## Содержание

[Содержание 1](#_Toc229493169)

[Введение 2](#_Toc229493171)

[Вопрос 1 3](#_Toc229493172)

[Вопрос 2 15](#_Toc229493173)

[Вопрос 3 21](#_Toc229493174)

[Заключение 28](#_Toc229493175)

[Список используемой литературы 29](#_Toc229493176)

## *Введение*

Жесты, мимика, интонации - важнейшая часть делового общения. Порой с помощью этих средств (их называют невербальными) можно сказать гораздо больше, чем с помощью слов. Наверное, каждый может вспомнить, как он сам прибегал к красноречивым взглядам и жестам или "читал" ответ на лице собеседника. Такая информация пользуется большим доверием. Если между двумя источниками информации (вербальным и невербальным) возникает противоречие: говорит человек одно, а на лице у него написано совсем другое, то, очевидно, большего доверия заслуживает невербальная информация. Австралийский специалист А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7% информации, звуковых средств- 38%, мимики, жестов, позы - 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается.

***Вопрос 1: Охарактеризуйте систему невербальных средств общения***

Эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда, то есть понять язык невербального (вербальный - «словесный, устный») общения. Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу.

Встретишь, к примеру, надменный и насмешливый взгляд, сразу осечешься, слово застрянет в горле. А если на лице собеседника еще и презрительная улыбочка, то уже никак не захочешь изливать душу, делиться сокровенным. Другое дело - взгляд сочувствующий, поощряющий, заинтересованный. Он внушает доверие, располагает к откровенному разговору. Ваш собеседник безнадежно махнул рукой, отвел взгляд в сторону, и вы понимаете без слов, что он не верит вам, считает создавшееся положение безнадежным. И как ни стараются отдельные люди контролировать свое поведение, следить за мимикой и жестами, удается это не всегда. Невербальное общение «выдает» собеседников, ставит порой под сомнение то, что было сказано, обнажает их истинное лицо. Поэтому надо учиться понимать этот язык.

На какие же невербальные элементы следует обращать внимание во время общения?

### Мимика

Главным показателем чувств говорящего является выражение лица. В «Частной риторике» профессора русской и латинской словесности Н. Кошанского (С.-Петербург, 1840) есть такие слова: «Нигде столько не отражаются чувства души, как в чертах лица и взорах, благороднейшей части нашего тела. Никакая наука не дает огня очам и живого румянца ланитам, если холодная душа дремлет в ораторе... Телодвижения оратора всегда бывают в тайном согласии с чувством души, со стремлением воли, с выражением голоса».

Мимика позволяет нам лучше понять оппонента, разобраться, какие чувства он испытывает. Так, поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот свидетельствуют об удивлении, опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы выражают гаев.

Печать отражают сведенные брови, потухшие глаза, слегка опущенные уголки губ, а счастье - спокойные глаза, приподнятые внешние утолки губ.

Для каждого, участвующего в беседе, с одной стороны, важно уметь «расшифровывать» «понимать» мимику собеседника. С другой стороны, необходимо знать, в какой степени он сам владеет мимикой, насколько она выразительна.

В связи с этим рекомендуется изучить и свое лицо, знать, что происходит с бровями, губами, лбом. Если вы привыкли хмурить брови, морщить лоб, то постарайтесь отучиться собирать складки на лбу, расправляйте почаще нахмуренные брови. Чтобы ваша мимика была выразительной, систематически произносите перед зеркалом несколько разнообразных по эмоциональности (печальных, веселых, смешных, трагических, презрительных, доброжелательных) фраз. Следите, как изменяется мимика и передает ли она соответствующую эмоцию.

### Жестикуляция

О многом может сказать и жестикуляция собеседника. Мы даже не представляем, сколько разнообразных жестов использует человек при общении, как часто он ими сопровождает свою речь. И вот что удивительно. Языку учат с детства, а жесты усваиваются естественным путем, и хотя никто предварительно не объясняет, не расшифровывает их значение, говорящие правильно понимают и используют их. Вероятно, объясняется это тем, что жест используется чаще всего не сам по себе, а сопровождает слово, служит для него своеобразным подспорьем, а иногда уточняет его.

Понятна ли будет фраза, сказанная без жеста: «Дочь у меня вот тут сидит»? Нет, непонятна. Где «тут»? В углу комнаты, за столом, у телевизора или еще где? Указательное местоимение требует уточнения. Но если говорящий сопроводит эти слова жестом (постучит ребром ладони ниже затылка по шее), тогда сказанное приобретает смысл, что дочь находится на полном его иждивении, непомерно обременяет его.

