

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Невербальное общение — это коммуникация между индивидами без использования слов, то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Инструментом общения становится тело человека, обладающее исключительно широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею. В то же время как сознание, так и бессознательные и подсознательные компоненты психики человека наделяют его способностями воспринимать и интерпретировать информацию, переданную в невербальной форме. Тот факт, что передача и прием невербальной информации могут осуществляться на бессознательном или подсознательном уровне, вносит некоторое осложнение в понимание данного явления и ставит вопрос об оправданности использования понятия «общение», так как при языковой и речевой коммуникации этот процесс по-разному осознается обеими сторонами. Поэтому вполне допустимо, когда речь идет о невербальной коммуникации, использовать также понятие «невербальное поведение», понимая его как поведение индивида, несущее в себе определенную информацию независимо от того, осознается это индивидом или нет.

Основными средствами, которыми обладает «язык тела», являются поза, движения (жесты), мимика лица, взгляд, «пространственное» поведение, характеристики голоса. За последние десятилетия интерес к невербальным способам общения в мировой психологической науке заметно повысился, поскольку стало ясно, что этот компонент социального поведения человека играет в жизни общества более важную роль, чем представлялось ранее.

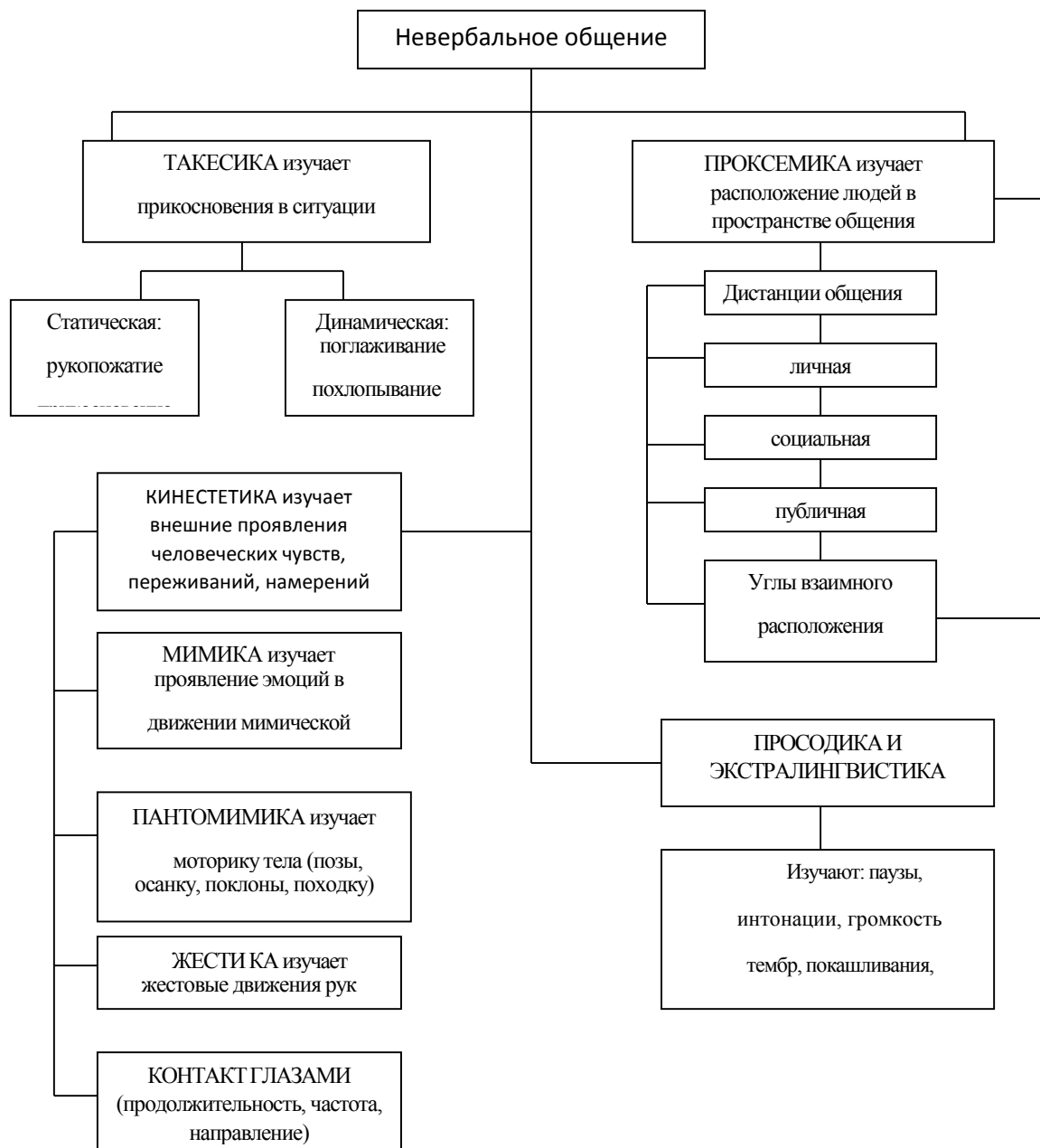


Рис. 1. Структурные элементы невербальной системы общения

Кинесические средства общения - это зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

Просодические (паралингвистические) средства общения включают ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара).

Экстралингвистические средства общения составляют включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыканье и др.).

Проксемические средства - это пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию.

Такесические средства общения представляют собой динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия,

похлопывания, обнимания, поцелуя и т.п.

Во всем многообразии выразительных средств невербального общения важнейшее место занимают кинесические, такесические и проксемические средства. Они исследуются специальными областями научного знания, получившими в последние годы бурное развитие - кинесикой, такесикой и проксемикой.

