиент, со своей стороны, тоже изучает коммуникатора, причем при рассматривании лица взгляд чаще фокусируется на глазах и рте [64]. Как говорилось выше, глазные реакции чаще произвольны.

При общении с несколькими реципиентами целесообразно переводить взгляд с одного на другого. С одной стороны, это важно для организации группового взаимодействия, а с другой — для получения обратной связи.

**Кинесика.** Это раздел невербального общения, изучающий передачу сообщений с помощью движений лица (мимика), рук (жесты), положения тела и походки.

*Мимика.* D. Givens [64] замечает, что нос краснеет при интенсивном дыхании и эмоциональном возбуждении. Губы считаются очень информативной частью человеческого тела, почти всегда доступной наблюдению. В нормальном состоянии кайма губ красного цвета, губы слегка сжаты, зубы не касаются их. Изменение цвета и состояния мимических мышц свидетельствует об изменениях в психологическом и соматическом статусе реципиента и требует коррекции поведения коммуникатора. Например, выпячивание губ отражает формирование альтернативного вербального ответа в первичном центре речи мозга — центре Брока [64]. Именно поэтому коммуникатору лучше сразу выяснить, с чем не согласен реципиент.

Во время беседы некоторые люди могут не только сжимать губы, но и выворачивать их внутрь, оставляя лишь тонкую линию каймы; это коррелирует с нежеланием входить в контакт, так ведут себя очень замкнутые дети [64, 80]. Покусывание губ говорит о раздражении [84].

Исследования Р. Экман и соавт. [58–61], посвященные выявлению связей между испытываемыми эмоциями и мимикой человека, обнаружили тонкие различия между спонтанной и намеренной мимикой. В улыбке, которая вызвана подлинной радостью, участвуют мышцы, расположенные вокруг глаз. Улыбка же, с помощью которой люди пытаются скрыть свои отрицательные эмоции, обычно создается движениями других мышц, также расположенных вокруг губ и глаз, но участвующих в создании на лице выражения отвращения.

D. Givens [64] также выделяет вежливую (произвольную) улыбку и скуловую (*zygomatic*) улыбку, при которой уголки рта поднимаются, а морщинки вокруг глаз собираются в так называемые «гусиные лапки». Такую улыбку довольно сложно воспроизвести по желанию, поэтому она более точно передает настроение. Автор подчеркивает, что хорошо умеющим отличить ложь от правды помогает наблюдение за мимикой говорящего и другими невербальными сигналами. Об этом очень подробно рассказывается в сериале «Теория лжи» («Обмани меня»).

Напомним метафору: «Если опущены уголки вашего рта, то плачут ваш мозг и ваши внутренние органы» (кутовисцеральный рефлекс по М.Р. Могендовичу) [12], т.е. приветливое выражение лица создает радостное мироощущение как у самого человека, так и у окружающих. Результаты исследований в области нейрофизиологии позволяют предположить, что эмоции и настроение влияют даже на иммунную систему, снижают сопротивляемость заболеваниям [18]. Таким образом, можно говорить о саногенности улыбки.

К важным мимическим диагностическим знакам можно отнести зевоту. В основном люди воспринимают это произвольное дыхательное движение как сигнал утомления, сонливости, скуки, как реакцию на пребывание в душном помещении. В то же время Ч. Дарвин рассматривал зевоту как сигнал незначительного страха, боязни, опасения [57]. В подобных ситуациях у человека выделяется адреналин, который ведет к снижению уровня кислорода и увеличению содержания  $\text{CO}_2$  в крови. С учетом приспособительного характера зевоты в ответ на рост уровня  $\text{CO}_2$  в крови, ее можно рассматривать как сигнал внутреннего и внешнего конфликта, а значит — как возможное проявление беспокойства, несогласия, неуверенности реципиента.

В то же время зевота «социально контагиозна» [64], и ее трудно подавлять. Реципиент может зевать не потому, что ему скучно, боязли-

во или у него начинается мигрень, а просто потому, что рядом кто-то постоянно зевает.

Обобщая сказанное, можно отметить, что с экспрессией, отражающейся на лице, связана масса преимуществ и недостатков. Во-первых, свое непроизвольное выражение лица человек фиксирует крайне редко, так как основную часть времени он наблюдает другие лица. Во-вторых, контролировать собственные «лицевые» ответы достаточно сложно.

Поэтому, может быть, коммуникатору, особенно при переживании отрицательных эмоций, полезно делать нейтральное лицо, таким образом меньше травмируя реципиента. Однако обзор соответствующих исследований показывает, что даже на нейтральные лица люди реагируют, как на выражающие разные эмоции: от радости и интереса до презрения, отвращения, гнева и страха в зависимости от восприятия статуса коммуникатора обществом в целом и конкретного коммуникатора конкретным реципиентом в частности.

Поэтому, если ваша будущая профессия связана с взаимодействием с людьми, вам необходимо учиться воспринимать лицо реципиента не только как отражение его психического и соматического статуса, но и как отражение ваших действий. Следовательно, вам надо осознанно учиться смотреть в другие лица, как в зеркало, для регулирования собственного поведения. Социальная роль человека «помогающих профессий» требует высокой степени владения мимикой лица, придания ему максимальной стабильности и стандартного выражения — доброжелательности и приветливости.

*Поза.* Под позой мы будем понимать положение тела и его частей в пространстве и по отношению друг к другу. Любое движение, произвольное и непроизвольное, изменяет позу.

Определенное положение реципиента отражает его эмоциональное и физическое состояния. Выделяют 4 основные положения тела:

- положение внимания;
- положение отвержения;
- положение высокомерия;
- положение подавленности.

А. Mehrabian предлагает рассматривать позу с точки зрения принятия собеседника (*immediacy*) и напряжения-расслабления [81].

Внезапное значительное изменение положения тела во время общения может выражать скрытые эмоции, мысли или их изменение. А. Mehrabian [82] считает, что существенное изменение положения тела, например человека, сидящего на стуле, может интерпретироваться как негативное отношение к говорящему. Положение собеседника

в согнутом положении можно рассматривать как сигнал разногласия, антипатии к говорящему, но в то же время и как застенчивость [64].

На проявление защитных механизмов в ситуации интервьюирования [10] могут указывать следующие физические позы реципиента:

- глаза его бегают, он слушает вполуха;
- начинает ерзать;
- делает беспокойные жесты руками и ногами;
- реципиент отклоняется назад, а затем резко вперед;
- реципиент неожиданно выпрямляется или разваливается на стуле;
- реципиент складывает руки на груди;
- реципиент кладет руки в карманы (и сжимает кулаки);
- реципиент становится напряженным и неестественным;
- реципиент неожиданно меняет манеру речи (говорит быстрее или медленнее, громче или тише, менее отчетливо);
- реципиент жалуется на усталость, чувство голода, жажды, начинает зевать.

Появление подобных сигналов у коммуникатора также может сигнализировать о возникновении у него защитных механизмов.

Основная поза коммуникатора — это поза расположенного к общению человека: улыбка; голова и тело повернуты к партнеру; туловище наклонено вперед.

*Походка.* Походка имеет ряд характеристик: ритм, скорость, длина шага, давление на поверхность. Помимо общих принято выделять особенные признаки походки. К ним относят элементы движения при ходьбе, например: положение носков ног, движения рук, плеч, положение головы.

Походка в меньшей мере, чем другие элементы экспрессии, поддается регуляции [26], поэтому на ее основе можно говорить об устойчивых характеристиках индивида. По походке человека можно судить о его возрасте, социальном, психологическом, соматическом статусах.