В русском языке существует немало устойчивых выражений, которые возникли на базе свободных словосочетаний, называющих тот или иной жест. Стаз фразеологизмами, они выражают состояние человека, его удивление, равнодушие, смущение, растерянность, недовольство, обиду и другие чувства, а также различные действия. Например: опустить голову, вертеть головой, поднять голову, покачать головой, рука не поднимается, развести руками, опустить руки, махнуть рукой, поло-ока руку на сердце, приложить руку, протянуть руку, погрозить пальцем, показать нос.

### Жесты, жесты, жесты

Знаменитый оратор древности Демосфен на вопрос, что нужно для хорошего оратора, ответил так: «Жесты, жесты и жесты!»

Не случайно, что в различных риториках, начиная с античных времен, выделялись специальные главы, посвященные жестам. Теоретики ораторского искусства в своих статьях о лекторском мастерстве также обращали особое внимание на жестикуляцию. А. Ф. Кони в «Советах лекторам» пишет: «Жесты оживляют речь, но ими следует пользоваться осторожно. Выразительный жест (поднятая рука, сжатый кулак, резкое и быстрое движение и т. п.) должны соответствовать смыслу и значению данной фразы или отдельного слова (здесь жест действует заодно Итоном, удваивая силу речи). Слишком частые, однообразные, суетливые, резкие движения рук неприятны, приедаются, надоедают и раздражают».

Как видно из цитаты, - Кони подчеркивает значение жеста: жест уточняет мысль, оживляет ее, в сочетании со словами усиливает ее эмоциональное звучание, способствует лучшему восприятию речи. В то же время А. Ф. Кони отмечает, что не все жесты производят благоприятное впечатление. Действительно, плохо, если говорящий дергает себя за ухо, потирает кончик носа, поправляет галстук, вертит пуговицу, то есть повторяет какие-то механические, не связанные со смыслом слов жесты.

Механические жесты отвлекают внимание слушателя от содержания речи, мешают ее восприятию. Нередко они бывают результатом волнения говорящего, свидетельствуют о его неуверенности в себе.

В зависимости от назначения жесты подразделяются на ритмические, эмоциональные, указательные, изобразительные и символические.

### Ритмические жесты

Ритмические жесты связаны с ритмикой речи. Понаблюдайте за выступающими по телевидению, посмотрите, как часто говорящий в такт речи размахивает рукой.

Ритмические жесты подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз, то есть то, что обычно передает интонация.

Произнесите, например, пословицы:

«Говорит, что воду цедит»

«Строчит, как из пулемета, сопровождая их ритмическими жестами».

Произнося первую пословицу, мы делаем несколько замедленное движение рукой в правую сторону. При этом и гласные звуки произносятся несколько растянуто. Во втором случае производим частые вертикальные движения ребром ладони правой руки, напоминающие рубку капусты.

### Эмоциональные жесты

Речь наша часто бывает эмоциональной. Волнение, радость, восторг, ненависть, огорчение, досада, недоумение, растерянность, замешательство - все это проявляется не только в подборе слов, в интонации, но и в жестах. Жесты, передающие разнообразные оттенки чувств, называются эмоциональными. Некоторые из них закреплены в устойчивых сочетаниях, поскольку такие жесты стали общезначимыми. Например: бить себя в грудь, стукнуть кулаком по столу, хлопнуть (ударить) себя по лбу, повернуться спиной, пожать плечами, развести руками, указать на дверь.

### Указательные жесты

Скажите, можно ли выполнить приказания: «Открой то окно», «Эту книгу не бери, возьми вон ту», если они произносятся без жеста? Ответ будет один: «Нельзя!» В таких ситуациях требуется указательный жест. Им говорящий выделяет какой-то предмет из ряда однородных, показывает место - рядом, наверху, над нами, там, подчеркивает порядок следования - по очереди, через одного.

Указать можно взглядом, кивком головы, рукой, пальцем (указательным, большим), ногой, поворотом тела.

Некоторые указательные жесты имеют условный характер. Так, когда говорящий показывает себе на грудь - слева, где сердце, говоря: «У него тут (жест) ничего нет», то понятно, речь идет о бессердечном, бесчувственном человеке. .