Кинесика - область научного знания, исследующая внешние проявления человеческих чувств и эмоций. Объектом ее научного интереса являются мимика, жестика и пантомимика.

Мимика - движениям мышц лица, отражающим внутреннее эмоциональное состояние, принадлежит особая роль в передаче информации. Мимика обладает статусом образного языка общения, специфического кода для передачи многообразных чувств, оценок, отношений к событиям и явлениям. Одновременно она является и средством воздействия на людей.

К числу основных эмоций, транслируемых с помощью выразительных движений мимической мускулатуры, относят радость, удивление, гнев, презрение, страдание, страх. Положительные эмоции (любовь, радость и др.) выражаются более четко и распознаются легче. Негативные эмоции (гнев, отвращение, печаль) идентифицируются несколько труднее.

Наиболее выразительными элементами мимики являются брови и губы. Даже незначительное изменение их положения и конфигурации существенно, а иногда и в корне меняет не только оттенок, но и знак эмоции. Благодаря этому у человека есть возможность выражать сотни тонов эмоциональных переживаний. Утверждают, например, что Лев Толстой описал 97 оттенков улыбки.

В тесном единстве с работой мимических мышц человека функционируют его глаза. Учитывая тот факт, что человек практически не может управлять изменением размеров зрачка, окологлазными мышцами, глаза являются важным источником правдивой информации о действительных чувствах и переживаниях партнера по деловому общению. Например, считается, что если партнер контактирует с глазами собеседника менее 1/3 времени разговора, то есть вероятность того, что он желает скрыть какую-либо информацию или испытывает негативные переживания в виде вины, стыда, недоверия и др.

По продолжительности контакта глазами нескольких незнакомых людей можно выявить их социальные статусы. Доказано, что человек, занимающий более высокую социальную позицию (руководитель, лидер), смотрит на партнера значительно чаще, его взгляд фиксируется на собеседнике более продолжительное время.

Многообразная гамма чувств, настроений, отношений партнера по деловому общению проявляется в его жестах, представляющих собой своеобразный язык движений тела, включающий жестовые "слова", "предложения", "знаки препинания". Мудрецы говорят, что жест есть не

движение тела, а движение души.

