# **Невербальные коммуникации мужчин и женщин в профессиональной деятельности. Сравнительный анализ**

# **Оглавление**

# Введение

# Глава 1. Теоретические аспекты невербальной коммуникации

# .1 Определение понятия делового общения

# .2 Сущность и структура невербальной коммуникации

# .3 Роль невербальной коммуникации современного человека

# Глава 2. Теория о бессознательном и гендерные различия невербального общения в профессиональной деятельности

# .1 Теории о бессознательном

# .2 Бессознательное в структуре личности

# .3 Невербальные гендерные стереотипы

# Глава 3. Невербальные сигналы в деловом общении. Практическая часть

# .1 Жестикуляция в деловом разговоре

# .2. Основные исследования в области невербальных коммуникаций

# .3 .Первичные исследования невербального компонента коммуникации

# между мужчинами и женщинами

# Список используемой литературы

# **Введение**

Актуальность темы выпускной квалифицированной работы:

Общение играет колоссальную роль в формировании личности человека, ее психике и развитии. Без коммуникаций невозможен процесс воспитания, межличностные контакты, организация и управление - любая всевозможная деятельность, где необходимы передача и принятие информации, в том числе обмен ею.

Невербальная коммуникация является определенным поведением индивида, показывающее эмоциональное настроение человека и атмосферу взаимодействия контактирующих личностей.

Невербальное общение в профессиональной деятельности очень сильно влияет на качество работы, отношения с коллегами, рабочий статус и общую атмосферу. Его изучают все больше, чтобы научиться лучше понимать людей и правильно презентовать себя. Работа - это то место, где человек больше всего контролирует свою речь, свой внешний вид, но ему сложно следить за своим телом, мимикой и эмоциями. Опытный психолог, который хорошо разбирается в этом, легко может управлять людьми, видя их слабые и сильные стороны.

Сейчас существует множество курсов, где подготавливают молодых специалистов к собеседованиям, советуют, как себя лучше вести, в какой позе лучше сидеть, и как смотреть на работодателя. Безусловно, все это помогает при приеме на работу, но потом человек все равно показывает свое «истинное лицо» в рабочем процессе, поэтому лучше изучить невербальное общение вдоль и поперек, понять его истоки и научиться вести себя всегда достойно и лучше понимать других людей, а возможно, в чем - то, изменить себя.

Руководители компаний чаще всего управляют своими подчиненными, делая акцент на словах, обещаниях и критике, но невербальные сигналы оказывают большее влияние на людей и иногда стоит приходить к нетрадиционным методам управления персоналом.

Одним из недооцененных, но весьма важных аспектов является изучение гендерных различий при невербальной коммуникации. Необходимо сравнить поведение и эмоции мужчин, и, женщин в профессиональной деятельности врачей. Это направление очень поможет как работодателям, так и работникам.

Невербальная коммуникация - важнейшее средство общения людей, но недостаточно изучена тема разницы поведения мужчин и женщин в профессиональной деятельности врачей.

Исследованиями в области невербальной коммуникации занимаются многие науки, такие как социология, прикладная психология, этнография, история, педагогика, психолингвистика.

# **Степень научной разработанности темы.**

Существует целое направление в социологии, посвященное символическим коммуникациям (символический интеракционизм), оно изучает общение, которое осуществляется при помощи символов: язык, телодвижения, жесты, культурные символы и т.д.1

В 1937 году данный термин сформулировал Герберт Блумер - американский социолог, но родоначальником является Джордж Герберт Мид.

Символический интеракционизм интерпретирует значимые символы, которые несут в себе социальную информацию. Особенность заключается в том, что «люди интерпретируют или определяют действия друг друга, а не просто реагируют на них». Данную концепцию активно разработали: Айзек Томас, Георг Зиммель, Чарльз Кули, М.Кун, Гэри Беккер и другие.

В наше время невербальные коммуникации изучаются также многими социологами и социальными психологами. Огромный вклад из современных ученых внесла социолог Андреева Г.А. Коноваленко М.Ю., написавший множество публикаций на тему теорий коммуникаций, Стороженко З.С, рассказывающий все о деловом общении и Крейдлин Г.Е - российский социолог и лингвист, Дейл Карнеги - американский педагог и писатель, а также: Беркли - Ален, Бодалев А.А., Ефимова Е.М., Кнапп М.Л., Кэмп Д., Кэрол Ойстер, Монтэгю, Мавер Ньюман, Холл Халберштадр и другие.

Данную тему полностью изучить невозможно, ведь невербальные коммуникации безгранично загадочны и секретны, эту тему можно раскрывать бесконечно.

**Целью магистерской диссертации** является исследование невербальных коммуникаций мужчин и женщин в профессиональной деятельности.

Для реализации данной цели решаются следующие задачи:

1. определить понятие, функции и виды делового общения;

2. проанализировать сущность невербальных коммуникаций;

3. охарактеризовать сущность и структуру невербального общения;

4. выявить особенности невербального общения в разных странах;

5. изучить роль невербальной коммуникации в современных условиях;

6. сравнить гендерные различия поведения в профессиональной деятельности врачей;

7. проанализировать полученные результаты;

8. провести полноценное исследование, которое поможет сделать наиболее четкий вывод.

**Объект исследования** - невербальные коммуникации в профессиональной деятельности.

**Предмет исследования** - невербальное общение мужчин и женщин в сравнительной перспективе в условиях выполнения профессиональной деятельности (на примере врачей).

# **Методологическая база исследования:**

Эмпирическую базу исследования составили материалы вторичного анализа социологического исследования. Методологической основой исследования является системный анализ в сочетании со сравнительно- сопоставительным методом, который необходим для изучения невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности, и сравнения врачей на гендерном уровне.

Эмпирическая база исследований:

1) Эксперимент, проведенный Джейсом Детертом и Итаном Буррисом в 2001г. (количество участников: 50 человек);

2) В.Вуд в 1987 году (52 лабораторных исследования);

3) А.Эскилсон и М.Уилли в 1976 г. провели эксперимент среди 50 человек;

4) Доббинс и Платс в 1986 г. и Игли в 1995 г. - исследование на выявление продуктивности лидера в зависимости от гендерного различия.

Первичные исследования:

1) Контент - анализ. Просмотр и анализ видеороликов. 2016г.

2) Тестирование (выборка - 100 человек). 2016г.

# **Глава 1. Теоретические аспекты невербальной коммуникации**

# **1.1 Определение понятия делового общения**

Деловое общение происходит между индивидами, которые участвуют в общей деятельности, которая ориентирована на достижение поставленной цели. Цели деловой коммуникации должны подчиняться целям профессиональной деятельности. От качества делового общения зависят взаимопонимание между субъектами, согласованность операций и ясность приоритетов.

В процессе делового общения происходит обмен информацией, вырабатывается определенная стратегия поведения.

Эффективность деловой коммуникации зависит от умения правильно устанавливать и налаживать контакт, аргументировано и логично преподносить информацию. Во время общения у человека может меняться мнение, установки и мотивы. Они могут быть как временными, так и устойчивыми.

Интерактивная сторона общения определяется способностью принятия обоюдных решений, адекватной реакцией на слова собеседника, грамотным разрешением недопонимания и конфликтов.

Перцептивная сторона общения характеризует процесс взаимопонимания и восприятия друг друга.

Деловое общение является сложным многоплановым процессом развития контактов между субъектами. Специфическая особенность данного вида общения - регламентированность.

В профессиональной деятельности есть определенный деловой этикет - это совокупность правил, норм, традиций, соблюдаемых людьми друг с другом. Также этикет может быть повседневный, военный, дипломатический, телефонный, царский.

Он приписывает определенные знаки уважения к различным персонам.

Современный служебный этикет имеет интернациональные признаки, так как его основы были фактически в 1720 году.

Деловой этикет можно разделить на 2 группы правил:

1. правила, установленные для всех членов коллектива, равных по статусу;

2. нормы общения для руководителя и подчиненного.

По общим стандартам, приветствуется дружелюбное отношение между всеми участниками профессиональной деятельности, независимо от симпатий и антипатий.

Существует речевой этикет, которого все стараются придерживаться, есть определенные выражения, которые люди произносят изо дня в день, например приветственные, прощальные фразы, слова благодарности и извинения. Их формулировки могут несильно меняться в зависимости от возраста или социальных ролей.

Виды делового общения :

 По способу обмена информацией:

 устное и письменное деловое общение.

 Устные виды делового общения:

 монологические;

 диалогические.

 Монологические виды общения:

 приветственная;

 информационная;

 торговая речь;

 доклад.

 Диалогические виды:

 деловой разговор - непродолжительный контакт, обычно на одну тему;

 деловая беседа - наиболее долговременный контакт, с выражением мнений;

 переговоры - совещание, по определенному вопросу с целью соглашения;

 интервью;

 дискуссия;

 совещание;

 конференция;

разговор по телефону - проходит дистанционно, исключает невербальную коммуникацию.

При личной встрече наиболее значимыми являются невербальные коммуникации, ведь именно они показывают эмоциональную сторону собеседника, неспроста, все собеседования и переговоры проходят при общении вживую, только так можно максимально хорошо понять человека и, в зависимости о его реакции, руководить разговором.