Бывают случаи, когда расшифровка жеста определяется ситуацией. Вот несколько примеров:

Идет лекция. Один из слушателей, поймав взгляд другого, показывает пальцем место на руке, где носят часы. Догадались, о чем он спрашивает? Он хочет узнать, который час.

Другая ситуация. Ассистент лектора делает ему тот же знак, но жест уже равнозначен словам: «Время истекло. Пора заканчивать лекцию».

Наконец, этот же жест может означать: «Поторопись! Настало время уходить».

Указательный жест рекомендуется использовать в очень редких, необходимых случаях, когда есть предмет (или наглядное пособие), на который можно указать.

### Изобразительные жесты

А, теперь, проведем эксперимент. Задайте тому, кто находится сейчас рядом с вами или близко от вас, вопрос: «Что такое винтовая лестница и рябь на воде?» В ответ услышите: «Это лестница вот такая (делается вращательное движение правой рукой по вертикали). А рябь... (волнообразное движение рукой по горизонтали)». Задавайте этот вопрос кому угодно и сколько угодно раз, и вы убедитесь, что почти все без жеста не могут обойтись, хотя уж и не так сложно дать словарную дефиницию (толкование): винтовая лестница - лестница, идущая спиралью, винтообразно; рябь - незначительное колебание водной поверхности, а также легкие волны от такого колебания. Но жест нагляднее, он как бы изображает предмет, показывает его, поэтому и отдается предпочтение жесту, который называется изобразительным.

Изобразительные жесты появляются в случаях:

* если не хватает слов, чтобы полностью передать представление;
* если одних слов недостаточно по каким-либо причинам (повышенная эмоциональность говорящего, невладение собой, несобранность, нервозность, неуверенность в том, что адресат все понимает);
* если необходимо усилить впечатление и воздействовать на слушателя дополнительно и наглядно.

Однако, пользуясь изобразительными жестами, нужно соблюдать чувство меры: нельзя этими жестами подменять язык слов.

### Символические жесты

Вы, несомненно, не один раз были в театре, на концерте, смотрели выступление актеров по телевидению. Вспомните, как они жестикулируют, заканчивая выступление, прощаясь с публикой. Самый частый жест - поклоны, как символ благодарности за теплый прием, за аплодисменты. Или, стоя на авансцене, актер широко разводит руки в стороны, как бы заключая в свои объятья сидящих в зале. Используется еще такой жест: руку (руки) прижимают к груди и низко кланяются. Этот жест символизирует сердечное отношение, любовь актера к зрителям.

Другая картина. Передача КВН. Ведущий Александр Маслюков представляет судей. Один, когда называют его, встает, поворачивается к сидящим в зале, делает кивок головой; другой поднимает обе руки вверх, соединяет ладони и покачивает руками; третий кланяется; четвертый приветливо машет рукой.

Такие жесты условны и называются они символическими.

Некоторые из них имеют вполне определенное значение. Например, скрещенные руки указывают на защитную реакцию. Руки, заведенные за голову, выражают превосходство. Руки в боки - символ непокорности. Обхватить руками голову - признак неприятности или беды.

Символический жест нередко бывает характерен, для ряда типовых ситуаций. Так, существует жест предельности (категоричности) - сабельная отмашка кистью правой руки. Он сопровождает выражения: Никогда не соглашусь; Никто не знает; Нигде вы не найдете; Это совершенно ясно; Абсолютно не об этом.

Жест интенсивности - рука сжимается в кулак (вариант: два кулака). Он используется, когда говорят: Он очень упорный; Какая она упрямая; В нем чувствуется такая собранность, активность; Честолюбив он страшно.

Известен также жест отказа, отрицания - отталкивающие движения рукой или двумя руками ладонями вперед. Этот жест сопровождает выражения: Нет, нет, нет! Не надо, не надо, прошу вас; Никогда, никогда туда не поеду!

Жест противопоставления - кисть руки исполняет движение в воздухе «там» и «здесь»: Пришли и молодые и старые; Нечего туда - сюда ходить; Одно окно на север, другое на юг. Годятся скамейки и большие и маленькие.

Жест разъединения, расподобления - ладони раскрываются, «разъезжаются» в разные стороны: Это совершенно разные приемы; Это надо различать; Мы это разъединили; Они разойтись; Братья разъехались.

Жест объединения, сложения, суммы - пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук: Они хорошо сработались; Очень они подходят друг к другу; Мы с вами умеем находить контакты; А если вместе это положить? Давайте соединим усилия; Только объединившись, можем победить.