Знание "алфавита" и "грамматики" жестов позволяет читать человека как книгу. Такая возможность имеет место благодаря тому, что жесты в меньшей степени подвержены сознательному контролю, чем мимика.

Специалисты в области невербального общения А. Пиз, Дж. Ниренберг и Г.Калеро дают подробную классификацию жестов. Деловому человеку важно иметь представление, прежде всего, о тех жестах, в которых выражаются отношение к ситуации общения и к обсуждаемой проблеме, психическое состояние и степень искренности делового партнера. В этом плане интерес представляют открытые жесты, закрытые жесты и жесты неискренности, жесты оценки и отрицания, уверенности, нервозности и неуверенности.

Открытые жесты и жесты расположения характеризуются открытостью и доступностью для визуального контроля ладоней и отсутствием каких-либо перекрещиваний рук и ног, прикладыванием руки к груди, прикосновением к партнеру. Такие жесты свидетельствуют о психологической открытости и искренности партнера, его готовности к равноправному взаимодействию.

Закрытые жесты и жесты неискренности рассмотрены выше. Они указывают на то, что в общении имеется второй, скрытый, контур, что партнер решает противоречивые психологические задачи.

Жесты оценки (почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и т.п.) указывают на сомнение партнера в предоставляемых ему фактах и аргументах.

Жесты отрицания (отклонение корпуса назад, скрещение рук и ног, дотрагивание до кончика носа и др.) указывают на то, что сомнения партнера приобрели устойчивый характер и достигли уровня негативного отношения к тем или иным фактам и аргументам.

Жесты уверенности (соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле и др.) свидетельствуют о том, что партнер максимально уверен в своих возможностях, комфортно себя чувствует, владеет ситуацией, и даже возможно испытывает чувство превосходства.

Жесты нервозности и неуверенности (переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами и др.) говорят о неуверенности партнера в своих возможностях или в благоприятном исходе переговоров.

Жесты ожидания включают потирание ладоней друг о друга, медленное вытирание влажных ладоней о ткань и др.

Умение делового человека понимать язык жестов является обязательным личностным качеством профессионала, поскольку оно позволяет ему быть проницательным и коммуникабельным, уверенно ориентироваться в деловых ситуациях, глубоко разбираться в людях.

Такесика - научная область, исследующая проявления человеческой психики в прикосновениях партнеров. Прикосновения более всего

отражают статусно-ролевые позиции и степень эмоциональной близости общающихся. Малейшая неточность в выборе типа прикосновения к партнеру (например, стремление облобызать или похлопать по плечу необщительного начальника) может привести не только к срыву общения, но и к крушению деловой карьеры.

Среди множества коммуникативных прикосновений наибольший интерес для делового человека представляют рукопожатия. Они составляют большую часть из всех применяемых в общении прикосновений. По типу рукопожатия партнера можно определить его претензии на определенный статус в отношениях и спрогнозировать стиль взаимодействия.

Специалисты выделяют три основных вида рукопожатий: равноправное, доминирующее и покорное.

Равноправное рукопожатие (ладонь твердая, подается прямо, вертикально полу) свидетельствует об уверенности партнера в своих возможностях и готовности к равноправному и взаимовыгодному диалогу.

Доминирующее рукопожатие (рука подается сверху, ладонью вниз; рука собеседника может бесцеремонно задерживаться) говорит о высоком самомнении партнера, его нацеленности на доминирование во взаимодействии.

Покорное рукопожатие (вялая рука подается снизу, ладонью вверх) отражает готовность человека признать доминирование партнера.

Пространственно-временные параметры общения изучает научная область проксемика (англ. *proximity* - близость). Этот термин введен в оборот американским антропологом Э.Холлом, пионером в изучении территориальных потребностей человека. Он отмечает, что любое живое существо стремится иметь свою территорию. Африканский лев, например, контролирует пространство радиусом более пятидесяти километров. Любая попытка вторгнуться в это пространство воспринимается царем зверей как покушение на него самого.