Распространенный вид делового общения - письменный. Здесь разнообразные служебные документы, например: отчет, объяснительная и докладная записка, договор, положение, протокол, заявление и др.

# **1.2 Сущность и структура невербальной коммуникации**

Главный смысл невербальной коммуникации - получение всевозможной информации о человеке.

Невербальный язык уже давно известен и используется уже много лет. Например, в театре масок придавалось огромное значение внешнему выражению, оно отражало внутреннее состояние.

Актеры меняли макси по ходу пьесы, тем самым показывая разные эмоции. В трактатах по ораторскому искусству описывались пояснения о невербальном смысле эмоций. Так же в античной скульптуре большое значение имели позы и мимика. Аристотель уделил особое внимание изучению внешний проявлений в своей работе «Физиогномика» в расцвет периода древнегреческого театра. Он писал о связи внешний показателей с характером человека. Он описывал признаки, по которым можно судить о человека: фигура, цвет, обилие волос и тд. Он считал, что настоящий физиогномист - это человек наблюдательный, умный, склонный анализировать.

Дж. Мид делит символы на значимые (звуки, слова, осмысленные действия) и не значимые (бессознательно стимулируют действия у собеседника).13

Джордж Мид считает, что значимые жесты способы воспроизводить только люди, благодаря им возможна символическая интеракция. Изначально у людей нет инстинктов поведения, соответственно, символическая интеракция необходима для людей, так как благодаря ей, люди общаются в социальной среде, где данные символы являются средством для общения. Без символов не может быть ни общения, ни общества в целом. Для существования людям нужно жить в мире, где значения осознанны.

Джордж Мид писал в работе «Разум, Я и Общество»: «Мы обращаемся к смыслу вещи, когда используем символ. Символы выражают значения тех вещей или объектов, которые имеют значения; они есть части опыта, которые подчеркивают, указывают или представляют другие части опыта, не данные непосредственно в это время и в этой ситуации, которые, благодаря символам, таким образом, представлены и переживаемы… Наборы символов возникают в нашем социальном поведении, в обмене жестами, в контексте языка».

Герберт Блумер выделил 3 основные предпосылки:

1. по отношению ко всему, что индивид воспринимает в окружающей среде, человек действует на основе тех значений, которыми для него обладают вещи;

2. эти значения не фиксированы, они развиваются при взаимодействии с социальной средой;

3. эти значения являются результатом интерпретации.

Американский социолог Ирвинг Гофман уделил внимание изучению рутины жизни. Он утверждал, что драматизм рассматривает «символические системы как медиум, посредством которого выявляются некоторые вне лежащие силы или явления».

И. Гофман в своей теории драматизма утверждал, что цель социолога - понять не символические взаимодействия, которые замаскированы символическим антуражем. В его теории Используются драматические понятия: «маски», «действо», которые делятся на «фронтальную» и «тыловую» стороны. Тыловая выбирает маски, взаимодействия планирование и репетирование.

Особенности невербального общения содержатся в их зависимости от ситуации, т.к. помогают понять настроение всех участников коммуникации в настоящем времени. Но, такую информацию получить нереально о тех людях или предметах, которые не присутствуют в реальном времени или вовсе не существуют. Невербальная коммуникация спонтанна и непредумышленна. Она почти не поддается контролю.

Так как сложно подделать наши импульсы, доверять языку телодвижений лучше, чем обычному.

Невербальная коммуникация реализовывается с помощью всех органов чувств.

Благодаря слуху, появляется акустический канал невербальной коммуникации, по которому проходит паравербальная информация. Зрения - оптический канал, по нему определяется информация о кинесике человека (мимика и движения). Оно также помогает понять смысл позы и проксемику (пространственную ориентацию коммуникации). С помощью осязания действует тактильный канал. К невербальному общению также можно отнести владение и использование временем - хронемику. Все элементы невербального общения взаимосвязаны друг с другом, они могут, как помогать друг другу, так и противоречить.

# **Структура невербальной коммуникации.**

Очень важная особенность невербального общения заключается в том, что в нем участвуют все органы чувств: слух, зрение, вкус, осязание и обоняние. Каждый из каналов участвует в образовании невербальной коммуникации. Благодаря акустическому каналу мы получаем паравербальную информацию, которая выражается не только в словах, но и в тембре голоса и интонации.

Зрение является оптическим каналом, который передает нам информацию о кинестике индивида. Элементы кинестетики: мимика, жесты и позы. Слепым людям тяжелее получать информацию из-за отсутствия данного канала, но в этом случае им часто помогают родственники или, специально обученные, собаки - поводыри.

Во время приёма в медицинском учреждении важно, чтобы врач и пациент не теряли друг друга из виду. Чтобы пациент не испытывал дискомфорт, важно смотреть на него, когда он говорит. Если же врач опускает глаза, и записывает информацию, то пациент перестает говорить из-за нехватки невербального подкрепления. У пациента может сложиться неприятное впечатление, как о некомпетентном невнимательном специалисте, если врач редко на него смотрит.

В отношениях важно соблюдать правильную дистанцию, в зависимости от уровня близости. Расстояние между людьми влияет на их межличностные отношения. Выделяют 4 зоны пространства между людьми:

 Интимная (от 0 до 46 см). Обычно человек допускает в эту зону самых близких людей;

 Личная (от 46 до 122 см). В этой зоне человек общается со своими знакомыми людьми, но не близкими;

 Социальная (от 122 до 366 см); В нее входят малознакомые и незнакомые люди;

 Публичная (от 366 см).

Врачу, при общении с пациентом, необходимо контролировать пространство между ними. Иногда пациент может агрессивно воспринять вторжение в интимную зону.

Если идет разговор на интимные, личные темы, то дистанцию следует сократить, чтобы пациент чувствовал себя в безопасности и был откровенен.

Важно менять дистанцию в зависимости ситуации, так как если общаться постоянно в личной или интимной зоне, то пациент может засомневаться в социальном статусе врача.

Проксемика также включает в себя временной процесс в невербальной коммуникации. Данный процесс называется - хронемика, и является таким же важным фактором, как слова и другие невербальные каналы.21

Тактильный канал также является важным видом невербальной коммуникации. Каждый человек использует разный тип прикосновения к собеседнику, на что влияет множество факторов. Выделяют 4 вида тактильного поведения:

 Профессиональное;

 Дружеское;

 Любовное;

 Ритуальное.

Нельзя не учитывать и фактор чувственности в невербальном общении. Отношения между партнерами складываются на основе восприятия запаха, вкуса, внутреннего тепла и энергии человека. Данный тип канала называется сенсорикой. Это то, что сложно объяснить словами, но можно просто почувствовать.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Типы коммуникаций | Области научного знания и группы | Приемы и средства |
|  1. Фонационные средства | а) экстралингвистика (внеречевая система) б) паралингвистика (околоречевая система) в) просодия | пауза; темп речи; вздох; плач; кашель; гелоскопия вокальные качества голоса; диапазон; тембр фразовое ударение, синтагматическое ударение, логическое ударение; тон; интонация |
|  2. Оптико- кинетические средства | а) выразительные движения б) физиогномика в) окулесика или окуломантия | мимика; жесты; позы; осанка; походка внешние признаки лица: нос, уши, глаза; френология направление взгляда, длительность и частота |
|  3. Знако- символические средства | а) системология б) графология в) актоника г) гастика д) хирософия и подомантия е) стерномантия ж) онихомантия з) нумерология и) молеософия | предметы, окружающие человека в жизни особенности почерка поступки человека пища, напитки особенности формы рук, флексорных линий и холмов на ладони; дерматоглифика; линии на ступнях ноги |
|  |  | особенности формы и объёма груди женщины особенности формы и цвета ногтей дата рождения, фамилия и имя человека родинки |
|  4. Тактильные средства (обоняние, осязание, слух и вкус) | а) гаптика или такесика б) сенсорика в) аускультация г)одорика (ольфакция) | прикосновения чувственное восприятие человека другой культуры слуховое восприятие звуков и аудиальное поведение запахи парфюма, табака, еды |
|  5.Пространственн о-временные средства |  а) проксемика б) хронемика | расположение собеседников и дистанция между ними способ использования времени: монохронный тип (возможен только один вид деятельности в одно и то же время) и полихронный (несколько дел) |

Интересные факты о невербальной идентификации:

 Большинство путешественников знает, что невербальное общение очень сильно различается в зависимости от национальности и культуры

 Американцы обычно улыбчивы и доброжелательны, при этом, как и Британцы имеют довольно сдержанную мимику

 Британцы - сдержаны, говорят, что англичанки весьма "холодные" эмоционально. Пытаются выдержать дистанцию, что существенно для их личного пространства.

 Итальянцы - имеют "южный" менталитет, обладают переменчивостью и особой эмоциональностью среди Европейцев. В коммуникациях стараются расположиться близко к партнеру, таким образом, нарушают личное пространство и много жестикулируют.