V. Kozier, G. Erb [75] отмечают, что прямая поза и активный, целеустремленный широкий шаг говорят о благополучии, а сутулая поза и медленная, шаркающая походка — об унынии и физическом дискомфорте. Напряженная поза и быстрая решительная походка свидетельствуют о беспокойстве или раздражении.

Именно поэтому желательно вырабатывать уверенную, прямую, умеренно напряженную, с развернутыми плечами и поднятой головой, со средней амплитудой движения рук, быструю походку.

*Жесты.* Жесты как средство выражения и передачи информации достаточно широко представлены в учебной (В.А. Лабунская,

М.И. Станкин, Г.В. Бороздина) и популярной (А. Пиз) литературе. Мы остановимся на тех жестах, которые отражают типичные для человека состояния тревожности, печали, грусти, страдания, неуверенности.

Для понимания жестового репертуара реципиента важно знать его ведущие психические состояния, отношение к себе и к другим, тип темперамента, статус. Это поможет более однозначно интерпретировать жестовые сигналы, так как приводимая в литературе связь между жестами и психологическими состояниями лишь указывает на некую тенденцию.

Существует несколько рисунков жестов, которые позволяют достаточно однозначно судить о социально-психологическом статусе человека. Установлено, что интенсивность жестикуляции повышается, если говорящий волнуется или испытывает затруднения в выражении мыслей. Тревожность, неуверенность сопровождаются хаотичными жестами, однообразными движениями рук, манипулированием окружающими предметами.

Вяло свисающие вдоль тела руки могут отражать грустное, печальное настроение. А вот скрещенные на груди руки не всегда говорят о закрытости человека и его стремлении к дистанцированию. D. Morris [84] считает, что скрещенные руки означают, что человек занял оборонительную позицию. Исследования A. Vrugt и A. Kerkstra [92] показывают, что женщины скрещивают руки, когда испытывают неудобство, беспокойство, тревогу, неловкость, стесненность (мужчины этого не делают).

Анализ литературы позволяет сделать вывод, что у россиян отсутствует строгая регламентация на употребление движений рук или кистей рук в статусно-ролевой и половозрастной сферах. Перед общением с представителями других культур необходимо познакомиться с соответствующей литературой.

Обобщая сказанное, можно заметить, что для эффективного общения желательно вырабатывать позитивные аффективно-коммуникативные элементы кинесического общения, направленные на одобрение, поддержку, принятие реципиента, и избегать элементов, демонстрирующих отвращение, брезгливость, разочарование, недоверие, безысходность. Следует также стремиться к согласованному взаимодействию всех элементов кинесического поведения.

**Проксемика.** К пространственно-временным компонентам общения мы будем относить взаимное расположение и дистанцию общения, персональное пространство, а также место, время и продолжительность общения.

R. Sommers [90] показал, что различия в выборе взаимного расположения в значительной степени зависят от типа стоящей перед коммуникаторами задачи. Два человека, сидящие за одним столом, но работающие каждый над своим заданием, выбирают места так, чтобы не сидеть лицом друг к другу и быть пространственно разделенными. Когда они сотрудничают или неофициально беседуют, то предпочитают сидеть под прямым углом друг к другу. Конкуренты предпочитают сидеть напротив друг друга. Размещение на близком расстоянии предпочтительнее для интимных контактов.

R. Sommers [91] представил 2 толкования термина «персональное пространство» (*personal space*). С одной стороны, это эмоционально заряженная зона вокруг каждого человека, иногда описываемая как мыльный пузырь или аура, помогающая регулировать расстояние между людьми. Такое же представление на концептуальном уровне дано E. Hall (1966) [67].

С другой стороны, понятие «персональное пространство» используется, чтобы описать процессы, с помощью которых люди выделяют и персонализируют места, в которых они живут. В обоих случаях персональное пространство регулируется разнообразными сигналами. J. McGrath [79] выделяет «вербальные, паравербальные, невербальные и связанные с окружающей средой (*environmentally oriented*)» сигналы, которые мы используем, чтобы управлять нашим межперсональным пространством (*interpersonal space*) и нашей доступностью для других.

M. Argyle и A. Kendon [46] полагают, что люди часто не осознают этот динамический и непрерывный обмен сигналами, несмотря на богатый набор сообщений (часто не замечают невербальные сигналы от окружающих людей, подходят к кому-то слишком близко или занимают своими вещами большую часть стола, хотя за ним сидят и другие люди).

Понятие «проксемика» относится к структурированию и восприятию человеком пространства, в том числе как механизма коммуникации. E. Hall [67] выделил критические элементы, которые формируют систему проксемического поведения, и описал их. Модель организации пространства включает 4 дистанции и соответствующие им уровни голосов, используемые американцами. Это дистанции:

- 1) интимная — в пределах от телесного контакта до 45 см;
- 2) личная — от 45 см до 1,2 м;
- 3) социально-консультативная (для делового общения) — от 1,2 до 3,6 м;
- 4) публичная — от 3,6 м до пределов видимости или слышимости.



Данная классификация Э. Холла основана на его наблюдениях за конкретной выборкой взрослых, занимающихся бизнесом и профессиональной деятельностью, в основном включает светлокожих мужчин среднего класса, коренных жителей северо-восточных штатов, что следует учитывать при использовании этой схемы в других расовых и этнических группах.

В отечественной психологии получены данные, свидетельствующие об увеличении дистанции общения с людьми, старшими по возрасту (отдаление «незнакомых» и приближение «родственников»). При этом жесткость стереотипа культурного поведения ярче выступает у лиц с повышенной тревожностью [26].

Желательно сводить к минимуму время вторжения в личное пространство реципиента. При беседе с ним лучше находиться на расстоянии 1–1,5 м, следя при этом за другими невербальными сигналами (например, поворот лица реципиента в сторону может быть реакцией на пространственное вторжение) [91]. С увеличением расстояния повышается громкость голоса, поэтому, если рядом находятся посторонние, дистанция может быть сокращена.

М. Argyle и J. Dean [47] выдвинули предположение (Equilibrium theory), что в любом взаимодействии уровень близости устанавливается индивидуально через взаимосвязь дистанции, визуального контакта, улыбки и других вербальных и невербальных компонентов общения. Установившийся уровень в целом остается неизменным. Так, если, например, коммуникатор подвигается ближе к реципиенту, тот снижает визуальный контакт, тем самым восстанавливая равновесие. А. Kendon [74] обозначает отведение взгляда при общении на близкой дистанции термином «*cut-off*» (с англ. — прервать, выключить) и считает, что этот прием направлен на сохранение равновесия (*equilibrium-maintaining device*) и способствует снятию возникающего напряжения.

Помимо этого, следует учитывать индивидуальные особенности реципиента, например для интровертов некомфортна слишком близкая дистанция. Как правило, люди располагаются ближе к тем, кому симпатизируют. Поэтому если реципиент остановился на пороге кабинета и не проходит дальше, то коммуникатору, скорее всего, нужна коррекция своего вербального и невербального поведения.

Рассматривая время как атрибут невербального общения, мы попытаемся только наметить качественные и количественные границы беседы. Так, по мнению А. Scheflen [цит. по 26], «максимум информации об общающихся индивидах, о стиле их взаимодействия передается в первые 20 мин». Исследования J. Burgoon и соавт. [56] показали, что

уже в первые 30 с взаимодействия с помощью невербальных сигналов можно определить межличностные ожидания.