По мнению Э. Холла, каждый человек имеет вокруг себя некое пространство, которое он считает "своим". В этом пространстве исследователь выделил четыре зоны (дистанции, расстояния), в которые в обычных условиях каждый человек допускает те или иные категории других людей и решает вполне конкретные коммуникативные задачи: интимную, личную, социальную, публичную.

Интимная зона (15 - 45 см) предназначена для общения с самыми близкими людьми (родными, любимыми, и др.). Для общения в этой зоне характерны доверительность, тактильный контакт и негромкий голос.

Личная (персональная) зона (45 - 120 см) предназначена для обыденного (светского) общения с хорошо знакомыми людьми (друзьями, коллегами). Общение здесь допускается по преимуществу в виде поддерживающего разговора и визуального контакта между партнерами.

Социальная зона (120 - 400 см) предназначена для проведения формальных встреч в служебных помещениях, для ведения деловых переговоров, для общения с малознакомыми людьми. Например, беседа

начальника с подчиненным требует именно такой дистанции.

Публичная зона (свыше 400 см) предназначена для общения с большими аудиториями.

Размеры личного пространства и конкретных коммуникативных зон меняются в зависимости от вида человеческой активности и местонахождения (например, в транспорте в час "пик" оно может быть минимально, в ночное время - максимально), от психического состояния (в плохом настроении человек сознательно или бессознательно стремится увеличить расстояние до других людей и болезненно реагирует на попытки окружающих его нарушить), от статуса общающихся (большинство подчиненных стараются держаться подальше от начальника), и др.

Нарушение коммуникативных дистанций одним из партнеров может привести к ухудшению психологической атмосферы общения, негативным эмоциональным и поведенческим реакциям собеседника. Доказано, например, что бесцеремонное вторжение в интимную зону человека влечет весьма ощутимые физиологические изменения в его организме (учащение сердцебиения, повышенное выделение в кровь адреналина, прилив крови к голове и др.), вызывает состояние стресса.

Немаловажной проксемической характеристикой, ощутимо влияющей на ход и результаты делового общения, является угол взаимодействия партнеров.

Специалисты считают, что расположение партнеров за столом друг против друга стимулирует развитие оборонительных и сопернических настроений.

Однако для официальных деловых встреч такая коммуникативная позиция вполне допустима. Расположение собеседников по диагонали с разных сторон стола подчеркивает и поддерживает их независимость. Для дружеской беседы наиболее приемлемым с психологической точки зрения является положение партнеров у угла стола. Деловая партнерская беседа психологически поддерживается расположением партнеров с одной стороны стола.

На состояние делового взаимодействия определенное влияние оказывает время его осуществления, динамика биоритмов и суточных ритмов жизнедеятельности партнеров. Известно, что одни люди более продуктивны в утренние часы ("жаворонки"), другие - в поздние вечерние часы ("совы"). Считается, что в районе 19 часов нервно-психическое состояние людей становится более неустойчивым, повышается риск нарастания раздражительности и вспыльчивости. Есть сведения о более высокой работоспособности людей в холодное и сухое время, чем в жаркую и влажную пору.

Поэтому для эффективного управления пространственно-временными факторами общения применяется специальная техника построения межличностного пространства, определяющая выбор расстояния до партнера, угла и уровня взаимодействия с ним, элементного оформления пространства контакта, обеспечивающих достижение целей

делового общения.

Она ориентирует бизнесмена учитывать при организации пространственно-временных параметров общения такие факторы, как степень психологической близости потенциальных участников, особенности динамики работоспособности партнера ("жаворонок" или "сова"), его настроение, состояние погоды, цели предстоящей встречи, и др.

Таким образом, в процессе невербального общения решаются важнейшие коммуникативные задачи: построения точного образа партнера, создания психологически комфортной и безопасной атмосферы общения, конкретизации смысла вербальных сообщений, эмоционального воздействия на делового партнера, и др. Для решения этих задач применяются невербальные техники общения - способы эффективного управления пространственно-временными параметрами взаимодействия, выражения экспрессии и информации через мимику, жесты и позы, "прочтения" экспрессивных проявлений партнера по общению, эмоционального заражения, и др.