 Греки, обычно, показывают открытость в общении, и обидчиво реагируют на скрытность своих собеседников. Греки в течении тысячелетий создали основополагающие науки, вероятно благодаря справедливому взаимообмену. Что совершенно противоположно Арабам, которым обычно доводилось добиваться и пользоваться достижениями соседей.

 Народы Швеции имеют свою личную невербальную особенность, которая отражается как попытка реже не всегда смотреть на собеседника, но, тем не менее, в особых случаях, взгляд будет самым долгим.

 Арабы всегда смотрят в глаза собеседника. Темные очки могут вызвать у них непонимание.

 Японцы стараются фокусировать свой взгляд ниже лица собеседника. Они довольно эмоциональны и очень улыбчивы. На деловых встречах могут вести себя слишком показательно. Так же у них есть много специальных жестов, которыми они показывают человеку, что нужно сделать, или же дают понять, что человек лжет.

 Немцы сдержаны на эмоции и мимику, особенно на деловых встречах, но стараются быть прямолинейными.

 Представители Романской языковой группы (Испанцы, Итальянцы и Французы) держатся весьма легко и непринужденно.

 Довольно важным фактором является семейная субординация, положение Женщин и Мужчин у разных культур. Весьма часто у Азиатских, Восточных и Южных народностей можно замечать, что женщина с детьми идет позади мужа, что так же относится и к японцам.

 Евреи имеют свои представления на социальный уклад семьи. Итальянцы и Испанцы более близки к востоку по своим понятиям, а северные Европейцы за равноправие.

 Социально - Культурные особенности определенного народа или страны обязательно отражаются в их культуре, общении и развитости. Южные страны необычайно религиозны и довольно агрессивны. Северные - весьма спокойны, а вся Европа очень разносторонняя имеет разный колорит в культуре и общении.

# **1.3 Роль невербальной коммуникации современного человека**

Современный человек произносит более тридцати тысяч слов за день, и все они сопровождаются невербальными средствами коммуникаций. В каждой культуре есть свои символы и знаки, которые имеют определенное значение и оно понятно окружающим.

Основная роль невербальной коммуникации - передача разнообразной информации о человеке и его характере.

Благодаря мимике, жестам и позе, мы можем узнать духовное состояние человека, лучше его понять. При невербальном общении намного проще выяснить истину, так как она спонтанна, и ее сложно контролировать.

Роль невербальной коммуникации современного человека в профессиональной деятельности заключается в том, что она повышает эффективность ведения переговоров, помогает правильно интерпретировать состояние духа, настроение партнера, позволяет лучше его мотивировать или же повлиять на него в правильную сторону на подсознательном уровне. Всегда важнее не то, что человек говорит, а как он это говорит. Невербалика скажет о человеке порой больше, чем его слова.

Конечно, изучив профессионально знаки и значения невербальных жестов, можно грамотно манипулировать людьми, или же понять, что вами управляют, и таким образом избежать хитрых уловок. В большинстве компаний люди уже ознакомлены со значениями невербальных сигналов, наблюдают за другими, и контролируют себя. Но очень сложно контролировать все, ведь не все наши эмоции мы способы скрывать, к тому же глаза частенько выдают, ведь они - зеркало души. Особенно сложно это дается новичкам, но в процессе делового общения они быстро улавливают полное понимание невербальных значений.

# **Основные виды невербальной коммуникации.**

Невербальные средства коммуникации исследуются людьми исключительно в непринужденных условиях при наблюдении или имитации. Можно разделить невербальные коммуникации на 3 вида:

 Знаки поведения - имеют физиологические реакции (побледнение, покраснение, беспокойство и т.д.;

 непроизвольные знаки - привычки, например: покусывание губ или почёсывание носа;

 коммуникативные символы - конкретные знаки, которые передают определенную информацию о предметах, событиях, или настроении человека.

Зная виды невербальной коммуникации, можно лучше понять способы их выражения, поскольку коммуникация данного типа осуществляется всеми органами чувств, из которых собственно и формируется коммуникативный канал.

Визуальные виды общения:

 Жесты

 Мимика

 Поза

 Кожные реакции

 Пространственно - временная организация общения

 Контакт глазами

Акустическая система включает в себя:

 паралингвистическая система (тембр голоса, диапазон, тональность);

 экстралингвистическая система (паузы, покашливание, смех, плач);

 имидж;

 тактильная система (прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи);

 ольфакторная система (приятные и неприятные запахи окружающей среды, искусственные и естественные запахи человека).

Выражение лица и мимика являются наиболее сильным невербальным сигналом. Врач, с улыбкой на лице, воспринимается пациентом как открытый добрый человек, к которому проще располагаться. Врач, который кивает, когда слушает собеседника и наклоняется в его сторону, показывает этим свою теплоту и заботу.

Закрытая поза врача вызывает холодные, отталкивающие чувства. Своей позой врач показывает, когда беседа подходит к концу.

Особенно важно менять свою позу, когда речь идет о ключевых моментах в здоровье пациента. Жесты и позы должны соответствовать сказанному, чтобы пациент не чувствовал себя обманутым. Врачу следует излучать эмпатию и открытость по отношению к пациенту.

Выводы к 1 главе:

Невербальное общение существует с древних времен. Наши предки общались жестами, когда еще не умели разговаривать. Люди понимали друг друга, не произнеся ни слова. Не смотря на то, что сейчас мы много разговариваем, и на разных языках, больше информации передается через невербальный канал. Жестами мы даем понять то, что не можем сказать словами, заполняем пробелы и направляем энергию наших слов собеседнику.

Большую часть активной жизни мы проводим в профессиональной деятельности, общаясь на работе с коллегами. Так как человек не может не использовать невербальный канал в общении, необходимо владеть знаниями в данной области и уметь правильно интерпретировать происходящее.

Каждый человек сам выбирает стиль своего поведения на работе, который зависит от таких факторов, как:

1) Личные черты характера человека;

2) Мировоззрение;

3) Социальный статус и роль;

4) Положение в обществе

5) Мировоззрение и др.

В деловом общении большую роль играет социальная ситуация и статус человека. Обладая пониманием невербальных сигналов, шансы на успех в любой ситуации значительно увеличатся.

Основная задача врача при невербальной коммуникации заключается в том, чтобы он умел контролировать свое поведение и правильно интерпретировать сигналы пациенты, которые он не может выразить словами.

# **Глава 2. Теория о бессознательном и гендерные различия невербального общения в профессиональной деятельности**

# **2.1 Теории о бессознательном**

Философы и психологи уже много лет работают над исследованием личности человека, анализируют его характер, логику действий, реакции, мотивы и так далее. Наш мозг - сложный механизм, который выполняет множество функций, благодаря ему мы думаем, растем, развиваемся. Мы строим логические цепочки, пытаемся правильно интерпретировать ситуацию, стремимся к своим целям, стараемся контролировать себя и свою жизнь. Все это происходит в нашем сознании на протяжении всей жизни.

Иногда мы сталкиваемся с определенными жизненными вопросами, понимая, что контролировать мы можем далеко не все, наши эмоции не всегда подвластны нам, мы совершаем немыслимые поступки, делаем определённые вещи автоматически, повторяем за другими людьми или группой людей, видим сны и т.д. Мы не осознаем это, а значит оно неосознанное. Почему же это происходит? И можно ли регулировать наше бессознательное?

В своей работе «Психология масс и анализ человеческого Я» Зигмунд Фрейд говорит: «Сознательная умственная жизнь представляет собой лишь довольно незначительную часть бессознательной душевной жизни». Следует сделать вывод, что изучение бессознательного достойно пристального внимания и изучения. Термины «бессознательное», «неосознанное» встречаются довольно часто в художественной и научной литературе, в том числе в психиатрии, искусствоведении и юридических науках.

В широком смысле «бессознательное» является совокупностью психических операций и процессов, которые не представлены в сознании индивида, таких процессов, в которых нет субъективного контроля. Бессознательным следует считать всё, что не является предметов действий и поступков по осознанию.

Сознание можно поделить на 4 зоны:

1) Ясное сознание - небольшая зона;

2) Простое явное сознание - значительно больше ясного;

3) Минимальное сознание - полоса, идущая за простым сознанием;

4) Неосознанное - крупная зона.

Последняя зона может выступать как определенная установка, влечение или инстинкт, также как ощущение восприятия и мышления, или же как интуиция или состояние аффекта.

К таким явлениям можно отнести: творческое вдохновение, подражание кому либо, воспоминания, новые неожиданные идеи, озарение.

Бессознательное не является мистикой, оно - реальность нашей духовной сферы жизни.

Если рассматривать с физической точки зрения, то такие процессы бессознательного выполняют охранительную роль. Они разгружают наш мозг тогда, когда нет необходимости ему быть в постоянном напряжении.

Всеобщий смысл о бессознательном, который восходит к идеям Платона о познании - остается доминирующим до настоящего времени.

Теории Декарта, который утверждал тождество психического и сознательного, послужили ключом соображений о том, что за границами сознания может быть только физиологическая, а не психическая инерция мозга.