L. Zunin [94] выделяет во взаимодействии 3 фазы: вхождение в контакт, середина и окончание. Эти фазы можно характеризовать как «привет», «продолжение» и «до свидания». Автор считает, что наиболее важна фаза вхождения в контакт, поскольку она определяет границы, роли и специфику взаимодействия. Он оценивает ее продолжительность приблизительно в 4 мин. Именно в течение этой фазы партнеры по общению решают, продолжать взаимодействие дальше или заканчивать его.

Говоря о продолжительности беседы, следует помнить, что период наибольшей устойчивости и концентрации внимания составляет около 15 мин. Таким образом, вся беседа может состоять из одной или нескольких таких фаз с перерывами 2–3 мин с целью переключения внимания.

**Внешний вид** человека складывается из его манеры одеваться и причесываться и физических характеристик (рост, масса тела, состояние кожи, лица, рук).

В исследованиях подтверждается справедливость мнения о влиянии одежды на формирование первого впечатления о человеке (о его поле, возрасте, национальности, роде деятельности, социально-экономическом статусе, принадлежности к определенной группе людей, настроении, интересах и ценностях). Одежда также определяет поведение, которого мы ожидаем от того, кто ее носит [35].

Это касается в первую очередь людей в форме. Ее носят медицинские работники, полицейские, военные, работники железнодорожного транспорта, бортпроводники, священнослужители и т.д.

Задача формы — произвести на окружающих желаемое впечатление. Форменная одежда способствует появлению у клиента доверия к фирме, поскольку качество многих услуг невозможно проверить заранее. Специалисты по найму отмечают, что стиль одежды претендента и ее опрятность — важный фактор, показывающий отношение человека к компании, в которой он собирается работать, а также что подобающий стиль одежды работника способствует его карьере. Одежда, которая кажется окружающим похожей на их собственную, соответствует ситуации или свидетельствует, что носящий ее человек — специалист в своей области, помогает других убедить в чем-либо.

Одежда также влияет на того, кто ее носит. По мнению некоторых исследователей, одежда помогает человеку почувствовать удовлетворение от своего внешнего вида, приблизиться к его собственному идеалу.

Именно поэтому люди часто декорируют себя с помощью ювелирных украшений, бижутерии, макияжа, боди-арта, татуажа, пирсинга, нейл-арта и т.д. При обсуждении стилей одежды следует принимать во внимание эти украшения, поскольку они также потенциально способны нести определенную информацию. Например, кольца или перстни.

Для большинства людей кольцо — всего лишь красивый аксессуар, который можно подбирать под одежду и менять, как перчатки. Для других — это оберег, талисман, некий символ, знак. В частности, кольцо на большом пальце руки является символом лесбиянства. Окольцованный большой палец правой руки указывает на лесбиянку, у которой есть спутница, на левой — свободная лесбиянка, открытая к знакомствам и новым отношениям. Поэтому девушкам, украшающим колечками большие пальцы, если они далеки от лесбиянства, следует быть осторожными — их могут неправильно понять.

С точки зрения большинства психологов, окольцованные пальцы ног говорят о желании выделиться, обратить на себя внимание. В некоторых случаях это может указывать на самолюбие, завышенную самооценку и стремление к превосходству над окружающими.

Следует помнить, что иногда окружающие могут бурно реагировать на отдельный предмет одежды или украшение, например на очки или татуировку. Однако, хотя первоначально такие элементы могут сильно бросаться в глаза, другие детали внешности и вербальное поведение вскоре помогут сформировать иное общее впечатление, таким образом уменьшая эффект какой-либо одной черты [35]. Поэтому не стоит спешить с выводами, встретив вызывающе одетого, с вашей точки зрения, человека.

Если коммуникатор пользуется очками, то во время работы не рекомендуется носить очки с темными или затемненными стеклами. Это не только затрудняет считывание и интерпретацию информации, но темные стекла могут вызывать у собеседника ощущение, что его рассматривают в упор.

Не следует забывать о косметике — как гигиенической, так и декоративной. Например, декоративная косметика при умелом использовании позволяет выглядеть свежо после ночной смены; не привлекать к себе внимание усталым или болезненным внешним видом — показатель профессионализма.

Люди чаще всего недовольны своим внешним видом в возрасте от 13 до 20 лет (кто-то кажется себе слишком полным или худым, кому-то не нравится определенная часть тела: уши, нос, губы, ноги и т.д.). Их подавленное состояние накладывает отпечаток на общение с окружа-

ющими. В зависимости от уровня озабоченности своими так называемыми дефектами эти люди могут постоянно соблюдать диету или вовсе отказываться от пищи (приложение 3); носить прическу, закрывающую уши, или собирать деньги на пластические операции.

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПОЛЮБИ СЕБЯ САМ

*Это было в последний год учебы в школе. Злоупотребление мочегонными и слабительными препаратами истощило меня и физически, и психически, но не смогло подавить моего влечения к еде, которое тогда было просто безудержным. Помню, я решила, что вареная сгущенка поможет мне утолить голод. Я сварила сгущенку и съела за один присест целую банку. На этот раз я не стала вызывать у себя рвоту, как делала это обычно, наказывая себя за обжорство. Я пошла спать и на следующее утро проснулась с ужасным чувством вины. Я ощущала себя жирной свиньей, я ненавидела себя. Я чувствовала, что дошла до последней черты, понимала, что мне нужна помощь. Мне хотелось умереть. Помню, я решила тогда, что уморю себя голодом, но потом передумала.*

*Я не знала, что мне делать, я была в отчаянии. Я металась по своей комнате, как зверь в клетке. За эти несколько часов во мне скопилось столько ярости и физического напряжения, что я почти перестала сообщать. Мне хотелось как-то проучить, наказать себя за то, что я не умею владеть собой. Я схватила со шкафа металлическую вазочку и принялась бить ею себя по лицу. Я била себя до тех пор, пока у меня не распух правый глаз. Тогда я начала наносить удары по левой скуле. Наверное, только после сотни ударов я сочла, что достаточно наказала себя за свое отвратительное обжорство.*

*Пока я лупила себя по лицу этой вазочкой, я испытала множество эмоций. Во-первых, я пережила чувство воздаяния. Я действительно была убеждена в том, что заслуживаю наказания за свое низкое, недостойное поведение. Другим чувством была злость. Я злилась на себя за то, что не умею совладать с собой, и еще потому, что не смогла покончить с собой. Я злилась на весь мир, на людей, потому что чувствовала, что они отчасти виноваты в моих страданиях, — ведь мое навязчивое желание похудеть объяснялось тем, что людям нравятся стройные девушки. Я вспоминала своих одноклассниц, которые, хотя и не ограничивали себя в еде, были изящными и стройными. Я ненавидела их за то, что не могу выглядеть так же, как они.*

*Именно потому, что я чувствовала, что заслуживаю страшного наказания, мне хотелось оставить на своем лице ссадины и синяки, чтобы каждый раз, когда я буду глядеться в зеркало, они напоминали бы мне о*

*моем обжорстве, служили бы предостережением. И еще это был способ сообщить людям о том, что мне плохо. Таким образом, я неосознанно искала внимания и поддержки людей, взывала к их помощи. Еще одним чувством, которое я испытала, когда наносила себе увечья, была надежда. Я думала — может быть, именно таким образом я научу себя контролировать свои желания!*

*Признаюсь, что теперь я стыжусь того, что наносила себе увечья. Я никому не рассказываю о том периоде своей жизни, так как боюсь, что люди сочтут меня сумасшедшей.*

*Я чувствую, что только сейчас я начала немного любить себя. После той невероятной ненависти, которую я испытывала к себе, это чувство кажется мне чрезвычайно приятным. Теперь я точно знаю — для того, чтобы выжить, мало чувствовать любовь близких людей, нужно самому любить себя [18].*

**Такесика.** Это раздел невербального общения, который изучает физические контакты. Прикосновение — важнейшая составная часть большинства человеческих отношений. Оно играет важную роль в тех случаях, когда один человек подбадривает другого, выражает радость, демонстрирует эмоциональную поддержку или неприятие и т.д.