### Национальный характер жестов

Если изобразительный жест связан с конкретными внешними признаками, то жест-символ связан с абстракцией. Его содержание понятно только какому-то народу или определенному коллективу. Это - приветствия, прощания, утверждения, отрицания, призыв к молчанию, предвкушение приятного.

Так, русские в знак согласия покачивают головой вперед-назад, а болгары влево-вправо. О различии между жестом прощания в России и во Франции узнаем из произведения И. С. Тургенева «Новь»:

Нежданов наклонил голову, а Сипягин простился с ним на французский манер, несколько раз сряду быстро поднес руку к собственным губам и носу, и пошел далее, бойко размахивая тростью и посвистывая.

О национальном характере некоторых жестов свидетельствует такой факт. В Австралии, Новой Зеландии, Великобритании два разведенных пальца (указательный и средний) с ладонью, повернутой от себя, служат знаком победы. Но если ладонь повернуть к себе, то жест равнозначен выражению «А иди ты подальше!» Жители Европы воспринимают этот жест, независимо от того, куда обращена ладонь, как знак победы. Поэтому, если англичанин сделает оскорбительный жест, то европеец может только удивиться, не понимая, на какую победу намекают. И еще. Во многих странах Европы этот жест равнозначен цифре «2». В связи с этим возможна такая ситуация. Недовольный обслуживанием англичанин, желая выразить свой Гнев, показывает бармену-европейцу два пальца с повернутой ладонью к себе - знак оскорбительный, - а бармен в ответ на этот жест наливает две кружки пива.

При всем разнообразии жестов, их вариативности, они проявляют устойчивость в своем воплощении. Однако бывают случаи, когда характер жеста несколько изменяется и утрачивает свою национальную окраску. Так, за последние тридцать лет жест прощания (махание кистью руки вперед-назад) заменился движением руки влево-вправо в одной плоскости с ладонью, обращенной к уходящим. Этот жест заимствован с Запада. Но дети, когда им говорят: «Помаши тете ручкой», еще старательно машут так, как махали при прощании с давних пор на Руси.

Поль Сопер в книге «Основы искусства речи» выделяет еще подражательные жесты. Это - жесты, которые оживляют описание. Например, лектор говорит о выступлении какого-то политического деятеля, известного ученого, художника и старается изобразить его. Другими словами, оратор перевоплощается, как актер, он изменяет и голос и манеры, стремясь наглядно представить образ того, о ком рассказывает.

Нам кажется, в таком случае следует говорить не об особом виде жестов, а об элементах, актерской игры, театрализации лекции.

Высказывания могут сопровождаться не одним, а несколькими жестами. Возьмем предложение «Меня это не касается». При слове меня используется указательный жест (ладонь движется к середине груди), это сопровождается тоже указательным жестом (рука отбрасывается вперед от себя ладонью вверх) не касается - символический жест (покачивание рукой из стороны в сторону).

Жесты, как и слова, бывают очень экспрессивными, придают речи грубоватый, фамильярный характер. Такими жестами, например, считаются: поднятый большой палец, когда остальные сжаты в кулак, как высшая оценка чего-либо; щелканье пальцем по шее с правой стороны - «выпить бы»; кручение пальцем около виска, что означает «из ума выжил», «разума лишился».

Заканчивая разговор о жестах, подчеркнем, что каждый из них в речи должен свидетельствовать о движении мысли и чувств оратора, являться физическим выражением его творческих усилий.

Неоправданный жест, жест ради жеста не украшает речь, «вызывает смех и унижает идею». Вот почему уже в первых руководствах по красноречию давались советы, как использовать жесты. Так, в «Теории красноречия» А. Галича (1830) сказано: «Носа и губ, языка и ушей никогда нельзя употреблять без оскорбления благопристойности», «приличие запрещает грудь и брюхо выдвигать, спину кривить, плечами подергивать», «...благопристойность воспрещает театральные кривлянья».

Следует учитывать, что жестикуляция обусловлена и характером говорящего. Некоторые люди от природы подвижны, эмоциональны. Естественно, лектор с таким характером не может обойтись без жестов. Другому же, хладнокровному, спокойному, сдержанному в проявлении своих чувств, жесты несвойственны.

Лучшим жестом считается тот, которого не замечают, который органически сливается со словом и усиливает его воздействие на слушателей.

