

# Трудности общения

**В. Н. Куницына, специалист по проблемам общения, выделяет две группы трудностей:**

- субъективно переживаемые, не всегда проявляющиеся в конкретном взаимодействии и не очевидные для собеседника; неуверенность, застенчивость, трудности психологического контакта

- «объективные», т. е. проявляющиеся в условиях непосредственных контактов и снижающие удовлетворенность ими. (уровень коммуникативной грамотности)

# Различают также трудности общения первичные и вторичные.

- Первичные трудности общения зависят от природных свойств человека (биологических, психофизиологических, личностных), таких, как агрессивность, тревожность, ригидность, и других, связанных с темпераментом.

- Вторичные трудности могут быть психогенными (следствие травм, стрессов, фрустраций (от лат. *frustratio*— обман, тщетное ожидание) к вторичным трудностям относятся также социогенные (следствие коммуникативных барьеров), возникающие при неудачном опыте эмоциональных и социальных контактов.

## Деффективное общение

Это относительно неполноценное общение, которое чаще проявляется в межличностных отношениях. Оно мешает установлению искренности, доверительности, легкости и человеческой близости.

К устойчивым дефектам общения относятся такие свойства личности, как тревожность(беспокойство, страх) и ригидность(от лат. rigidus— оцепенелый, твердый) — затрудненность, вплоть до полной неспособности к каким-либо изменениям, объективно требующим перестройки



# Деструктивное общение

- К нему обычно относят те формы и особенности межличностных контактов, которые отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют процесс взаимопонимания. (обман, агрессия, конфликтное поведение)



# Вербальные и невербальные средства коммуникации.



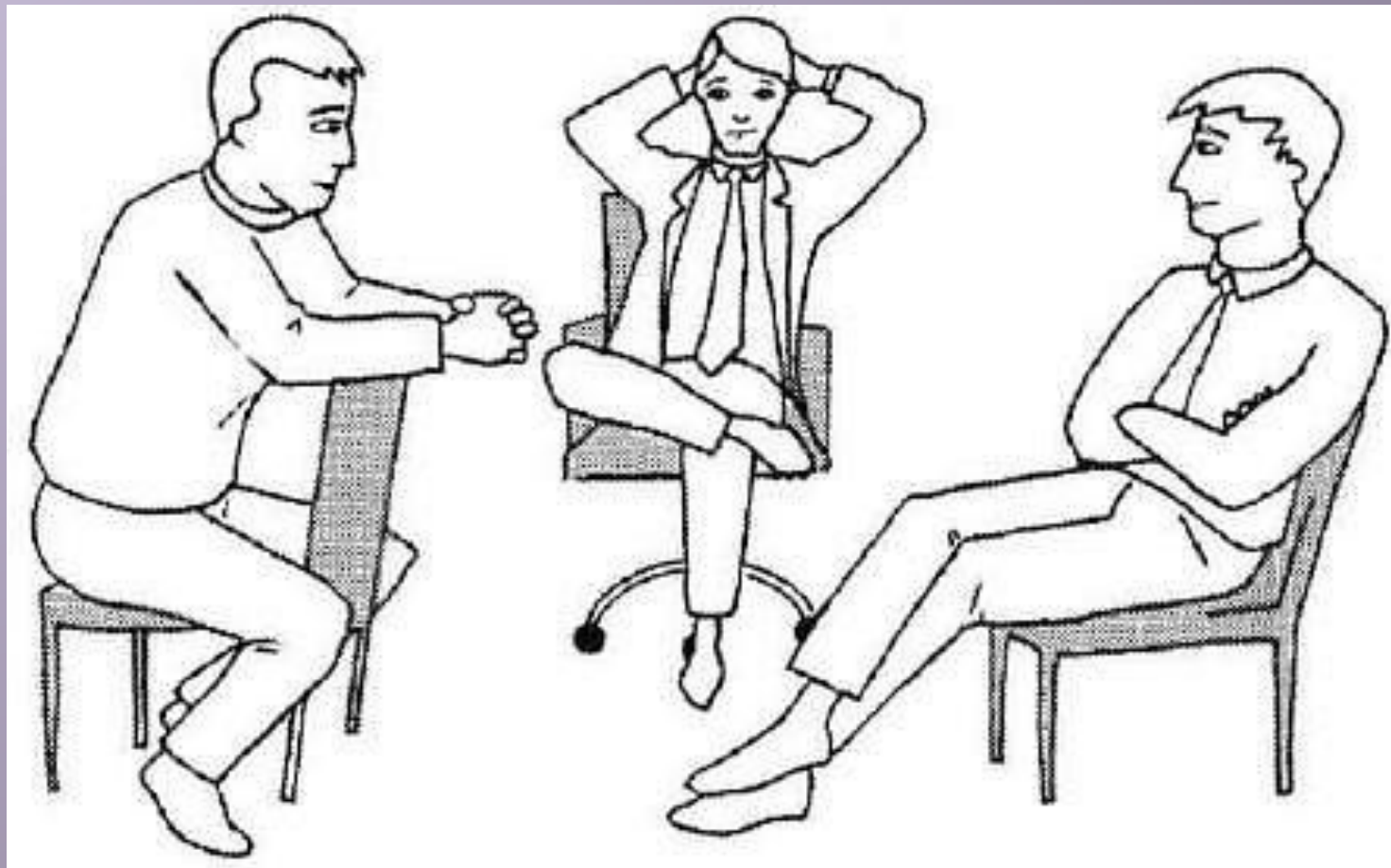
## В коммуникации для достижения ожидаемых результатов используют разнообразные психотехнические приемы, которые задают определенный разговорный стиль