Потребность соприкоснуться с окружающей средой необходима для нормального физического и психического функционирования [83]. Для новорожденных именно тактильные ощущения являются источником информации о них самих и об окружающем мире. Именно поэтому очень важно, чтобы кормящие, купающие, меняющие памперсы, укачивающие руки были мягкими, теплыми и спокойными. Ведь именно прикосновения влияют на формирование такого базового качества человека, как «доверие — недоверие» к окружающему миру.

Таким образом, ранний тактильный опыт имеет решающее значение для последующей ментальной и эмоциональной адаптации. Дети, которых в самые первые месяцы жизни родители редко брали на руки, могут начать ходить и разговаривать позже своих сверстников. Известно, что многие дети, страдающие шизофренией, в младенчестве были лишены материнской ласки. Некоторые проблемы, возникающие при обучении детей чтению, а также замедленное развитие навыков устной речи связаны с тем, что в младенчестве дети были либо лишены тактильной коммуникации, либо она оказалась для них неадекватной.

Исследования мимолетных и, казалось бы, несущественных прикосновений показывают, как они сильно действуют на восприятие ситуации, настроение и поведение человека. Официантки, прикасаю-

щиеся к тем, кого они обслуживали, получали более значительные чаевые; мимолетные прикосновения официанток к клиентам приводили к тому, что последние выпивали больше спиртного (по сравнению с клиентами официанток, которые этого не делали). Студенты демонстрировали бóльшую отзывчивость в случаях, когда психологи, обращавшиеся к ним за помощью, трогали их за плечи. Может быть, именно поэтому политики так стремятся пожать руки («прикоснуться к живой плоти») как можно большему числу избирателей [35].

Смысл самых распространенных межличностных прикосновений и прикосновений к собственному телу может быть различным. Прикосновение может свидетельствовать о влиянии, о позитивном или негативном аффекте, о межличностной ответственности, о стремлении регулировать процесс общения, оно может быть также элементом игры или следствием «производственной необходимости».

R. Heslin и T. Alper предложена следующая классификация прикосновений [68].

1. Функциональные (профессиональные). Возникают при выполнении какой-либо работы или оказании услуги. Примерами являются контакты в диадах: преподаватель — студент, медицинский работник — пациент, продавец — покупатель, бортпроводник — пассажир и т.д.
2. Социальные (знаки вежливости). Прикосновения этого типа — доказательства признания в другом человеке представителя своего биологического вида. Наиболее показательным примером подобных прикосновений является рукопожатие.
3. Дружеские (сердечные). Тактильные контакты этого типа свидетельствуют о том, что другой человек воспринимается как милый и симпатичный друг. Однако прикосновениям такого рода может быть присуща некоторая скованность — следствие боязни, как бы их не приняли за слишком интимные или сексуальные. Если люди остаются наедине, страх быть превратно понятым усиливается, так что подобные прикосновения более вероятны на людях.
4. Любовные (интимные). Обнимая человека или прикладывая руку к его щеке, мы с помощью такого прикосновения выражаем ему свои чувства. Тот, кого мы обнимаем, любим нами и близок нам.
5. Прикосновения, свидетельствующие о сексуальном возбуждении.

Прикосновение, как и другие невербальные сигналы, может вызвать как положительную, так и отрицательную реакцию. Некоторые люди испытывают дискомфорт, когда к ним прикасаются. Прикосновение, воспринимаемое как неприятное для данных отношений, может

вызвать агрессивную ответную реакцию — пощечину, оскорбление. Наверняка вам встречались люди, которые негативно воспринимают чуть ли не любые прикосновения. Иногда подобное неприятие прикосновений может быть следствием связанных с ними негативных детских воспоминаний.

Не следует также забывать, что существуют «контактные» и «неконтактные» культуры [67]. Так называемые контактные регионы включают Центральную и Южную Америку, юг Европы и Ближний Восток; «неконтактные» — Азию и Северную Европу.

Существуют и возрастные различия в реагировании на прикосновения. Например, подростки и старшие школьники могут воспринимать их как покушение на свою независимость и взрослость [41]. В то же время люди пожилого и старческого возраста, наоборот, могут расценить отсутствие касаний как знак персонального и социального неприятия [76].

Именно поэтому касание должно использоваться с учетом здравого смысла, особенно прикосновения к людям, находящимся в неадекватном состоянии (опьянение, возбуждение, паника и т.д.). В таких случаях рекомендуют всегда начинать контакт с кисти руки, затем постепенно (предплечье, плечо) перемещаться к лицу, следя за реакциями реципиента, особенно если это мужчина. Женщины реагируют на прикосновения незнакомцев более дружелюбно [92].

Достаточно информативны самокасания. В.А. Лабунская отмечает, что взрослые «...часто прикасаются к себе (аутоприкосновения) и к своему партнеру в экстремальных ситуациях» [26]. По наблюдению D. Givens [64], «когда нас захлестывают эмоции, мы бессознательно касаемся нашего тела, чтобы успокоиться, ослабить напряжение, облегчить состояние». R. Sommers [91] полагает, что касание лица — реакция на пространственное вторжение.

D. Morris считает [84], что непроизвольное касание лица служит признаком недоверия к сказанному собеседником, потому что слушатель чувствует психический конфликт в выражении своего несогласия и выполняет «незначительный акт самоуспокоения» («a minor act of self-comfort»).

Он предлагает следующий перечень самоприкосновений [84].

1. *Защитные действия.* Подобные действия, например ладони, прижатые к ушам или ко рту, обычно означают желание «перекрыть» поток входящей или исходящей информации.
2. *Действия, связанные с опрятностью.* Иногда мы подносим руки к голове, чтобы расчесать волосы, вымыть или вытереть лицо, т.е.

в чисто гигиенических целях. Однако подобные действия означают также внимание к своей внешности. Например, приведение в порядок прически, одежды и прочие действия, определяемые как «прихорашивание». Наблюдения показывают, что женщины совершают подобные действия чаще, чем мужчины. Люди в стадии формирования интимных отношений уделяют своей внешности больше внимания, чем те, чья личная жизнь на какое-то время уже определилась.

3. *Жесты, имеющие конкретный смысл.* Назначение подобных жестов — передача определенной информации. Например, сложенная в виде чаши и поднесенная к уху ладонь означает, что человек плохо слышит, а если он проводит ребром ладони под подбородком, это значит, что он «сыт по горло».
4. *Самоприкосновения, имитирующие прикосновения других людей.* По Моррису, это «жесты утешения», в которых люди неосознанно копируют прикосновения других людей. Среди таких жестов прикосновение к собственной руке, скрещивание рук на груди, скрещивание ног, а также мастурбация и т.д. Некоторые из этих жестов более свойственны женщинам, нежели мужчинам (например, такие позы, как склоненная на плечо голова, сдвинутые и плотно сжатые ноги). Следовательно, самоприкосновение может быть источником комфорта (позитивного опыта, расслабления), который в иной ситуации дает прикосновение другого человека.