Сознательное и бессознательное в общении с другими людьми

Как известно, невербальное общение может быть осознанным и неосознанным. К этому следует добавить еще и такую его особенность, как намеренность и ненамеренность. Это означает, что в одном случае информация может передаваться одним субъектом общения (отправителем) с осознаваемой целью обязательно довести ее до сведения другого (получателя). Например, жест, указывающий кому-то направление; взгляд, выражающий внимание к собеседнику; угрожающая поза, свидетельствующая об определенных намерениях человека и т.д. В другом случае отправитель не имел намерения передавать какую-то информацию или даже пытался ее скрыть (например, признаки плохого настроения или болезненного состояния, свою принадлежность к определенной нации или социальной группе и т.п.), а получатели тем не менее такую информацию воспринимали. В этой связи оказываются полезными понятия «знак» и «сигнал».

Знак — это элемент поведения, внешности, движений индивида, несущий информацию, воспринимаемую другим индивидом независимо от воли и намерений первого.

Знак становится сигналом, когда отправитель использует его осознанно с целью передать какую-то определенную информацию получателю.

Нетрудно представить себе, что эти информационно-психологические различия между знаком и сигналом являются причиной множества случаев нарушения взаимопонимания между людьми. Неосознаваемый отправителем знак, например случайный взгляд, может быть воспринят кем-либо как сигнал (признак интереса или опасности) и вызвать какие-то действия; намеренно передаваемый сигнал может быть не понят получателем и воспринят просто как знак и т.д. Здесь возможно

несколько вариантов, так как сочетания осознанности—неосознанности и намеренности— ненамеренности имеют ряд комбинаций в отношениях между отправителем и получателем невербальной информации, поскольку каждый из них может занимать ту или иную позицию. Кроме того, даже когда обе стороны ведут себя вполне осознанно, интерпретация полученной информации не обязательно совпадает с тем, что предназначалось для передачи.

Проблема интерпретации невербального поведения

Невербальная коммуникация подчиняется определенным правилам, которым мы следуем бессознательно, но чутко реагируем на их нарушение. К этим правилам могут быть отнесены следующие:

- 1) использование невербальных знаков должно быть определенным и узнаваемым;
- 2) мы должны быть способны переводить наши чувства и намерения в невербальные средства («кодировать»);
- 3) наблюдатель должен быть способен к интерпретации невербальных знаков («декодировать»).

Вместе с тем выполнение этих правил оказывается не такой простой задачей. Основные проблемы интерпретации невербальных сообщений (их кодирования и декодирования) связаны с самой природой невербальной коммуникации. Например, в группе есть человек, который никогда не выступает. Его молчание является определенным сообщением, но каково его содержание? Стесняется этот человек или ему нечего сказать? Он погружен в свои личные проблемы или просто устал? Найти правильный ответ нам не удастся. Молчание передает сообщение, но это сообщение остается неясным.

Особенности невербальных сообщений — текстуальность, многозначность, спонтанность и ненамеренность — определяют сложность процесса интерпретации невербального поведения. Мы не можем «читать человека как книгу», так же как другие не могут «читать» нас. Тем не менее люди, которые общаются с нами, придают определенное значение нашему поведению и на основании своих наблюдений могут делать важные выводы и принимать решения.

Установлено, что устойчивыми и однозначными являются лишь экспрессивные коды основных эмоциональных состояний человека: радости, страха, гнева, внимания, удивления, презрения и некоторых других. Остальные способы невербального кодирования подвержены влиянию множества факторов. Среди них:

- общая ситуация общения;
- индивидуальные особенности проявления состояний каждым из участников общения;
- пол;
- возраст;

- степень значимости партнеров друг для друга;
- культурные и этнические нормы выражения индивидуальных особенностей личности.