***Вопрос 2: Назовите функции невербальных средств общения.***

Эрик Берн, основатель трансактного анализа, родился в 1910 г. в Канаде. Пойдя по стопам отца, он стал изучать медицину, в частности психиатрию. В 40-е Э. Берн начал обучаться психоанализу и занялся частной практикой. Во время Второй Мировой Войны он занимался групповой психотерапией. Не смотря на то, что Э. Берн продолжал свой профессиональный рост и обучение психоанализу, ему было отказано в получении статуса психоаналитика. Возможно, это и подтолкнуло его к созданию нового направления в психотерапии, которое могло применяться для групповой терапии и было лишено таких недостатков классического психоанализа, как пассивность пациента и большая продолжительность лечения. В 1958 г. была опубликована его статья «Трансактный анализ: новый и эффективный метод групповой терапии». Э. Берн развивал свою концепцию, рассматривая все новые аспекты игр и сценариев. Он регулярно проводил семинары, посвященные трансактному анализу, писал книги, вместе с коллегами основал Международную Ассоциацию Трансактного Анализа (ITAA). После смерти Эрика Берна в 1970 г. разработку данного направления психотерапии продолжили его ученики Клод Штайнер, Томас Харрис, Джэки Ли Шифф и другие. Современный трансактный анализ продолжает развиваться и находит все новые области применения. Это позволяет говорить об актуальности темы данной работы.

**Структура личности.**Согласно концепции Э. Берна, структура личности состоит из трех частей, которые называют Я-состояниями. Каждый человек пребывает по очереди во всех трех Я-состояниях, что проявляется в разных, часто противоречивых, наборах поведенческих стереотипов. Эти наборы поведенческих стереотипов обозначаются как Родитель, Взрослый и Ребенок. В трансактном анализе слова Родитель, Взрослый и Ребенок пишутся с заглавной буквы, когда они обозначают Я-состояния. Я-состояние Родителя подразумевает, что человек пребывает в состоянии ума, которое в прошлом было присуще одному из его родителей, и реагирует на внешние раздражители сходным образом, например, той же позой, жестом, высказываниями, чувствами и т. д. Оно состоит в запретах, в разрешениях, поощрении, опеке и командах. Родительское влияние приводит к тому, что люди реагируют на окружающую действительность так, как желали бы того их родители. Таким образом, реакции Родителя соответствуют действительным реакциям родителей. Основные функции Родителя – это, во-первых, продолжение человеческого рода. Это Я-состояние позволяет человеку успешно воспитывать своих детей. Во-вторых, Родитель выполняет множество вещей автоматически, освобождая Взрослого от принятия маловажных решений. Я-состояние Взрослого служит для анализа информации и оценки вероятностей. Взрослый необходим человеку для выживания в этом мире. Кроме того, данное Я-состояние регулирует деятельность Родителя и Ребенка, служит посредником между ними.

Каждый взрослый когда-то был ребенком, отголоски детства проявляются в более поздней жизни как Я-состояние Ребенка. Ребенок находится под тормозящим, разрешающим или провоцирующим влиянием Родителя. Ребенку свойственны две формы проявления: естественный Ребенок обладает очарованием и интуицией, спонтанностью и креативностью; поведение приспособившегося Ребенка модифицируется Родительским влиянием. «Он ведет себя так, как этого хотели бы отец или мать: например очень зависимо от них или не по годам самостоятельно» (1, с. 19).

Эти три Я-состояния изображают в виде трех соприкасающихся кругов, расположенных по вертикали, что отражает их отличие друг от друга и обычную несовместимость (Рисунок 1).

**Рисунок 1**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **Р** |

 |



|  |
| --- |
|  |
|  | http://www.referater.ru/pics/273.gif |

Родитель располагается вверху, его функция – этическое руководство. Взрослый осуществляет взаимодействие с реальностью. Ребенок отвечает за проявление желаний, капризов, влечений, любознательности, страхов, радости. Такое положение отражает моральную иерархию. Родитель – наиболее слабое ее звено, а Ребенок – наиболее сильное. Это соотношение хорошо заметно при алкоголизации: первым отключается Родитель, вскоре бразды правления переходят к Ребенку, который удерживает их достаточно долго и уходит последним. Та же последовательность наблюдается при засыпании: Родитель уходит в дремотное состояние, в то время как Ребенок проявляет себя в сновидениях.