**Неязыковые компоненты речи.** К ним относят пара- и экстралингвистику и просодику. Большая советская энциклопедия определяет паралингвистику как раздел языкознания, изучающий звуковые средства, сопровождающие речь, но не относящиеся к языку: особенности громкости, некодифицированные изменения мелодики, распределение пауз, звуки-«заполнители» («mmm...») и т.д. В более расширенном понимании паралингвистика изучает также особенности мимики и жестикуляции в процессе общения (так называемую кинесику).

Большой энциклопедический словарь определяет паралингвистику как раздел языкознания, изучающий неязыковые средства, включенные в речевое сообщение: фонационные (степень громкости, распределение пауз и т.п.), кинетические (особенности мимики и жестикуляции в процессе общения) и графические.

Просодические элементы — ритмико-интонационные элементы речи (мелодика, относительная сила произнесения слов и их частей, соотношение отрезков речи по длительности, общий темп речи, паузы, общая тембральная окраска и т.д.), обязательные для звуков речи



и относительно независимые от их качества, организующие речь путем противопоставления одних сегментов речевого потока другим. Просодические элементы организуются в автономные системы, важнейшие из которых — тон, ударение, интонация.

Анализ публикаций на эту тему позволяет предположить, что среди российских психологов единого мнения по этому вопросу нет.

В.А. Лабунская причисляет характеристики голоса человека к просодическим и экстралингвистическим явлениям, которые изучаются паралингвистикой. К просодической структуре, с ее точки зрения, относятся явления высоты, тона, длительности, силы звука, ударения, тембра голоса [26]. Г.В. Колшанский определяет экстралингвистическую систему как включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плач, кашель, смех, вздох, шепот и т.д. [цит. по 26].

Г.М. Андреева рассматривает паралингвистическую и экстралингвистическую системы знаков как понятия одного уровня. В определении элементов экстралингвистической системы она поддерживает взгляды перечисленных выше авторов, а к паралингвистической системе относит качество голоса, его диапазон, тональность [1].

М.И. Станкин [41] к элементам паралингвистики относит вокализацию речи, ее тональность, тембр, а к элементам экстралингвистики — громкость речи, ее темп, паузы.

Авторы справочного руководства «Современная психология» [39], с одной стороны, анализируя различные неречевые знаковые системы, относят к паралингвистике систему вокализации голоса, паузы, покашливания и т.п., с другой стороны, рассматривая особенности облика познаваемого индивида, причисляют к паралингвистическим особенностям общения мимику, жесты и телодвижения.

Лингвист И.П. Сусов [42] причисляет к просодическим (интонационным) средствам языка высоту голоса, громкость, темп речи, паузы (физиологические и компенсаторные, психологические), ударение. Паралингвистика же изучает фонационные (фонация — изменение качества голоса) средства интонации, не привязанные к данному языку. По мнению И.П. Сусова, их инвентаризация вряд ли возможна. Отграничить их от собственно языковых интонационных средств весьма затруднительно. Предназначены они в основном для передачи эмоционально-психологического настроения говорящего.

В рамках настоящего курса мы будем относить к неязыковым компонентам речи интонацию, тон, темп, тембр, громкость речи, ударение, паузы, покашливание, смех, плач, шепот, вздох и т.д.

Спокойный, уверенный голос коммуникатора оказывает позитивное влияние на реципиента. И наоборот, агрессивный, озлобленный, рассерженный голос передает стрессовое состояние слушателям.

Чтобы слушатели доверяли коммуникатору, ему важно верно подобрать интонацию речи. Ведь чаще всего мы обижаемся не на смысл слов говорящего, а на то, с какой интонацией они произносятся. Это особенно важно, когда делается замечание. Его нельзя произносить мимоходом, бесстрастным тоном; тем более замечание не может звучать обидно. Оно должно быть сделано вежливым, если возможно, ободряющим тоном.

Желательно соразмерять громкость речи с количеством слушающих и размерами аудитории. Слишком громкая речь раздражает слушателей, слишком тихая — быстро утомляет, и говорящего перестают слушать.

Эффективность общения зависит от тембра голоса. Желательно, чтобы голос был не только звонким, но и теплым, мягким.

Один из элементов невербального общения — пауза. С помощью паузы можно сделать интонацию более выразительной. Пауза необходима перед началом общения. В процессе общения пауза позволяет говорящему собраться с мыслями, подобрать нужные слова и интонацию. С другой стороны, длительная пауза может вызывать дискомфорт у собеседников и вследствие этого — желание заполнить ее собственными словами. Не следует спешить начинать говорить, когда собеседник замолкает. Желательно просто поразмышлять над тем, что уже прозвучало, и тем, что предстоит услышать.

В то же время длительная пауза может быть вызвана нежеланием говорить на определенную тему или замешательством вследствие неготовности обсуждать тему. «Согласие обычно выражается без промедления, предельно лаконично и ясно. Несогласие же формулируется пространно, оправдывается доводами, к тому же отсрочено паузой» [39]. Поэтому, с одной стороны, можно сменить тему разговора, но, с другой — пользуясь приемами активного и эмпатического слушания, умением задавать вопросы и реагировать, можно помочь собеседнику приблизиться к пониманию проблемы и путям ее решения.

Все это позволяет сделать вывод, что неязыковые компоненты вносят свой вклад в формирование уровня доверия реципиента к коммуникатору.

Рассмотрение **вкусовой** и **ольфакторной** систем вместе вызвано взаимозависимой работой этих каналов. Действительно, многие ощущения, воспринимаемые как вкусовые, на самом деле обусловлены раздра-

жением как вкусовых, так и обонятельных рецепторов. Возбуждение последних происходит как интра-, так и ретроназально.

Обонятельные ощущения обладают большей остротой, чем вкусовые. В среднем человек распознает около 10 тыс. различных запахов [49]. Они используются для гигиенической оценки окружающей среды и пищи. Наиболее сильные обонятельные ощущения вызывают вещества, растворимые в воде и жирах.

Вкусовые ощущения также важны для оценки качества пищи, регуляции ее потребления и переваривания. Мы не только ощущаем вкус пищи, но и сопровождаем его положительными или отрицательными эмоциями. Например, сладкое мы оцениваем как приятное, горькое — скорее, как неприятное; наше удовольствие от соли врожденное. Сахароза, например, действует на младенцев успокаивающе, уменьшает их болевые реакции. «Сахар на соске уменьшает крик, — отмечал E. Blass [50], — и замедляет частоту сердечных сокращений на 30 ударов в минуту».

С возрастом способность к различению вкуса и запаха снижается.

В.А. Лабунская [26] считает, что в целом система запахов не обладает такой дифференцирующей силой, как визуальная или аудиальная системы отражения, но в контексте определенных типов взаимодействия (например, медицинский работник — пациент) она может быть достаточна информативной.

Если коммуникатор и реципиент часто взаимодействуют на близком расстоянии, то влияние ольфакторной системы на эффективность общения возрастает. Запахи, в отличие от образов и звуков, оформляются лимбической системой мозга. Прямая связь с лимбической системой эмоционально окрашивает обонятельные ощущения. Запахи могут оживлять память [86]. Больше, чем любые другие стимулы, запах вызывает сильные эмоциональные тенденции сближения или избегания [64].

S. Schiffman [87] писал: «У нас имеются очки для улучшения зрения, слуховые аппараты, чтобы лучше слышать, и нам необходимы пищевые ингредиенты, позволяющие нам ощущать вкус и запах, как в 25-летнем возрасте».

Наличие неприятного запаха может осложнять социальные контакты индивида. Недостаточная гигиена полости рта к тому же приводит к нарушениям вкусовых ощущений. Исследования M. Langan и E. Yearick [77] показали, что при хорошей гигиене полости рта улучшается способность воспринимать соленое на 68%.