Очевидно, что учесть все эти факторы в ситуации непосредственного межличностного взаимодействия с целью точной интерпретации невербальных посланий практически невозможно. Поэтому мы постоянно ошибаемся в определении содержания многих невербальных сообщений, перепроверяем свои выводы, уточняем их, а иногда остаемся в заблуждении.

Интерпретация невербального поведения превращается в творческий процесс, который требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям, социального интеллекта, то есть того, что называют коммуникативной компетентностью.

Практическое занятие №4

Задание №1. Оцените свой уровень владения техникой интерпретации мимики и жестов партнера по общению.

Для делового человека крайне важно умение правильно понимать значение выразительных мимических и жестовых проявлений партнера по взаимодействию. От этого зависит точность построения образа собеседника и эффективность всей системы воздействия на него.

Для оценки своих возможностей "чтения" невербальных проявлений человека выполните известный тест "Что говорят Вам мимика и жесты?".

На каждый вопрос теста выберите один из вариантов ответа и подчеркните его.

1. Вы считаете, что мимика и жесты - это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли Вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да; б) нет; в) не знаю.

3. Как Вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) радостно кричите: "Привет!"; б) сердечным рукопожатием; в) вы слегка обнимаете друг друга; г) приветствуете их сдержанным пожатием руки; д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по Вашему мнению, означают во всем мире одно и то же (дайте три ответа)?

а) когда качают головой; б) когда кивают головой; в) когда морщат нос; г) когда морщат лоб; д) когда подмигивают; е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела "выразительнее" всего? а) ступни; б) ноги; в) кисти рук; г) плечи.

6. Какая часть лица наиболее выразительна, по Вашему мнению? а) лоб; б) брови; в) глаза; г) нос; д) губы; е) уголки рта.

7. Когда Вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно Ваше отражение, на что в себе Вы обращаете внимание в первую очередь?

а) на то, как на Вас сидит одежда; б) на прическу; в) на походку; г) на осанку; д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в Вашем представлении это означает, что:

а) ему есть что скрывать; б) у него некрасивые зубы; в) он чего-то стыдится.

9. На что Вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника? а) на глаза; б) на рот; в) на руки; г) на позу.

10. Если Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза, это для Вас признак:

а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника? а) да; б) нет; в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что: а) первый шаг всегда делают именно мужчины; б) женщина подсознательно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили; в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем "сигналам", которые можно уловить из мимики и жестов. Чему Вы больше поверить!

а) словам; б) мимике и жестам; в) он вообще вызовет у Вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца представляют публике "жесты", имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется!

а) просто фиглярство; б) они "заводят" публику; в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) смотрите совершенно спокойно; б) реагируете на события каждой клеточкой своего существа; в) закрываете глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику? а) да; б) нет; в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы изъясняетесь преимущественно... а) глазами; б) руками; в) словами.

18. Считаете ли Вы, что большинство Ваших жестов: а) "посмотрены" у кого-то и заучены; б) передаются из поколения в поколение; в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для Вас это признак...

а) мужественности; б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица; в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличны друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да; б) нет; в) только у пожилых людей.

Ключ:

1. а-2, б-4, в-3

2. а-1, б-3, в-0

3. а-4, б-4, в-3, г-1, д-0

4. а-0, б-0, в-1, г-1, д-0

5. а-1, б-2, в-3, г-4

6. а-2, б-1, в-3, г-2, д-3, е-2

7. а-1, б-3, в-3, г-2, д-0

8. а-3, б-1, в-1

9. а-3, б-2, в-2, г-1

10. а-3, б-2, в-3

11. а-0, б-3, в-1

12. а-1, б-4, в-2

13. а-0, б-4, в-3

14. а-4, б-2, в-0

15. а-4, б-0, в-1

16. а-0, б-2, в-1

17. а-3, б-4, в-1

18. а-2, б-4, в-0

19. а-3, б-2, в-1

20. а-4, б-0, в-2

Интерпретация результатов

Подсчитайте общее количество баллов по всем вопросам. По предложенной ниже таблице оцените уровень развитости ваших перцептивных способностей.