Психическая энергия, согласно взглядам Э. Берна, переходит из одного Я-состояния в другое. Состояние, активированное в данный момент, определяет поведение индивида. Родитель, Взрослый и Ребенок обладают равными правами, каждое из этих проявлений занимает свое место в нормальной жизни. Необходимость в анализе и перестройке возникает лишь при нарушении здорового равновесия.

**Потребность в общении.**

Человеческий организм отличается потребностью в общении, в различных формах контакта с окружающими людьми и получением реакции от них в процессе взаимодействия. Эта потребность в эмоциональных связях и физическом контакте получила название сенсорного голода. Первой формой проявления этой потребности у маленького ребенка является необходимость физической близости с матерью. Отсутствие адекватного физического контакта повышает восприимчивость к заболеваниям и даже приводит к смерти.

Потребность в тесном физическом контакте сохраняется на протяжении всей жизни, поэтому индивид постоянно стремится к физической близости с другими людьми. Вместе с тем довольно рано люди усваивают простую истину: нельзя получить все, что пожелаешь, поэтому начинается поиск компромиссов, принятие других форм контакта. Сенсорный голод преобразуется в голод признания, то есть простое подтверждение своего существования другими людьми, «словесное прикосновение». Факты такого узнавания Э. Берн назвал «поглаживаниями» по аналогии с физическими поглаживаниями детей как проявлением ласки. Э. Берн писал, что для людей любая форма взаимодействия предпочтительнее отсутствия общения. Поэтому поглаживаниями он называл любое (не обязательно приятное) признание существования другого человека.

Третьей формой сенсорного голода является структурный голод, или потребность организовывать и заполнять свое время. Решение этой проблемы составляет одну из задач жизни в обществе. Последователями Э. Берна были выделены такие разновидности структурного голода, как голод возбуждения (желание структурировать время интересными и волнующими способами) и голод лидерства (лидеры организуют деятельность и программы, благодаря которым люди могут заполнить и структурировать свое время).

**Трансакции.**

Социальное взаимодействие предоставляет возможность удовлетворения структурного голода, или структурирования времени, а также удовлетворения сенсорного голода, или получения признания, поглаживаний от окружающих. Единицу социального взаимодействия Э. Берн назвал трансакцией. Она включает в себя трансактный стимул от человека, который инициирует трансакцию, каким-либо способом затрагивая другого человека, и трансактные реакции. Трансакции делят на виды в зависимости от того, от какого и какому Я-состоянию они адресованы.

Трансакции могут быть дополнительными или пересекающимися. К дополнительным трансакциям первого типа относят следующие: Взрослый – Взрослый, Родитель – Родитель, Ребенок – Ребенок. Трансакции второго типа – это Родитель – Ребенок и Ребенок – Родитель. Дополнительные трансакции лежат в основе гладко протекающего взаимодействия. Примеры дополнительных трансакций:

**Взрослый – Взрослый**:

А.: Который час?

Б.: Без пятнадцати восемь.

**Родитель – Родитель**:

А.: Дети совсем перестали читать.

Б.: Да, не то, что раньше.

**Ребенок- Ребенок**:

А.: Давай прогуляем историю.

Б.: Да, хорошая идея.

Пересекающаяся трансакция предполагает, что стимул рассчитан на диалог одних Я-состояний, но реакция поступает от другого и другому Я-состоянию. Она приводит к прерыванию процесса общения. Примером пересекающейся трансакции может служить следующий диалог:

А.: Ты не помнишь, куда я положил ключи?

Б.: Пора бы уже научиться класть вещи на место.

В этом примере стимул рассчитан на взаимодействие по линии Взрослый – Взрослый, а реакция поступает от Родителя к Ребенку

***Вопрос 3: Проанализируйте существующие стереотипы в понимании невербального поведения делового партнера по общению***

Мы называем **трансакцией** единицу общения. Люди, находясь вместе в одной группе, неизбежно заговорят друг с другом или иным путем покажут свою осведомленность о присутствии друг друга. Это мы называем **трансакционным стимулом**. Человек, к которому обращен трансакционный стимул, в ответ что– то скажет или сделает. Мы называем этот ответ **трансакционной реакцией**.