Расстройства обоняния возникают в основном на фоне аллергического или вазомоторного ринитов, хронического синусита, полипов,

гипертрофии аденоидов, инфекционных заболеваний верхних дыхательных путей, травм головы, а также хронической почечной недостаточности, болезней печени, онкологических и психических заболеваний, СПИДа и т.д. Курение, интраназальное употребление кокаина, недостаточное содержание в пище витаминов А, В<sub>6</sub>, В<sub>12</sub>, а также цинка и меди, облучение головы и шеи, мигрень также могут приводить к гипосмии. К вкусовым нарушениям, помимо указанных выше, могут приводить заболевания ротовой полости (кандидоз, гингивит, глоссит, периодонтит, сиаладенит и т.д.), экстракция зуба, зубные протезы, гипосаливация [55].

Прием некоторых антибиотиков, антидепрессантов, антигистаминных, антипсихотических, противовоспалительных, противоопухолевых, сердечно-сосудистых и других препаратов также влияет на вкусовую и обонятельную чувствительность. Нарушение обоняния не позволяет вовремя почувствовать запах дыма, гари, газа и чревато возможной травматизацией.

Исследования М. McClintock [78] подтверждают, что феромоновая связь, осуществляемая с помощью феромонов — «социальных гормонов», существует и неосознанно влияет на нейроэндокринную деятельность и психологический статус индивида. Это является еще одним основанием для осторожного отношения коммуникатора к своим «спонтанным» реакциям на реципиента.

## 2.6. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

### УПРАЖНЕНИЕ НА ПЕРЕДАЧУ ИНФОРМАЦИИ НЕВЕРБАЛЬНЫМИ СИГНАЛАМИ

Каждому участнику ведущий задает определенное слово, которое тот должен передать окружающим с помощью различных невербальных сигналов. Окружающие должны «прочитать» послание. Например: котлета, муравей, понедельник, Пушкин, Китай, стена, поезд, корабль, море, песок, друг, любовь, истина, красота, добро, скука, измена, ВКонтакте, листопад, гаджет, экзамен, диплом, психология и т.д.

### УПРАЖНЕНИЕ «ШЕРИФ И УБИЙЦА»

Для игры подготавливают билеты соответственно числу участников. На двух билетах отмечены роли «шерифа» и «убийцы». Другие билеты

пустые. Каждый выбирает себе билет, но не показывает его другим игрокам.

«Убийца» должен взглядом «убивать» других игроков. «Шериф» обязан найти «убийцу». Во-первых, он определяет «убийцу» по глазам. Во-вторых, другие игроки, почувствовав взгляд «убийцы», говорят: «Я убит», тем самым показывая «шерифу», кто в группе играет роль «убийцы».

Следует учитывать, что «убийца» может быть найден сразу, но также может оставаться не обнаруженным до конца игры. Значение имеет не результат, а процесс игры.

Опыт показывает, что оптимальным является повторение игры 4–5 раз со сменой игроков, исполняющих роли «шерифа» и «убийцы». После каждой игры организуется общее обсуждение: по каким признакам «шериф» определил «убийцу», а если он не сумел этого сделать, то почему. Игроки обмениваются впечатлениями об ощущениях, которые у них появились под взглядом «убийцы». Кто-то из них смог выставить психологическую защиту против «убийственного взгляда» и остался внутренне спокойным. Другие испытали неприятные эмоции, несмотря на то что это была игра.

## УПРАЖНЕНИЕ «ТАМОЖНЯ»

Из состава участников выбираются два «работника таможни» и два «иностранца». «Таможенники» остаются в комнате, а «иностранцы» выходят. Задача первых — так организовать беседу с «иностранцами», чтобы выяснить, кто провозит «запрещенный товар» (пусть это будет книга с вложенным в нее листком — «наркотики»). «Таможенники» не имеют права брать эти книги в руки и листать. Они должны решать свои задачи только с помощью собственной наблюдательности и интуиции.

«Иностранцы» придумывают себе легенду: из какой страны они приехали, на сколько дней, с какой целью. Их задача — отвлечь внимание «таможенников» и помешать принятию ими правильного решения. Беседа длится до тех пор, пока «таможенники» не решают, у кого спрятан «запрещенный товар». После того, как ответ дан, другие участники (зрители) также предлагают свои решения. И только потом «иностранцы» признаются.

В заключение игры происходит общее обсуждение, в котором группа анализирует, какие ответы были правильными и почему. Выявляется, по каким признакам «работники таможни» и зрители определили, у кого из «иностранцев» был спрятан запрещенный товар.

## УПРАЖНЕНИЕ НА ИНТОНАЦИЮ

Произнесите слово «да» боязливо, злобно, растянуто, заикаясь, нежно, скорбно, задумчиво, утвердительно, как «нет», ни «да ни нет», удивительно, вызывающе, разочарованно, радостно, с угрозой, оскорбительно и т.д.

## УПРАЖНЕНИЕ НА НЕЯЗЫКОВЫЕ КОМПОНЕНТЫ РЕЧИ

Произнесите: «Однажды в студеную зимнюю пору...», как президент обращается к народу, как робот, со скоростью улитки, с пулеметной скоростью, как 5-летняя девочка, как объяснение в любви, волнообразно, как будто вы сильно замерзли, как бы его прочел марсианин, как лошадь, только научившаяся говорить, как будто у вас во рту горячая картошка, как будто вы — фотомодель и т.д.

## УПРАЖНЕНИЕ НА ПРОСТРАНСТВЕННЫЕ КОМПОНЕНТЫ ОБЩЕНИЯ

Поговорите с 10 участниками не менее 30 с на 4 различных дистанциях и оцените состояние своего комфорта по 10-балльной шкале (0 — полный дискомфорт, 10 — абсолютный комфорт). Полученные данные внесите в таблицу. Проведите анализ полученных данных.

Дистанция	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0–45 см										
45–120 см										
1,2–3,6 м										
Более 3,6 м										

## МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ КОММУНИКАТИВНО-ОРГАНИЗАТОРСКИХ СКЛОННОСТЕЙ (КОС)

*Инструкцию см. в разделе 1.5.*

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное 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 разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникают какие-либо помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакт с людьми, значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые необходимо выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вам осваиваться в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных 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 вам 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 с товарищами?
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 вам 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 вам компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомств небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-то большой группе 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 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?

Для облегчения подсчета результатов вашего уровня КОС номера вопросов должны быть расположены в определенном порядке:

1	5	9	13	17	21	25	29	33	37
2	6	10	14	18	22	26	30	34	38
3	7	11	15	19	23	27	31	35	39
4	8	12	16	20	24	28	32	36	40

## ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ

В ходе анализа результатов сначала дают оценку коммуникативным и организаторским способностям.

Склонности	Ответы	
	Положительные	Отрицательные
Коммуникативные	Номера вопросов 1-й строки	Номера вопросов 3-й строки
Организаторские	Номера вопросов 2-й строки	Номера вопросов 4-й строки

## ДЕШИФРАТОР

Уровень развития КОС характеризуется с помощью оценок по шкале следующим образом.



Уровень коммуникативных склонностей	Уровень организаторских склонностей	Шкала оценки
2–9	4–11	1
10–11	12–13	2
12–13	14	3
14–15	15–16	4
16–20	17–20	5

**Пояснение:** оценка 1 – свидетельствует о *низком* уровне КОС; 2 – о КОС *ниже среднего* уровня; 3 – о *среднем* его уровне; 4 – о *высоком*; 5 – об *очень высоком* уровне КОС.