В 1720 году Лейбницем была впервые сформулирована концепция бессознательного. Он считал, что бессознательное является низшей частью духовной деятельности, которая лежит за пределами осознанного. Оно возвышается над темными восприятиями.

Гартли связал бессознательное с нервной системой. Кант выделил бессознательный априорный синтез (связал неосознанное с проблемой интуиции).

К.Маркс анализировал товарный фетишизм, изучал личностей как персонифицированных выражений социально значимых границ.

Сущность человека может быть скрыта и от него самого. Рубинштейн в свое время дал определение внутренних условий, при которых обязательно нужно включать бессознательные психические явления.

Применительно к категории "отношение" нужно дифференцировать "отношение" и "сознательное отношение". "Человек есть личность, - писал С.Л. Рубинштейн, - в силу того, что он сознательно определяет свое отношение к окружающему".

Августин рассматривал бессознательное в "Исповеди", там он сопоставляет сферу воспоминаний с необозримым, сокрытым от сознания духовным помещением. То, что может быть за границами обозримого для личности в сфере его духовной деятельности - неосознанное.

В истории философской и психологической теории в первый раз только Лейбницу удалось довольно разборчиво выразить концепцию бессознательного как низшей конфигурации душевной деятельности.

Бессознательными могут быть врожденные и приобретенные идеи, вытесненные из сознания - малые переживания, не осознаваемые из-за собственной незначительности.

Он старался "восполнить пробел, когда сознание не подтверждает факта существования психики в субъекте"

"Достойно внимания то обстоятельство, что психика, перешедшая в бессознательное, для Лейбница не является чем-то "глубинным", как после у Фрейда, а попросту продолжает свое бытие в виде смягченного сознательного или незначительного восприятия.

Кант нашел связь понятия бессознательного с чувственным познанием, то есть с интуицией. Он свидетельствовал на наличие мира восприятий и эмоций, которые не осознаются, но можно прийти к заключению об их существовании.

Бессознательное - являются темными представлениями индивиде, число которых бесконечно.

В XIX веке возникло психологическое изучение бессознательного (И.Ф. Гербарт, Г.Т. Фехнер, В. Вундт, Т. Липпс). Было определено, что несовместимые мысли могут вступать в конфликт между собой, при этом наиболее некрепкие вытесняются из сознания, и продолжают на него влиять, не лишаясь своих свойств.

Новый стимул в исследовании бессознательного предоставили работы в сфере психопатологии, здесь стали использовать специфические методы влияния на бессознательное (на первых порах - гипноз). Изучение психиатрической школы Франции (Ж. Шарко и др.), разрешили скрыть несхожую от сознательной психическую деятельность патогенного нрава, неосознаваемую пациентом.

Продолжением данной линии является концепция Фрейда. Он рассмотрел, как мотивация выражается в сновидениях, творчестве и невротических симптомах.

Фрейд открыл, что скрыт глубинный пласт, который не осознается личностью, он содержит в себе могущественные желания и стремления.

Работая лечащим врачом, он столкнулся с тем, что бессознательные посылы часто приводят к плохим последствиям, вызывая неврозы. Фрейд создал психоанализ, чтобы выяснить предпосылки бессознательного и помочь своим пациентам.

Фрейд и его приверженцы одними из первых постарались найти ключ к тайнам сознания. Приняв бессознательное за главную черту человека, Фрейд подчинил ему и сознание, и личность в целом. Его теория в итоге стала иррациональной.

Фрейд - центральное лицо, вокруг которого классифицируются практически все теории бессознательного. Учение Фрейда стало переворотом, который он совершил в психологии XX века.

# **2.2 Бессознательное в структуре личности**

Крупнейшие ученые выступали против фрейдизма, такие как: Осипов, Анфимов, Павлов, Гиляровский, Крепелин и др. Но у нее было много сторонников: Юнг, Штекель, Адлер и др., - они отошли от психоанализа, но создали свои концепции. Были даже те, кто развивал его принципы в психиатрии.

В психологии бессознательное разделяют на 2 типа:

 коллективное (информация психической составляюшей всего общества, массы);

 индивидуальное (информация психической составляющей конкретного индивида).

Так же бессознательное может быть латентным, временно неосознаваемым и подавленным, вытесненным за пределы сознания состояния психики.

Основные классы проявлений бессознательного:

 мотивы, реальный их смысл не осознается из-за их социальной неприемлемости или несостыковки с другими мотивами;

 ·стереотипы, которые действуют в обычной ситуации, их осознание излишне из-за их отработанности;

 восприятие, которое не осознается из-за большого количества поступаемой информации.36

Фрейд создал свою схему структуры психики. Он разделил эту комбинацию на 3 основных элемента:

1. Самый нижний наиболее мощный: "Оно" находится за пределами нашего сознания: прошлый опыт, биологические импульсивные страсти и влечения, эмоции, которые мы не можем контролировать.

2. "Я": часть осознанного, находится между "Оно" и внешним миром и социальными институтами, соизмеряющий "Оно" с реальностью и целесообразностью. Является главным стражем "Сверх-Я"

3. "Сверх-Я": так называемая совесть, цензура, своего рода критическая инстанция, являются посредником между "Оно" и "Я". «Сверх-Я» есть высшее существо в человеке, отражающее заповеди, соц. запреты, власть семьи и авторитетов. "Сверх-Я" по содержанию находится ближе к "Оно", тем временем "Я" стремится то к "Оно", то к "Сверх- Я", таким образом они конфликтуют между собой, хоть и оба бессознательны.

Фрейд считает, что именно "Оно" дает свое психическое начало. Эта сфера оказывает решающее влияние на человека, выражает его чувства, мысли, и, соответственно, действия.

# **Теория К.Г. Юнга.**

В теории о бессознательном швейцарский психиатр К.Г. Юнг сделал решительный шаг, он развил понимание коллективного бессознательного.

Юнг считал, что инстинкты имеют символическую природу.

По его мнению, символика - есть составная часть самой психики и что бессознательное вырабатывает определенные формы или идеи, носящие схематический характер и составляющие основу всех представлений человека. Эти формы не имеют внутреннего содержания, а являются, формальными элементами, способными оформиться в конкретное представление только тогда, когда они проникают на сознательный уровень психики. Выделенным формальным элементам психики Юнг дает особое название «архетипы», которые присущи всему человеческому роду.

«Архетипы», представляют формальные образцы поведения или символические образы, на основе которых оформляются конкретные, наполненные содержанием образы, соответствующие в реальной жизни стереотипам сознательной деятельности человека.

Юнг провел отчетливую дифференциацию между «индивидуальным» и «коллективным бессознательным».

«Индивидуальное бессознательное» отображает личностный опыт определенного человека и заключается в переживаниях, которые в свое время были сознательными, но лишились своего сознательного характера в силу подавления.

«Коллективное бессознательное», является скрытыми следами памяти человеческого прошлого: национальную и расовую историю, в том числе дочеловеческое животное существование. «Коллективное бессознательное» есть тот самый резервуар, где сосредоточены все «архетипы».

Одной из частей «аналитической психологии» Юнга является теория

«комплексов», а именно психических сил индивида, которые, находясь в бессознательной форме, напоминают о себе.

Структура личности Юнга:

 «Персона» (Persona) - маска, которую надевает индивид, отвечая на требования общества;

 «Анима» - метафизический образ, который представляет женский

«архетип» в мужчине. Благодаря нему приходит взаимопонимание между мужчиной и женщиной;

 «Анимус» - метафизический образ, который представляет мужской

«архетип» в женщине;

 «Тень» - «архетип», который состоит из животных инстинктов и темных сторон личности. Агрессивные устремления «Тени» могут не проявляться внешне, так как они замаскированы под «Персоной» или выходят в «индивидуальное бессознательное»;

 «Самость» - центральный «архетип» личности, вокруг него сосредоточиваются все психические свойства личности. «Самость» - что-то среднее между сознательным и бессознательным, тоесть - центр тотальной личности.39

# **Структура бессознательного:**

1. Ощущения. Мы ощущаем все, что воздействует на нас. Существуют подсознательные ощущения. Получая большое количество впечатлений, человек легко упускает из виду некоторые из них. Мы постоянно видим и слышим все, что нас окружает, но мы не сосредотачиваем внимание на все сразу. Наше подсознание спасает нас, не давая постоянно переключаться с одного объекта на другие, откидывая не интересуемые нами, автоматически. Но тем не менее, в подсознании, все остается.

2. Автоматизм. Деятельность человека в ежедневных условиях является сознательной. Но при этом, определенные элементы осуществляются подсознательно или бессознательно, автоматически. С самого утра мы производим машинально ряд действий. В нас сформировано много привычек, мы часто делаем их неосознанно. Любое автоматическое действие является бессознательным, хоть и не всякое бессознательное есть автоматизированное.

3. Импульс. Бессознательное выражается в импульсивных действиях, когда индивид не дает себе отчета в последствиях личных поступков.

4. Информация. Она копится в течение всей жизни в виде опыта, оседая в памяти. О некоторых содержащихся сведениях люди даже не догадываются.