- **воображаемая диалогизация**— имитация потенциального диалога, обстановки диалога, что вводит в заблуждение собеседника;
- **вопросно-ответный ход**— субъект общения сам задает себе вопрос и сам же на него отвечает, например риторический вопрос, позволяющий привлекать и поддерживать внимание собеседника и вместе с тем вести свою «подспудную линию»;
- **эмоциональные восклицания**— они усиливают внимание к предмету взаимодействия, стимулируют вовлеченность собеседника в разговор;
- **эвфемизмы**— более мягкие эквиваленты резких слов, позволяющие поддерживать доброжелательную атмосферу контакта, снижающие негативное проявление эмоций как реакцию на те слова- «красные флажки», которые обычно вызывают отрицательные эмоции и экспрессивные вспышки (например: вместо «вы должны» использовать «хотелось бы»; вместо «неудача» — «неполная победа»; вместо «не врите» — «не сочиняйте, не фантазируйте» и пр.);

- **Инверсия** т. е. осмысленное нарушение порядка слов, обращение смысла, переданного собеседником, с отрицательного на положительный и с положительного на отрицательный, в зависимости от намерений собеседника, использующего данный прием;
- **«аффинити»** — создание такого эмоционального фона общения (симпатии, влечения собеседников), который способствует конструктивности и взаимопониманию, через психологическое присоединение, демонстрацию необходимых в конкретной ситуации эмоциональных реакций, поиск согласия и нахождение совпадающих интересов;
- **дистанция** — прием как глубокого проникновения в обстоятельства и переживания собеседника, так и полного отстранения отличных вопросов.;
- **активность участия** — проявляется в частоте и продолжительности включения в него.



# Невербальное общение



Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки интонации — 38 %, неречевое взаимодействие — 53%.

К изучению невербальных средств общения обращаются следующие науки:

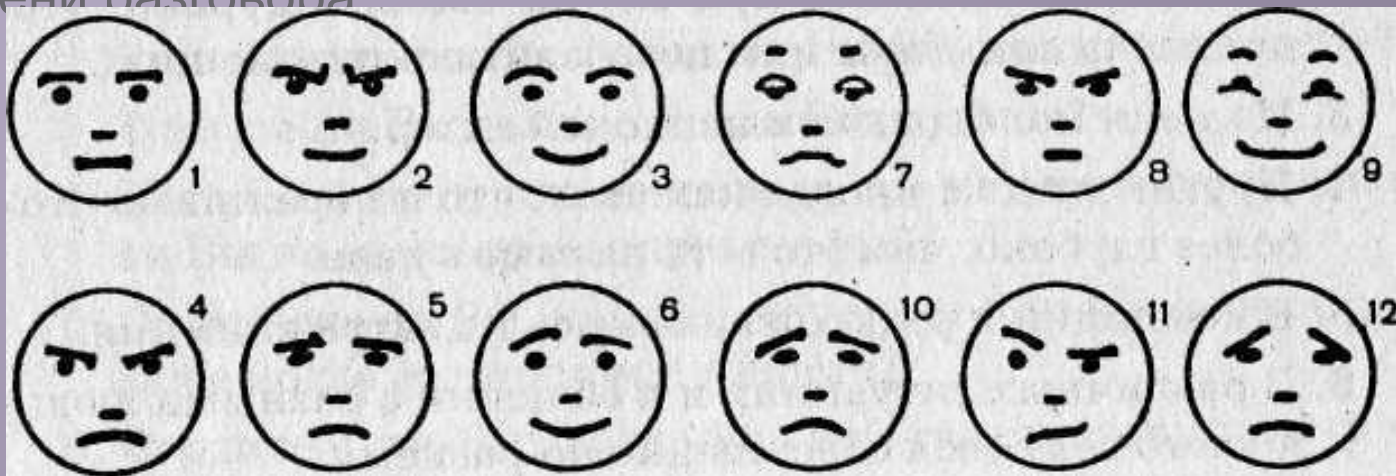
1. Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица, жестика — жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика — моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.

2. Такесика изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

3. Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении; выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

# Невербальные средства общения

1. Мимика — это движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70% информации, т. е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так, замечено, что человек пытается скрыть информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее трети времени разговора.



2 Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3. Выразительные качества голоса. Это характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки: кашель; нулевые звуки: паузы, а также звуки назализации: «хм-хм», «э-э-э» и др.

# Жесты.

1. **Жесты-иллюстраторы.** Это жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигураций»); кинетографы — движения телом; жесты-«биты» (жесты - «отмашки»); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.
2. **Жесты-регуляторы.** Они выражают отношение говорящего к чему-либо. К ним относят кивки, целенаправленные движения руками.
3. **Жесты-эмблемы.** Своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки (как при рукопожатии), слегка приподнятые, означают во многих случаях — «здравствуйте», а воздетые над головой — «до свидания».
4. **Жесты-адапторы.** Это специфические движения рук. К ним относятся также почесывания, подергивания отдельных частей тела; прикасания, пошлепывания партнера; поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаша, пуговицы и т. п.).
5. **Жесты-аффекторы.** Они выражают движениями тела и мышц лица определенные эмоции.
6. **Микрожесты:** покраснение щек, увеличенное количество морганий в минуту, подергивания губ и пр.