Общее количество баллов	Уровень развитости перцептивных возможностей
1	2
77-56 баллов	У Вас отличная интуиция, Вы обладаете способностью понимать других людей, у Вас есть наблюдательность и чутье. Но Вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для Вас второстепенное значение. Если Вам улыбнулись, Вы уже готовы поверить, что Вам объясняются в любви. Ваши "приговоры" слишком поспешны, и в этом кроется опасность, можно ошибиться. Сделайте поправку, и у Вас есть шанс научиться прекрасно разбираться в
55-34 балла	Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и Вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но Вы еще не в полной мере умеете использовать эту информацию для того, чтобы правильно строить отношения с людьми. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные Вам слова и руководствоваться ими. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения
33-11 баллов	Язык мимики и жестов Вам непонятен. Вам необыкновенно трудно правильно понимать людей и строить с ними эффективное взаимодействие

В зависимости от полученного результата определите направления самосовершенствования в этой сфере.

Задание №2. Оцените свое умение слушать собеседника.

Одним из важнейших компонентов вербальной системы коммуникации и обязательным условием эффективности делового взаимодействия является умение слушать партнера по общению. С помощью теста "Умеете ли Вы слушать" (по В. Маклени) оцените свою готовность к общению по этому показателю.

Назначение: методика предназначена для выявления Вашего умения слушать других людей.

Инструкция: перед Вами 16 вопросов. Ответьте на каждый из них утверждением "да" или "нет".

1. Ждете ли Вы нетерпеливо, пока другой кончит говорить и даст возможность высказаться Вам?
2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете проблему разговора?
3. Слушаете ли Вы только то, что Вам нравится?
4. Мешают ли Вам слушать Ваши собственные эмоции?
5. Отвлекаетесь ли Вы, когда говорят другие?
6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-нибудь второстепенные?
7. Мешают ли Вам слушать предубеждения против собеседника: его не слишком благополучная репутация, национальные и расовые отличия, социальное происхождение?
8. Занимаете ли заведомо негативную позицию в отношении партнера или его идей, когда слушаете?
9. Прекращаете ли слушать, когда встречаются трудности в общении: косноязычие собеседника, внешние помехи? Ю. Всегда ли Вы слушаете собеседника?
 11. Ставите ли себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить это?
 12. Принимаете ли в расчет, что Вы и говорящий можете обсуждать не один и тот же вопрос?
 13. Допускаете ли Вы, что у Вас и собеседника слова могут иметь разный смысл?
 14. Пытаетесь ли выяснить, действительно ли спор вызван различием точек зрения или разной постановкой вопроса?
 15. Избегаете ли взгляда собеседника, не смотрите ли в угол или по сторонам, когда слушаете другого?
 16. Возникает ли у вас непреодолимое желание прервать собеседника и опередить его мысли?

Ключ

Каждому ответу "нет" присвойте 1 балл. Подсчитайте общее количество баллов.
Интерпретация результатов

Сравните полученный результат с табличными данными и оцените свои умения слушать собеседника.

Количество баллов	Уровень развития умения слушать собеседника
7 баллов и ниже	умение слушать у Вас проявляется в малой степени
от 7 до 10 баллов	Ваше умение слушать партнера по общению требует совершенствования
10 и более баллов	Вы обладаете умением слушать других людей

В зависимости от полученного результата определите направления самосовершенствования в этой сфере.

Самостоятельная работа №4

Цель: систематизировать и углубить полученные знания по теме: «Средства общения»

Подготовить презентации на темы:

- 1) «Технологии эффективного общения»;
- 2) «Деловая беседа: искусство убеждать»;
- 3) «Ведение переговоров»;
- 4) «Деловая дискуссия»;
- 5) «Этикет делового общения»

Рекомендуемая литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: ИНФРА-М, 2018. - 224 с.
2. Волкова А.И. Психология общения. Ростовн/Д: Феникс, 2016.-446 с.