5. Установка. Она является психическим феноменом, направляющим движение чувств и мыслей личности. Установка представляет собой целостное состояние человека. Устойчивая ориентация к предмету сохраняется, так как ожидания оправдываются:

a. человек перестал бы бояться волка, если бы при каждой встрече с ним, волк был ласков и приветлив;

b. если человек имеет плохую репутация, то даже его невинные поступки могут вызвать подозрение.

Иногда установка может быть болезненно устойчивой и нелогичной.

6. Воображение. Отход от реальности позволяет определить воображение как процесс преобразующего отражения действительности. Главная Функция - идеальное представление результата, предвосхищение не существующего. Догадка или же интуиция, которая ведет к открытию, не может быть без воображения.

7. Интуиция. Роль интуиции необыкновенно велика там, где нужен выход за пределы приемов познания, чтобы проникнуть в неведомое. Таким образом, бессознательное - не просто что-то "закрытое" для самосознания. Бессознательное является психологическим феноменом, его нельзя полностью понять. Оно многогранно и безгранично.

# **2.3 Невербальные гендерные стереотипы**

*Выражение, которое вы носите на своем лице, куда важнее одежд, которые вы надеваете на себя.*

Дейл Карнеги. "Два пола - две культуры" - Именно так озаглавлен один из мировых бестселлеров, написанных Дж. Грэй в 1992 г. в Нью-Йорке, где основное внимание уделяется общению между разными полами, где размышляют, что мужчины - с Марса, а женщины - с Венеры. Две разные планеты, два разных типа человека. Однако особо существенные проявления различий внутри одной культуры слабо изучены, а их прагматика и семантика не полностью объяснены. Знаменитая американская феминистка - лингвистка Р. Лаков в своей книге «Язык и Женское место» ("Language and Woman's Place"), характеризуя поведение жительниц Северной Америки, говорит о неэффективности речевого оборота женщин как излишне вежливого, неуверенного и обходительного.

Существует множество параметров, от которого зависит коммуникативное поведение человека, сюда входят: культура, возраст, положение в обществе, психологическое и физическое состояние, статус и роль человека, и, конечно же, гендер, не зря же он в анкете является ключевым параметром.

Гендер - социально - культурно нагруженный пол. Гендерные роли - культурно - общественные ожидания коммуникативного поведения полов и методы, которые реализуют данные общения в семиотическом взаимодействии.

Есть довольно много работ, посвященные гендерным различиям, но очень слабо развита тема невербального канала, что не менее важно, чем понимание вербальных коммуникаций между разными полами.

Наиболее распространенные гендерные различия:

1. У женщин выше коммуникативная чувствительность. От женщин ожидается высокая коммуникативная направленность на собеседника и предмет разговора, высокая социализация, воспитанность, соблюдение этикета и норм. Это связано с ответственностью женщин за свой дом и очаг, рождение и воспитание детей;

2. У женщин большее внимание к психологическим обстоятельствам ситуации, а у мужчин - к когнитивным. У женщин выше экспрессия в коммуникативном поведении: они чаще плачут, срываются на крик, больше проявляют эмоций, чаще и громче смеются, чем мужчины;

3. У женщин преобладает интуиция, а у мужчин - рациональность. Довольно часто идея об обладании интуиции носит пейоративные коннотации, но на самом деле она основана на весомо подтвержденной большей точности и быстроте при декодировании определенных невербальных ключей объекта;

4. Женщины больше уделяют внимания мимическому диалогическому поведению людей, жестам и сигнальным телодвижениям.

5. У мужчин больше задействована инструментальная сфера, нацеленность на выполнение поставленных задач, самоутверждение, а у женщин - социоэмоциональная сфера;

6. Коммуникативный настрой женщин имеет социальный характер. Возможно, данное представление связано с более низким социальным статусом женщин, у таких людей, как правило, выше социальные мотивации, такие как: желание подняться вверх и занять достойное место в обществе, появляется сильный интерес к пониманию тонкостей коммуникации. Что, в свою очередь, очень помогает социально адаптироваться. Например, поведение девушки - секретаря перед начальником, поведение женщин на светских мероприятиях, приемах и презентациях;

7. Агрессивность у женщин меньше, чем у мужчин. Женщины стараются видеть позитивные черты в диалогических партнерах, но сами они не приветствуют мониторинг собственного поведения, они склонны находиться в закрытых, стеснённых позах;

8. Эмпатия. Женщины - чувствительные, они больше зависят от настроения других, чем мужчины, легко подхватывают состояние собеседника. Они легко улавливают невербальный сигнал, но нуждаются в подтверждении и расшифровки, знание которых их успокаивает.

У мужчин и женщин, в основном, разные темы для беседы. Чаще всего женщины говорят о семье, о здоровье и о покупках, мужчины - о работе, об автомобилях, о спорте и политике. Темы бесед так же влияют на разницу в знаковом поведении.

9. Состояние депрессии, подавленности, угнетенности у женщин проявляется значительно чаще, чем у мужчин.

Это можно наблюдать в мимическом и телесном поведении. Выражение подозрительности, страха, жалоб у женщин есть в 14 из 15 культур, которые были исследованы в данном отношении. Мужчины же больше говорят о проблемах на работе, но при этом у них выше самооценка и сила напористости, они часто ищут приключения и меняют занятия.

10. Женщины склонны объяснять свои действия, оправдывая их невезением или неудачей, в отличии о мужчин, которые чаще обвиняют себя.46

Дж. Уильямс и Д. Бест исследовали определенные гендерные стереотипы людей в разных странах: в традиционных (например, Нигерия, Пакистан, где выделяется в первую очередь различие в гендерном поведении) и современных цивилизациях (например, Финляндия, Нидерланды, где все концентрируется на сходстве, а разница минимизируется). Авторы пришли к выводу, что женщины в Западных странах больше склонны к депрессии, а в странах с патриархальными укладами - значительная дисперсия по гендерам в отношении к работе.

В работе Коcта, выполненной на материалах устных рассказов людей о себе и своей жизни были выделены четыре категории девушек студенческого возраста, которые отличались типичными особенностями коммуникативного поведения:

1. девушки с осознанным, агрессивным поведением,

2. девушки с осознанным, покорным поведением,

3. девушки, контролирующие диалог, воспитанные и тактичные

4. женщины с неосознанным, эмоционально - импульсивным поведением.

В настоящее время, более актуально выделять не столько гендерные различия, сколько определить 2 типа поведения (маскулинное, свойственно мужчинам, и фемининное - женский стиль поведения).

'Маскулинность' и 'фемининность' в данном случае будут признаками, которые определяют гендерные роли и поведение. Появление понятия

«невербальный стиль» привело к тому, что мимика и жесты стали оцениваться как женские и мужские, независимо от пола. Более того, были составлены таблицы для некоторых культур, с соответствующими формами и типами, присущими носителями определенной культуры.

Для изучения гендерных невербальных характеристик, важным является - исчисление ситуаций, в данном случае, уделяется внимание дискурсу на переговорах. Во время них происходит буквально состязание полов. В соответствии с гендерным стереотипом, женщины более коллаборативные и кооперативные, чем мужчины, в то время, как мужчины более уверенные, требовательные и решительные. Однако эмпирические данные по переговорам противоречат данному стереотипу. Дело здесь в типе поведения. Определенные черты характера, такие как: спокойствие, уверенность, конструктивность, расчетливость, надежность, решительность,

интеллигентность, и невербальное их проявление - способствуют успешным переговорам. Негативными чертами для переговоров являются: импульсивность, слабость, колебание в принятии решения. Человек, способный сидеть за столом переговоров уверенно, иллюстрировать четкими жестами содержания вопроса, при этом смотреть в глаза собеседнику, разговаривать с ним уверенным голосом, показывая интерес в успешном завершении переговоров, и другие жестовые реализации стратегических линий поведения - нормативные невербальные проявления деловых качеств, которые способствуют достижению успеха.

Для анализа переговоров, было бы полезно включить понятие

«угрожающие стереотипы». Существует много стратегий дискурса, которые выделяют определенные модули поведения, помогающие человеку провести успешные переговоры, провести правильную презентацию себя, грамотно взаимодействовать с коллегами и пользоваться авторитетом в профессиональной деятельности. Очень важно понять залог и необходимые условия коммуникативного успеха дискурса.

Существует основные 2 типа коммуникативного поведения:

1. поведение направлено на основное содержание беседы (компетенция),

2. поведение ориентировано на адресата (доминирование, подчинение). Доминантное поведение - контролирующее, оказывающее давление, вызывающее стресс. На языке жестов оно четко проявляется через жесты, которые могут нарушать личное пространство, быть вызывающими, так же часто выражается в виде громкого сердитого голоса и прямого взгляда. Данному типу поведения присуща поза "вперед нагнувшись", напряженное лицо и опущенные брови.

Покорное подчинение же, оценивается, как тревожное, беспомощное и примирительное поведение. Проявляется оно через нервные жесты рук, дрожащий тихий голос, иногда даже с запинками, и слабый глазной контакт.