Цель простого трансакционного анализа – выяснить, какое именно состояние **Я** ответственно за трансакционный стимул и какое состояние человека осуществило трансакционную реакцию. В наиболее простых трансакциях и стимул, и реакция исходят от Взрослого. Например, хирург, оценив на основе имеющихся у него данных необходимость в скальпеле, протягивает руку медсестре. Правильно истолковав этот жест, оценив расстояние и мышечные усилия, она вкладывает скальпель в руку хирурга таким движением, какого от нее ждут. Несколько более сложными являются трансакции Ребенок – Родитель. Например, во время болезни ребенок с высокой температурой просит пить, и ухаживающая за ним мать приносит стакан воды.

**Обе** вышеописанные трансакции мы называем **дополнительными**. Иными словами, при нормальных человеческих отношениях стимул влечет за собой уместную, ожидаемую и естественную реакцию. Первый пример (его классифицируем как дополнительную трансакцию первого типа) представлен на схеме 2а. Второй (дополнительная трансакция второго типа) показан на схеме 2б.



**Схема 2. Дополнительные трансакции**

Однако совершенно очевидно, что трансакция – это звенья одной цепочки: каждая реакция (Рк) в свою очередь становится стимулом (Ст).

Первым правилом коммуникации мы считаем следующее: пока трансакции дополнительны, процесс коммуникации будет протекать гладко. Следствие из этого правила пока трансакции дополнительны, процесс коммуникации может продолжаться неопределенно долго. Эти правила не зависят ни от природы трансакций, ни от их содержания. Они целиком основаны на векторах общения Пока трансакции сохраняют дополнительный характер, правило будет выполняться независимо от того, заняты ли ее участники, например, какими-то сплетнями (Родитель – Родитель), решают ли реальную проблему (Взрослый – Взрослый) или просто играют вместе (Ребенок – Ребенок или Родитель – Ребенок).



Схема 3. Пересекающиеся трансакции

Обратное правило состоит в том, что процесс коммуникации прерывается, если происходит то, что мы называем пересекающейся трансакцией. На схеме 3а представлена наиболее обычная пересекающаяся трансакция, которая вызывает наибольшие трудности в процессе общения, какой бы стороны человеческих отношений она ни касалась: семейной жизни, любви, дружбы или работы (пересекающаяся трансакция первого типа). Именно этот тип трансакции доставляет наибольшие хлопоты психотерапевтам (в психоанализе он получил название классической реакции переноса). Стимул рассчитан на взаимоотношения Взрослый – Взрослый, например: «Давай попробуем понять, почему в последнее время ты стал много пить» или «Ты не знаешь, где мои запонки?». Соответствующим трансакции Взрослый – Взрослый в первом случае может быть признан ответ: «Давай попробуем понять. Мне и самому этого хочется». А во втором: «Запонки лежат на столе».

Однако собеседник может вдруг вспылить. Тогда ответы будут другие, например в первом случае» «Ты как мой отец все время меня критикуешь», – а во втором «Вечно я у тебя во всем виновата!» Оба последних ответа соответствуют схеме Ребенок – Родитель, и, как видно из схемы 3а, векторы трансакций пересекаются.

При подобных обстоятельствах следует временно отложить решение проблемы алкоголя или запонок до тех пор, пока векторы не будут приведены в порядок. Это может продолжаться несколько месяцев в первом примере и несколько секунд во втором, причем либо игрок должен стать Родителем, дополняя неожиданно проснувшегося в собеседнике Ребенка, либо нужно активизировать в нем Взрослого. Если, например при обсуждении с хозяйкой качества мытья посуды, вдруг служанка вздумает взбунтоваться, то разговор на уровне Взрослый – Взрослый будет закончен. Возможным продолжением может стать коммуникация на уровне Ребенок – Родитель или обсуждение другой Взрослой проблемы – не следует ли хозяйке уволить служанку.

На схеме 3б показан случай, обратный пересекающейся трансакции первого типа Он представляет собой реакцию контрпереноса, хорошо знакомую психотерапевтам: пациент делает объективное, Взрослое замечание, а врач перекрещивает векторы, отвечая как родитель ребенку. Это пересекающаяся трансакция второго типа. Например, на вопрос: «Не знаешь, где мои запонки?» – может последовать ответ: «Почему ты никогда сам не знаешь, где твои вещи? Ты ведь, кажется, уже не ребенок!»

Диаграмма взаимоотношений (схема 4), на которой изображены девять возможных векторов общения между спрашивающим и отвечающим, обладает некоторыми интересными свойствами.