## ВЫВОДЫ

1. Специфика межличностной коммуникации состоит в наличии процесса обратной связи, коммуникативных барьеров, различных уровней передачи информации (вербального и невербального).
2. Обратная связь — это информация, отражающая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Передача обратной связи может осуществляться прямым и косвенным путями.
3. Коммуникативный барьер — это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. Различают фонетический, семантический, стилистический, логический барьеры, барьеры социокультурного различия и барьеры отношений.
4. Принято выделять 2 типа коммуникативного воздействия — авторитарный и диалогический.
5. Вербальная информация передается с помощью слов, невербальная — с помощью визуального контакта, жестов, мимики, позы, походки, расстояния, взаимного положения, времени и места общения, физических контактов, паралингвистических компонентов речи, запаха, вкусовых ощущений.
6. Эффективное сообщение должно быть простым, ясным, заслуживающим доверия, уместным, переданным в удачно выбранное время с учетом индивидуальных особенностей реципиента.
7. Социальная роль человека «помогающих профессий» требует высокой степени владения мимикой лица, придания ему максимальной стабильности и стандартного выражения — доброжелательности и приветливости.
8. Внезапное значительное изменение положения тела во время общения может выражать скрытые эмоции, мысли или их измене-

- ние. Основная поза коммуникатора — это поза расположенного к общению человека: улыбка, голова и тело повернуты к партнеру, туловище немного наклонено вперед.
9. Желательно вырабатывать уверенную, прямую, умеренно напряженную, с развернутыми плечами и поднятой головой, со средней амплитудой движения рук, быструю походку.
  10. Следует сводить к минимуму время вторжения в личное пространство реципиента. При беседе желательно находиться на расстоянии 1–1,5 м друг от друга.
  11. Стиль одежды также может предоставить окружающим важную информацию о нашей работе и жизни в обществе. Нашу одежду другие люди замечают в первую очередь. По стилю одежды можно определить скорее возраст, пол и социально-экономический статус человека, нежели его пристрастия или взгляды. Одежда и другие способы украсить тело (драгоценности, краски, татуировка и т.д.) влияют на самооценку человека и, следовательно, на его поведение при общении с другими людьми.
  12. Прикосновение — важнейшая составная часть большинства человеческих отношений. Оно играет важную роль в случаях, когда один человек подбадривает другого, выражает радость, демонстрирует эмоциональную поддержку или неприятие и т.д.
  13. Спокойный и уверенный голос коммуникатора оказывает позитивное влияние на реципиента. И наоборот, агрессивный, озлобленный, рассерженный голос передает стрессовое состояние слушателям.
  14. С возрастом способность к различению вкуса и запаха снижается.

## МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

### Вопросы для самопроверки

1. В чем специфика межличностной коммуникации?
2. Как называют людей, участвующих в обмене информацией?
3. Охарактеризуйте пути передачи обратной связи.
4. Почему косвенная обратная связь может мешать эффективному общению?
5. Какие существуют виды коммуникативных барьеров? Дайте им краткую характеристику.
6. Перечислите средства невербальной коммуникации. В какие группы они объединены?
7. Что понимается под критерием простоты вербального сообщения?

8. Как часто нужно контактировать глазами?
9. Почему улыбку можно считать саногенной?
10. Какие изменения в позе человека могут указывать на проявление защиты и защитных механизмов?
11. Опишите дистанции по модели организации пространства Э. Холла.
12. Какова цель ношения форменной одежды?
13. Зачем люди украшают себя?
14. Какое базовое качество формируется в результате прикосновений?
15. О каких классификациях прикосновений и самоприкосновений вы узнали из теоретического материала?
16. Какова роль паузы в общении?
17. Что влияет на нашу обонятельную и вкусовую чувствительность?

#### **Заполнить пробелы**

1. Любой коммуникативный барьер — это ... на пути передачи информации.
2. Чаще всего люди обижаются не на смысл слов говорящего, а на то, с какой ... они произносятся.
3. ... — это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.
4. Люди пожилого и старческого возраста могут воспринимать отсутствие касаний как знак ....
5. Обратная связь может передаваться прямо и ....
6. Зевота «социально ... », и ее трудно подавлять.
7. Люди чаще всего недовольны своим внешним видом в возрасте от ... до ... лет.
8. Чувство неприязни к коммуникатору может приводить к возникновению барьера ....
9. Наше удовольствие от ... врожденное.
10. ... — это социальные гормоны.
11. Согласно модели Э. Холла, границы личной дистанции находятся в пределах от 45 см до ... м.
12. При контакте, делясь более ... с, коммуникаторы могут испытывать сильное желание отвести взгляд.
13. Если опущены уголки вашего рта, то ... ваш мозг и ваши внутренние органы.
14. По мнению некоторых исследователей, наибольшее количество информации об общающихся индивидах, о стиле их взаимодействия передается в первые ... мин общения.

15. К «неконтактным» культурам можно отнести страны Северной Европы и ....

**Верно (В) или неверно (Н)**

1. Смысловый барьер возникает, когда участники говорят на разных языках и диалектах.
2. Фонетический барьер может возникать, когда логика рассуждения коммуникатора кажется реципиенту неверной.
3. Походка в меньшей мере, чем другие элементы экспрессии, поддается регуляции.
4. Критерий ясности предполагает, что после получения сообщения реципиент сможет однозначно ответить на вопросы «что, как, сколько, где, когда, почему» в отношении понимания его дальнейших действий.
5. Обонятельные ощущения обладают большей остротой, чем вкусовые.
6. Чем выше авторитет коммуникатора, тем больше преград на пути усвоения информации реципиентом.
7. Девушки, украшающие кольцами большие пальцы рук, могут быть неправильно понятыми.
8. Эмоции и настроение не влияют на иммунную систему.
9. К невербальным средствам информации можно отнести слова и паузы между ними.
10. Авторитарное воздействие в процессе общения — это установка «сверху вниз».
11. Дружеским прикосновениям свойственна некоторая скованность — следствие боязни, что их могут принять за слишком интимные или сексуальные.
12. Интенсивность жестикуляции повышается, если говорящий волнуется или испытывает затруднения в выражении мыслей.
13. Период наибольшей устойчивости и концентрации внимания равен примерно 30 мин.
14. Такесика изучает передачу информации с помощью физических контактов.
15. Отведение взгляда при общении на близкой дистанции способствует снятию возникающего напряжения.
16. Можно рассматривать зевоту как проявление беспокойства, несогласия, неуверенности реципиента.
17. Чтобы выжить, мало чувствовать любовь близких людей, нужно самому любить себя.

18. Ранний тактильный опыт не оказывает влияния на дальнейшее развитие человека.
19. Следует быстрее начинать говорить, когда собеседник замолкает.
20. Феромоны осознанно влияют на нейроэндокринную деятельность и психологический статус индивида.