Жестовые единица, такие как прямая стойка и голова, говорят об уверенности и компетенции человека, а не о покорности. Для женского стиля поведения характерен высокий уровень компетенции, но сочетающийся с невербальными признаками субординации. При разговоре с начальником, она может не достичь успеха в достижении цели, так как такое поведение не достаточно влиятельное, как мужское - уверенное, хотя женщина обладает большими знаниями. Для того, чтобы ей добиться своего, она использует особые тонкости невербального параязыкового поведения - улыбку, раскованное положение тела, наклоны корпуса в сторону собеседника, схожая поза, ненавязчивые жесты и легкий взгляд. Осознание и понимания языка тела для женщины является обязательным, если она хочет добиться поставленной цели в деловом разговоре.

Что касается речи, то у мужчин и женщин, свои черты и особенности произношения и голоса. В работе Е.А.Земской, 1990, отражено, что у женщин «слабый стиль» речи, они часто пользуются вопросами «не так ли», разными оценкам, квалификаторами и косвенными формами. Так же было замечено, что чем выше уровень образованности женщины, тем больше в ее речи преобладает фатический контакт, где целью общения является сам контакт (больше регуляторов).

Также женщины проще переключаются и меняют роли в коммуникации, проявляют психологическую гибкость и подвижность. Для них типично быстро включаться в разговор, легко переходят на другие темы, часто меняют позы и взгляд. Женщинам проще, чем мужчинам, переходить из роли «говорящего» в роль «слушающего» и наоборот. Женщины слышит и мгновенно реагирует на сказанное, что накладывает отпечаток на ее стратегию речевого ведения диалога. В статье Земской и др. 1990 г. Отмечаются следующие характеристики женского поведения: отвлечение на различные темы, ассоциативная речь, психологическая настроенность на разговор.

Мужчины, в отличие от женщин, больше погружены в ход мыслей и сосредоточены на конкретной теме беседы, не настраиваясь на психологический аспект разговора.

Сильно заметны гендерные различия в экспрессивности. У женщин значительно выше эмоциональность речи, они концентрируются на экспрессивно-эмоциональной лексике. Женщины часто используют сравнительные конструкции и выражают нерасчлененную интенсивную отрицательную оценку. (Например: «Устала, как не знаю кто»). Мужчины же, чаще используют стилистически нейтральную оценочную лексику. Хоть они и более сдержаны в формулировке отрицательной оценки, но они больше выражают "инвертированную" оценку. (Например: «Вот, подлец, что творит»).

У мужчин и женщин по-разному согласуется речевой код с невербальными коммуникациями. Например, рассказывая, какое-либо содержания эпизода из фильма женщина больше уделяет внимания действиям, в то время, как мужчина уделяет больше внимания словам, иначе же, вербальному аспекту.

В 1979-м и 1780 году был произведён эксперимент, который в следствие опубликовал Холл и Халюерштадт. Суть данного эксперимента: две группы людей разделили на 26 и 23 человек. Взрослым людям показали видео и дали прослушать аудио, в котором группы испытуемых пытались распознать жесты и эмоции людей. Цель эксперимента - измерить точность кодирования мимике, а также способность распознать эти жесты и голосовые элементы. Каждому испытуемому давали анкету для заполнения.

В анкете нужно было указать распознавания когнитивного эмоционального и других значений выражения, такие как: степень дружелюбия, ложь или истина какого-либо голосового выражения, с хорошим это было позывом или нет, какова была природа этих стимулов, которые вызвали определённые эмоции от собеседника.

В результате данного эксперимента было выявлено, что женщине лучше, чем мужчины выражали свои эмоции, а точнее в их выражении распознавались более точно теми людьми, у которых способ передачи этих сообщений считался эталоном, хотя разница была не слишком велика в точности их распознавания. Был сделан вывод, что женщины намного больше смотрели на партнёров, при этом они улыбались и держали небольшую дистанцию, но не вторгались в личное пространство человека.

Женщины лучше контролировали свое поведение, свою мимику и жесты, принимали более правильные и благоприятные позы в диалоге, при этом их разговор был не навязчив. Они совершали меньше языковых ошибок, а во время пауз, замещали молчание, телодвижениями и жестами. Мужчины же намного меньше контролировали свои эмоции, разговаривали, не задумываясь об этом. Известно, что женщина подходит психологически к каким-либо разговорам. Они легко подхватывают настроение собеседника и стараются под него подстроиться, чтобы разговор был приятным. Что касается мужчин, то в разговоре они склонны сосредотачиваться на объекте разговора, не сильно задумываюсь о психологическом факторе. Женщины более гибки в общении, и больше склонны к эмпатии.

# **Параязыковое поведение.**

Говоря о невербальных коммуникациях, нельзя не задуматься о параязыковом поведении. Как писала Марина Цветаева, Человеческий голос - это большой обаятель. Даже бессмысленный звук «а-а-а» или «о-о-о» может повергнуть толпу в прах.

Женщины между собой говорят о своем, а потому не громким голосом. Вообще если нет заведомо конфликтной ситуации, то разговор между близкими подругами всегда тише, чем со знакомыми. Введение чужого это расширение социального и метонимически физического пространства, а потому оно требует и большей громкости, и большей эксплицитности.

Мужские голоса, благодаря, бОльшим, чем у женщин, размером гортани и голосовых связок, противоположны женским. Основные типы голосов: речевой и музыкальный.

Музыкальные голоса разделяются по полу и возрасту. Так, взрослый певческий сильный голос - это низкий (бас), средний (баритон) и высокий (тенор). У женщин голос выше, что связано с особенностями строения их голосовых связок и уровнем гормонов в крови. Среди дамских голосов различают: альт, контральто, сопрано, меццо-сопрано и колоратурное сопрано.

Музыкальные голоса определяются свойствами, связанными с пением, к примеру, с функцией и диапазоном голоса (есть такие слова и сочетания, как «сфальшивить», «напрягать голос», «диапазон голоса», «объемный голос», «чистый голос», «владеть голосом», «управлять голосом») и другие. Или - с оценочными эстетическими характеристиками голоса: «хороший голос», «плохой голос», «удивительный голос», «безобразный голос», «замечательный голос»).

Речевые голоса обладают признаками, связанными с артикуляцией звуков и звуковыми особенностями важной коммуникации, «фальшивый голос» - только речевой, в отличие от глагола «фальшивить». У речевых и музыкальных голосов существуют отличительные гендерные проявления. К Примеру, русское выражение «бас» - продукт мутации голоса как проявление взрослости молодого человека - является выражением не только мелодичного голоса, но и речевого.

В языковой картине мира, мужчины говорят басистыми голосами, а женщины - высокими.

Кроме гендерных различий физических манифестаций, следует разделять голоса по культурному аспекту.

Грудной голос, например, свойственен русским девушкам, а его английские и немецкие соответствия совсем не явно изображают женские голоса. Бабий голос, как и туземный цвет, присущ только мужчинам: как недопустимо\*он сказал это голосом, так плохо и\* Он сказал это сильным голосом.

В состоянии тревоги или напряжения у человека изменяется и голосовой тембр. Его легко улавливает детектор лжи.

Очень существенно оценивать обстановку в разговоре. Ответы на все вопросы предшествуют произнесение. Если наблюдать за собеседником, то отказ или согласие можно увидеть раньше, чем он его преподнесёт.

Как правило, у мужчин ниже тембр голоса, чем у женщин, а у Стариков голос тише, чем у молодых людей, но их речь более медленная и спокойная. Детские же голоса, наоборот, более высокие, мелодичные, и чистые, но более звонкие, чем голоса у взрослых людей. Кроме того, у детей намного выше скорость речи, чем у взрослых, и, конечно же, чем у пенсионеров.

У людей, которые находятся в состоянии выраженной депрессии, интонация речи однообразная, а сама речь - монотонная. В 1938-м году в работе Ньюмана и Мавера указывалось, что речи людей, которые находятся в депрессии, сильно отличаются от обычной речи, из-за пониженного темпа голоса и резонансных характеристик.

Когда человек волнуется, в его голосе часто появляется дрожь, или же он может «проглатывать» слова, запинаться, а в состоянии шока у человека может вообще пропасть «дар речи». Во время сильного эмоционального потрясения может появиться страх или агрессия, которая будет выражена криком.

Мужчины говорят более низким голосом, чем женщина. Им присуще говорить басом. Часто, женщина, пытающаяся показать мужчину, старается говорить басом, а он в свою очередь, изображая женщину, делает голос более высоким, иногда даже писклявым.

С возрастом мужчин и женщин изменяется голос. Как писал Набоков «Я вдруг ясно почувствовал, что голос его изменился, превратился в старческий" в данном предложении слово старческий показывает возрастные изменения, выступая в прямом значении, то есть голос как у старого человека.

# **Жестовое поведение.**

Разговаривая по телефону, можно по голосу понять, что хочет сказать собеседник, но в такой полной мере, как при личной встрече.

Гендерные различия в проявлении жестов очень заметно отличаются. Например, когда мужчина в чем-то затрудняются ответить, или задумывается по поводу какого-то вопроса, у них есть определённые черты поведения, которые могут это показать: потирание лба или подбородка, иногда они потягивают мочки ушей вниз, или же потирают щеки или шею. Женщины, которые находятся в таких же интеллектуальных состояниях, используют иные жесты, например: прикрывают рот, прикладывая указательный палец к нижним зубам, или же могут представить этот палец к подбородку.