Дополнительные трансакции между «равными психологическими состояниями» представлены линиями (1-1), (5-5), (9-9). Трансакции (2-4) (4-2), (3-7) (7-3) и (6-8) (8-6) тоже дополнительные. Все остальные комбинации образуют пересекающиеся трансакции, и на диаграмме они тоже пересекаются: например, (3-7) (3-7) – двое людей, лишившихся дара речи, свирепо уставились друг на друга. Если никто из них не уступит, коммуникация прекратится и они разойдутся в разные стороны. Обычно один отступает на (7-3), что приводит к игре «Скандал»; лучшим решением было бы (5-5), при котором оба рассмеются или обменяются рукопожатием.



Схема 4. Диаграмма взаимоотношений

Простые дополнительные трансакции чаще всего встречаются при неглубоких производственных или общественных взаимоотношениях. Их легко нарушить простыми пересекающимися трансакциями. В сущности, поверхностные взаимоотношения можно определить как не выходящие за пределы простых дополнительных трансакций. Такого рода взаимоотношения возникают в совместной деятельности, ритуалах и времяпрепровождениях.

Более сложными являются скрытые трансакции, требующие одновременного участия более чем двух состояний Я. Именно эта категория служит основой для игр. Продавцы, например, весьма сведущи в так называемых «угловых трансакциях», в которых участвуют три состояния Я. Следующий обмен репликами является ярким, хотя и несколько грубоватым примером торговой игры.

Продавец: Эта модель получше, но она вам не по карману.

Покупательница: Вот ее-то я и возьму.

Эта трансакция проанализирована на схеме 5а. Продавец на уровне Взрослого констатирует два факта: «Эта модель лучше» и «Она вам не по карману». На социальном уровне слова продавца кажутся обращенными к Взрослому покупательницы, поэтому она должна была бы ответить:

«Вы, безусловно, правы и в том, и в другом». Однако скрытый, психологический вектор был умело направлен опытным Взрослым продавца к Ребенку покупательницы. Ответ, который дал Ребенок, показывает, что наш анализ правилен. Покупательница думает: «Несмотря на финансовые последствия, я покажу этому наглецу, что я ничуть не хуже других его покупателей». Эта трансакция дополнительна на обоих уровнях, поскольку продавец как бы принимает ответ покупательницы за чистую монету, то есть как ответ Взрослого, решившего сделать покупку.



Схема 5. Скрытые трансакции

В двойной скрытой трансакции участвуют четыре состояния Я. Она часто присутствует при флирте. Ковбой: Не хотите ли посмотреть конюшню? Девушка: Ах, я с детства обожаю конюшни! На схеме 5б видно, что на социальном уровне происходит разговор о конюшнях между Взрослыми, в то время как на психологическом уровне это разговор Ребенка с Ребенком и его содержание – сексуальные взаимоотношения (заигрывание). На поверхности инициатива принадлежит Взрослому, но исход большинства подобных игр на самом деле предопределяет Ребенок, так что участников игры может ждать сюрприз.

Таким образом, мы подразделяем трансакции на дополнительные и пересекающиеся, на простые и скрытые, а последние – на угловые и двойные.(2)

***Заключение.***

Общаясь, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг другу, воспринимаем тембр голоса, интонацию, мимику, жесты. Слова передают нам логическую информацию, а жесты, мимика, голос эту информацию дополняют.

Невербальное общение – общение без помощи слов часто возникает бессознательно. Оно может либо дополнять и усиливать словесное общение, либо ему противоречить и ослаблять. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, в настоящее время оно достаточно хорошо изучено и для достижения нужного эффекта с успехом может контролироваться.

Невербальное общение – наиболее древняя и базисная форма коммуникации. Наши предки общались между собой при помощи наклона тела, мимики, тембра и интонации голоса, частоты дыхания, взгляда. Мы и сейчас часто понимаем друг друга без слов[1-3].

Невербальный язык настолько мощный и общий, что часто мы без труда понимаем собаку, что она хочет. Собака же предугадывает многие наши поступки, например, заранее знает, когда мы идем с ней гулять, а когда отправляемся на улицу без нее.

Остается добавить, что если бы у человека (как, впрочем, и животных) отсутствовало невербальное общение, то мы уподобились бы машинам без чувств и эмоций, которые обмениваются информацией простыми печатными словами (например: с помощью Интернет) но, к примеру, не рукописным текстом - ведь почерк, своего рода, тоже объект невербального общения.

Список используемой литературы:

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. – СПб.: Лениздат, 1992. – 400 с.
2. Интернет ресурс: [www.allbest.ru](http://www.allbest.ru)