**Выбрать один или несколько правильных ответов**

1. Передача информации может осуществляться с помощью:
  - а) запаха;
  - б) паузы;
  - в) позы;
  - г) прикосновения;
  - д) все ответы верны.
2. Обратная связь — это:
  - а) психологическая защита;
  - б) помощь в понимании того, как человека воспринимают другие;
  - в) реакция реципиента;
  - г) информация для размышления;
  - д) все ответы верны.
3. Барьеры социокультурного различия возникают по причине:
  - а) логического непонимания;
  - б) религиозных предпочтений;
  - в) наличия в речи звуков-паразитов;
  - г) быстрой невыразительной речи;
  - д) нарушений дикции.
4. Критерии эффективного вербального сообщения:
  - а) простое;
  - б) интерактивное;
  - в) уместное;
  - г) невербальное;
  - д) с учетом индивидуальных особенностей реципиента.
5. Средний объем кратковременной памяти у здорового взрослого человека:
  - а)  $7 \pm 2$  элемента;
  - б) 5–9 элементов;
  - в) 4–8 элементов;
  - г) 3–10 элементов.
6. Интенсивность жестикуляции повышается, если человек:
  - а) волнуется;
  - б) занимает оборонительную позицию;
  - в) испытывает затруднение в выражении мыслей;
  - г) грустит.

7. Фаза вхождения в контакт длится примерно:
  - а) 2 мин;
  - б) 4 мин;
  - в) 6 мин;
  - г) 10 мин.
8. Нормальное состояние губ человека:
  - а) кайма губ красного цвета;
  - б) губы слегка сжаты;
  - в) губы касаются зубов;
  - г) губы повернуты внутрь.
9. К неязыковым компонентам речи относят:
  - а) смех, плач, шепот, вздох, самокасания;
  - б) громкость голоса, темп речи, ударение;
  - в) тон голоса, паузы, покашливание;
  - г) звуки-«заполнители», тембр, покашливание, фонация.
10. Одежда человека позволяет судить о его:
  - а) национальности;
  - б) роде деятельности;
  - в) возрасте;
  - г) настроении;
  - д) ценностях.
11. При визуальном контакте, длящемся более 3 с, коммуникаторы могут испытывать желание отвести взгляд. Это говорит о:
  - а) развитии доверительных отношений при знакомстве;
  - б) повышении уровня эмпатии у коммуникаторов;
  - в) возникновении у них дискомфорта;
  - г) скуке или желании взять слово.
12. Зевота — это сигнал:
  - а) страха, боязни, опасения;
  - б) утомления, сонливости, скуки;
  - в) беспокойства, несогласия, неуверенности;
  - г) духоты в помещении.
13. Когда люди сотрудничают или неофициально беседуют, они предпочитают:
  - а) располагаться напротив друг друга;
  - б) сидеть под прямым углом друг к другу;
  - в) быть пространственно разделенными.
14. К функциональным прикосновениям относятся:
  - а) рукопожатие;
  - б) тактильные контакты медицинского работника и пациента;
  - в) объятия;

- г) поглаживание по голове;  
 д) щипок.
15. Наиболее сильные обонятельные ощущения вызывают вещества, растворимые в:
- а) кислотах;  
 б) жирах;  
 в) воде;  
 г) углеводах;  
 д) белках.

### Найти соответствие

Разделы невербального общения	Определение
1) Кинесика.	а) раздел невербального общения, изучающий закономерности организации места и времени общения;
2) Проксемика.	б) раздел невербального общения, изучающий влияние прикосновений в процессе общения;
3) Такесика.	в) раздел невербального общения, изучающий влияние тональности, тембра голоса, громкости речи на общение;
4) Невербальные компоненты речи	г) раздел невербального общения, изучающий закономерности мимики, пантомимики, жестикуляции

### Один — лишний (убрать)

- Обратная связь — вербальный и невербальный уровни передачи информации — дистанция между коммуникаторами — коммуникативный барьер.
- «Я с трудом понимаю, что ты говоришь...» — «Я не хочу об этом слышать...» — «Вы действительно так считаете?» — «В таком случае я отказываюсь участвовать...».
- Дефект речи — использование специфических терминов — звуки-паразиты — быстрая невыразительная речь.
- Кинесика — пантомимика — проксемика — такесика.
- Жесты — мимика — пауза — походка — поза.
- Тон — тембр — поперхивание — рукопожатие — смех.
- Иллюзии — анестезия — галлюцинации.
- Коммуникативная — интровертивная — перцептивная — интерактивная.
- Сленг — жаргон — аргон — арго.
- Взаимное расположение — место общения — жестикуляция — продолжительность общения — дистанция общения.

## УЧЕБНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Форма и содержание сообщения существенно зависят от личных особенностей коммуникатора, его представлений о реципиенте и отношения к нему и к ситуации, в которой происходит общение. Попробуйте, например, объяснить 5-летнему ребенку, что изучает психология.
2. Посланное коммуникатором сообщение изменяется под влиянием особенностей личности реципиента, отношения последнего к автору, тексту, ситуации. Одни и те же слова, услышанные студентом из уст преподавателя или соседа по парте, могут побудить его к различным реакциям. Одну и ту же реплику преподавателя один студент примет как справедливое замечание, а другой — как придирку. Какие барьеры здесь присутствуют?
3. Какие барьеры могут помешать коммуникаторам понять друг друга в следующих ситуациях:
  - а) сын: «Зачем вчера при Тане ты начала говорить, что я — глупенький, да еще и размазня?» Мать: «Яйца курицу не учат!» Какой барьер помешал матери прислушаться к словам сына?
  - б) молодой человек — фельдшеру скорой помощи: «Бро, не врубаешься что ли?.. Кароч... Да я давно соскочил... Мы тут, сорян, сидели, дринкачили после шараги, чилили, и Винт с Кетамишей решили прикольнуться и сдать меня красным... А попали в скорую... да не джанки мы и не чепушили... чесслово...».
4. Подумайте над положительными и отрицательными свойствами прямой и косвенной обратной связи.
5. Проанализируйте, какие виды коммуникативных барьеров вы используете наиболее часто? С какой целью вы это делаете? Можно ли достичь той же цели другим путем?
6. Как по внешнему виду партнеров можно оценить их взаимоотношения (например, одинаковая цветовая гамма)?
7. Какую информацию сообщает миру человек, все видимые части тела которого расписаны татуировками?
8. Существует множество видов прикосновений: рукопожатие, указание, одобрительное похлопывание, поддержка, шлепок, удар, щипок, поглаживание, встряхивание, поцелуй, удерживание, объятие и полуобъятие, сцепление, наложение, пинок, прихорашивание, шекотка и т.д. Какие еще виды прикосновений возможны между людьми?



## ОТВЕТЫ

**Заполнить пробелы:** 1 — защита; 2 — интонацией; 3 — обратная связь; 4 — неприятия; 5 — косвенно; 6 — контагиозна; 7 — 13, 20; 8 — отношений; 9 — соли; 10 — феромоны; 11 — 1, 2; 12 — 3; 13 — плачет; 14 — 20; 15 — Азии.

**Верно или неверно:** 1 — Н; 2 — Н; 3 — В; 4 — В; 5 — В; 6 — Н; 7 — В; 8 — Н; 9 — Н; 10 — В; 11 — В; 12 — В; 13 — Н; 14 — В; 15 — В; 16 — В; 17 — В; 18 — Н; 19 — Н; 20 — Н.

**Выбрать один или несколько правильных ответов:** 1 — д; 2 — д; 3 — б; 4 — а, в, д; 5 — а, б; 6 — а, в; 7 — б; 8 — а, б; 9 — б, в, г; 10 — а, б, в, г, д; 11 — в; 12 — а, б, в, г; 13 — б; 14 — б; 15 — б, в.

**Найти соответствие:** 1 — г; 2 — а; 3 — б; 4 — в.

**Один — лишний:** 1 — дистанция между коммуникаторами; 2 — «Вы действительно так считаете?»; 3 — использование специфических терминов; 4 — пантомимика; 5 — пауза; 6 — рукопожатие; 7 — анестезия; 8 — интровертивная; 9 — аргон; 10 — жестикуляция.