Приветствие в разных странах так же сильно отличается. Например, в Китае, мужчина, увидевший своего знакомого на улице, машет ему рукой на расстоянии. Женщина же, в такой же ситуации, держит руку близко к телу.

Существуют мужские и женские позы. Мужскими позами можно выделить такие позы как: чесать затылок, сидеть, развалившись, в кресле, потирать руки, стоять, широко раздвинув ноги, стукнуть кулаком по столу.

«А что теперь, босс?- Спросила она. - Я думаю об этом,- сказал я и потёр подбородок, дабы доказать это».

Мужчины и женщины часто специально подают какой-то сигнал жестами, или же походкой. Как правило, раскрепощенная походка перед лицами противоположного пола, показывает об уверенности в себе и желании выйти на контакт. Зажатая, скромная, быстрая походка сигнализирует о том, что человек не готов сейчас разговаривать и стремиться побыть один, либо он торопится и находится в своих мыслях. Мужчинам присуще агрессивные и резкие жесты.

Женский стиль невербального поведения также отображается в разных позах, жестах и походке, таких как: наклон головы, походка, покачивая бёдрами, сидеть, зажав колени. В 1971-м году Монтэгю писал, что самый известный на западе мужской жест-это почесывание затылка. Женщины так себя обычно не ведут".

Различие женских и мужских телодвижений больше всего заметно в наклонах корпуса тела, а также в положение таза, что больше всего проявляется в походке. Хоть в разных странах поза и походка проявляется по-разному, но можно сделать общий вывод: как говорилось в статье Клейна в 1984-м году, мужчины, сидя на стуле, больше отклоняются назад, чем женщины.

Также невербальное поведение очень зависит от таких социальных данных, как статус, мотивация, роль, нормативные ожидания, психотип личности, установки и так далее. Существуют определённые стереотипные представления, которые касаются невербального поведения женщины в обществе. Женщины стараются избежать такого девиантного поведения, как: неприятно неприличные жесты, не ту позу, вызывающие взгляды и так далее. Это приводит к тому, что женщины часто ведут себя скованно, и не чувствует свободу в движениях. Женщина-начальница и женщина-подчиненная будут себя с мужчинами совершенно по- разному. Так же их поведение отличается от цели и степени важности общения с партнером.

В каждой стране есть свои культура и обычаи, но, приведя в пример ливонскую культуру, можно отметить следующие жесты: прежде, чем мужчина заходит в дом, он может получить особое сообщение, если в этом доме есть инфекционно-больной человек. Достаточно было взглянуть на проходящую мимо этого дома соседку, если она кивает головой и подносит кулак к носу, и нюхает его, это означает, что в доме инфекционный больной человек, и он заразен. Мужчины никогда не подавали этого сигнала, но у них есть другой коммуникативной жест - определённое движение ноги, которое имитирует скидывание туфли. И ещё немаловажный мужской коммуникативный элемент ливанских крестьян - сбрасывание головного убора на землю, это означает большое горе, и что мужчина готов пойти на крайние меры при решении проблемы.

Есть у ливанцев ещё один очень интересный жест: рука идёт от головы вниз, показывая поглаживания бороды. Данный жест означает восхищение привлекательной женщиной или рассказ о каком-то приятном знакомстве. Также мужчины могут отреагировать на появление женщины.

В Греции и в Западной Африке существует знак оскорбления, выглядит он в виде вытянутой вперед ладони, подобно жесту "стоп ".

# **Позы.**

По позам можно определить отношение человека партнёру. Девушки чётко выражают лобовую ориентацию к индивиду, приятному ей, а к индивиду, который не приятен ей, чаще всего они поворачиваются боком. В диалоге между двумя мужчинами, если есть какое - то, напряжение, то его можно определить по лёгкому наклону к собеседнику.

По результатам проведенного наблюдения можно сказать, что, когда девушка ведет диалог с мужчиной, вызывающий у неё интерес, её руки находятся на расстоянии от тела, ее поза - открытая и присутствует улыбка на лице. Однако, если мужчина ей не интересен, то девушка принимает позу закрытого характера (локти сильно прижаты к телу, руки - скрещены, и колени сведены, при этом женщина, как правило, скованно сидит).

В России, Европе и северной Америке, открытая поза женщины (расслабленно сидит, вытягивая ноги и, держа локти на расстоянии от своего тела) показывает хорошее отношение, и считается положительной, однако, эта же поза в Японии признается аморальной.

Мехрабиан пишет, что в северной Америке люди негативно относятся к позе «руки в боки». По их мнению, она говорит о нехорошем отношении человека. Хотя, в Испании, эта поза характерна для всех молодых людей и присуща жителям маленьких городов. Чаще всего её принимают женщины среднего возраста и молодые люди, в то время, как девушкам проще стоять со скрещенными, на груди, руками. Русские люди, которые имеют более высокий статус, в диалоге принимают расслабленные позы, они же, в испанской культуре оцениваются отрицательно.



# **Касания.**

Европейской культуре мужчины больше проявляет инициативы в актах ухаживания. Мужчина обычно первым берет за руку или под руку женщину, кладёт руку ей на плечо, обнимает её за талию. Женщина чаще прикасается к себе, особенно когда пытается привлечь внимание мужчины: она гладит свои волосы, дотрагивается кончиками пальцев рук до своих губ, накручивает волосы на палец, поглаживает свои плечи и лицо. Женщина аккуратно, ненавязчиво, может касаться партнёра. Женские касания, чаще всего, более лёгкие, чем мужские.

У каждой культуры есть свои особенности ухаживания за противоположным полом. В 1978-м году было выделено пять фаз ухаживаний в невербальном поведении (Дживенс):

1. Обращение внимания на себя;

2. Знакомство;

3. Общение;

4. Желание и сексуальное возбуждение;

5. Намерение.

Более чем 70% ухаживаний стимулом для их начала был невербальный позыв женщины по отношению к мужчине. Поведение женщины действует как регулятор, который стимулирует поведение мужчины, и управляет им. Отношения начинают завязываться с флирта, это один из невербальных сигналов. Признаки женского флирта: надутые губы, кокетливый взгляд, улыбка и смех, исправления причёски, повороты головы, проявление нежности, игривые передразнивания и подшучивания, лёгкие касания.

Существуют жесты, которые обозначают непринятия ухаживания. Был проведён интересный эксперимент-наблюдение в США, его участниками стали 200 женщин в возрасте от 18 до 35 лет. Биографические данные наблюдений неизвестны из-за анонимности. Все участницы были студентками колледжа.

Они находились в барах, где собиралось много людей, которые приходили туда одни. По вечерам там было многолюдно. За женщиной наблюдали только в том случае, если вокруг неё собирается большое количество людей, от 25 и до 50 человек. Два наблюдателя внимательно смотрели за поведением женщины в течение получаса, сами они располагались за столиками, которые находились далеко от объекта наблюдения и вели скрытую запись.

В первые 15-20 секунд уже можно было понять, что женщина отталкивает своего собеседника. Её поведение интерпретировалось, как полное безразличие к мужчине движением всего ее корпуса. У мужчин отсутствие заинтересованности в женщинах проявляется в уходе и прекращение беседы, а у женщины - в других невербальных сигналах: ухмылки, принятие напряженных поз, зевота, отрицательные покачивания головой. Если женщину напрягает мужской прямой взгляд, то она часто в ответ начинает на него смотреть, чтобы он отвёл глаза. Женщина сразу принимает закрытую позу (отворачивания от мужчины, скрещенные на груди руки, поворот тела в другую сторону). Поведение, когда женщина играет со своими волосами, рассматривает кончики волос, отводит взгляд в сторону - оценивается как неприветливое и холодное поведение.

Было проведено исследование на предмет касания. Цель была выявить реакцию девушек и юношей на касания разного типа и мест касания. Данное исследование было написано в работе Нгуйена.

Студентов, не состоявших в браке, спросили, как они отнесутся к тому, что студенты противоположного пола предпримут следующие действия в их адрес: хватания, поглаживания, касания, задевания, прижимания к себе. Какие чувства они при этом испытывают, и что может обозначать данный жест.

Ответы юношей и девушек оказались совершенно разными. Для мужчин было не так важно место касания, как способ данного действия. Для девушек было важнее именно вместо касания. Студентки выделили такие понятия, как дружба и любовь, когда местом касания были: голова, лицо, плечи, руки и верхняя часть спины. Девушки негативно отнеслись к прикосновениям к гениталиям и груди, чётко отделили касания, которые обозначают дружбу и любовь, от тех, которые выражают сексуальное влечение. Для студентов- юношей - приятное ощущение, теплота отношений, любовь, сексуальное влечение - выражаются практически одинаково, то есть, девушки-студентки оказались более чувствительными к различиям выражения разных смыслов.

В ходе исследования, проведённого в Венгрии, Польше и США, испытуемым необходимо было оценить, насколько удобно было бы демонстрировать эмоции в присутствии членов родной группы (к примеру, друзья или родственники), и в присутствии членов чужой группы (к примеру, социальном пространстве, в присутствии случайных приятелей). Согласно мнениям поляков и венгров, среди «своих» удобно представлять положительные эмоции, а отрицательные - демонстрировать нежелательно. Испытуемые из восточной Европы выразили желание не расстраивать негативом членов своей группы, меньше беспокоиться о чужом настроении.

По мнению Американцев, лучше показывать при посторонних позитивное настроение и оптимизм, а негативные эмоции можно выражать только при своих друзьях и близких.

В Японии не принято смотреть пристально в глаза друг другу. Когда начальник высказывает замечания в адрес подчиненного, он стоит, с опущенными вниз, глазами. В России этот принцип действует только в случае вины человека, а в обычном диалоге люди смотрят друг другу в глаза.

Американцы обычно смотрят в глаза, чтобы определить правильно ли их понял собеседник. В Англии же пристальный взгляд в глаза показывает внимательность слушания собеседника.

Что касается врачей, то, не смотря на то, что пациент старается относиться к ним, прежде всего, как к профессионалам, а не к мужчинам или к женщинам, гендерный фактор не может не влиять на их поведение.

**Выводы ко 2 главе**

Бессознательное является психологическим феноменом, его нельзя полностью понять. Оно многогранно и безгранично.

Учение Фрейда и Юнга являются основами в исследовании бессознательного. Зигмунд Фрейд связывал бессознательное с инстинктами и влечениями, выразил идею о конфликте, а его ученик - Юнг ввел понятие коллективного бессознательного, также создал свою структуру личности, дополнив Фрейда.

Бессознательное также имеет биологическую натуру с элементами социального.

Традиционно, мужчина-добытчик, а женщина-хранительница очага. В наши дни сменились приоритеты, поменялись роли, мы наблюдаем совершенно другую ситуацию. Женщины сейчас все больше проявляют активность в профессиональной деятельности. Женщины, как и мужчины, участвуют в переговорах, проводят собрания и совещания. Происходит трансформация личности мужчины и женщины из-за изменения социальных ролей. Пол человека во время переговоров обуславливает его поведение, понимание и переживания.

Психология пола и гендерных различий во время переговоров не сильно изучена с точки зрения науки. Это еще раз обуславливает необходимость проведения исследования в данной области.

# **Глава 3. Невербальные сигналы в деловом общении. Практическая часть**

# **.1 Жестикуляция в деловом разговоре**

Выделяют следующие группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию.





Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации:



Рассадка за столом так же является невербальной частью в коммуникации.

Рассмотрим наиболее распространенные варианты рассадки и значения.

1. Угловая рассадка больше всего подходит для дружеской беседы. Так же она возможна и для делового разговора. Чаще всего так рассаживаются врач и пациент, начальник и его подчиненный.

Эта поза позволяет свободно жестикулировать и хорошо видеть друг друга. Она очень удобна тем, что можно легко перемещаться в зависимости от наклонности разговора.



2. Данная поза больше всего подходит для совместной практической работы. При ней удобно видеть действия друг друга, анализировать материал и принимать решения.



3. В данном положении стол служит барьером, создает атмосферу соперничества. Так же данная поза часто указывает на субординацию. Разговор здесь должен быть конкретным и четким. Так же во время переговоров часто садятся по данному типу, что показывает равноправность партнеров и содействует аргументированному общению.



4.обычно эту позицию занимают люди, не желающие контактировать друг с другом, или же быть незамеченными.



невербальная коммуникация профессиональный гендерный

Форма стола также имеет значение:

• квадратный стол способствует конкуренции между равными, по положению, людьми;

• за прямоугольным столом во время переговоров начальник обычно сидит напротив двери;

• круглый стол создает атмосферу неформальности, часто используют для проведения фокус групп и тренингов.

# **Ложь в речевой коммуникации**

*Если кто-то обманул тебя раз - он глуп, а если он обманул тебя дважды, то глуп ты.*

*Сомалийская пословица*

Ложь, к сожалению, часто присутствует и на работе, и на собеседовании, и на переговорах. Очень важно уметь распознавать сигналы лжи, чтобы не дать человеку себя обмануть. Ложь может проявляться на разных уровнях: вербальный, невербальный и психофизиологичекий.

В данном случае рассмотрим невербальное проявления лжи. Неискренний человек обычно:

 Не может сидеть спокойно, ерзает на стуле;

 Теребит свою одежду,

 Часто курит и потирает руки;

 Играет с разными предметами или со своими волосами;

 Не удерживает дрожь в коленях;

 Старается скрыть свое тело, пропасть из поля зрения, отворачивает лицо, облокачиваются на шкаф;

 Ковыряет ногти или покусывает губы, проявляет желание пить, так как пересыхает во рту;

 Отводит взгляд в сторону, потирает глаза;

 Направляет ноги в сторону выхода, а голову опускает вниз;

 Почесывает и потирает нос, когда говорит;

 Прикрывает рот рукой.

*Если подозреваешь кого-либо во лжи - притворись, что веришь ему; тогда он лжет грубее и попадается. Если же в его словах проскользнула истина, которую он бы хотел скрыть, - притворись неверющим; он выскажет и остальную часть истины.*

*А. Шопенгауэр*

Все вышеизложенное необходимо понимать врачам, так как от их интерпретации поведения человека, зависит диагноз, и соответственно, здоровье пациента.

Невербальные лицевые сигналы могут помочь понять врачу, действительно ли пациент испытывает боль, или же - симулирует.

# **3.2. Основные исследования в области невербальных коммуникаций**

В рамках исследуемой темы было проанализированы самые значимые исследования:

Исследование №1.

Исследования, проводимые Джеймсом Детертом и Итаном Буррисом показали, что человек может контролировать свои жесты и мимику, и таким образом влиять на своих слушателей, для этого ему достаточно «войти в роль», другими словами, внушить себе, например, что он выше уровнем, чем он есть на самом деле, и его поведение будет меняться исходя из этого, так, что другие тоже будут воспринимать его по - другому. Это не зависит от должности и статуса человека. Уровень самовнушения очень индивидуальный, кому - то не удается себе что - то внушить из - за комплексов, заниженной самооценки или чересчур строгого понимания реальности.

Данные авторы 15 лет изучали лидеров в коллективе и пришли к выводу, что они сами направляют сигнал о том, кто здесь главный. Это мешает подчиненным высказывать свое реальное мнение и предлагать идеи.

Иногда руководители стремятся к легкому взаимодействию с подчиненными, но их поза и поведение, бывает, говорит об обратном, тем самым отталкивая от себя сотрудников.

Руководителю важно анализировать свои сигналы, которые он посылает в компанию, и периодически их корректировать.



Данную динамику можно четко увидеть на примере общения с человека с врачом, где индивид чувствует себя уязвимым.

На первой картинке врач и пациент находятся на одном уровне, на второй

- стул доктора выше на 30 см, на третьей - пациент сидит на столе и смотрит на врача.

Все остальное на всех трех рисунках одинаковое.

В эксперименте участвовало 50 человек. В ходе проведения эксперимента участникам давали в случайной выборке один из рисунков и спрашивали, как бы они себя почувствовали на месте пациента, с нездоровыми признаками, а врач бы утверждал, что с ними все в порядке и старался бы завершить прием. Участникам эксперимента необходимо было сказать, будут ли они спорить с врачом. В тех случаях, когда больной находился на одном уровне с врачом (см. рис. 1) или выше (см. рис. 3), люди могли спросить с нерешительностью, однако, когда тот становился выше, уровень страха и неуверенности заметно нарастал (на одно отделение по шкале до 7 баллов).

Можно сделать вывод, что даже уровень стула очень важен на приеме у врача.

Безусловно, невербальные посылы не заканчиваются на понятиях

«выше» или «ниже». В случае если вы - руководитель, свободно держите руки, не скрещивая их на груди, сделайте тише свой голос, старайтесь одеваться проще, чаще улыбайтесь - сотрудники будут с большим желанием делиться с вами своими идеями.

Исследование №2

Гендерное взаимодействие в профессиональной деятельности.

Были проведены различные эксперименты для того, чтобы понять, с кем приятнее работать, с мужчинами или женщинами, и почему.

В. Вуд в 1987 году провел 52 лабораторных исследования.

Мет - анализ этих работ привел к следующим закономерностям:

1. Если рассматривать полностью мужские и полностью женские группы, то продуктивнее работа была у мужских групп.

2. Эффективность работы в смешанных группах выше, чем у однополых групп.

3. Мужчинам удается лучше справляться с задачами, которые не требует вмешательства и обсуждения с коллегами, а женщинам наоборот, проще выполнять задачи посредством коммуникации с другими.

1. группы, в которых состоят одни мужчины, работают более эффективно, чем чисто женские группы;

2. смешанный коллектив работает лучше однополого;

3. производительность однополого коллектива зависит от характера задания и от способа ее решения, которые соответствуют гендерным особенностям участников:

А. Эскилсон и М. Уилли (Eskilson, Willey, 1976) провели классический эксперимент, который установил много любопытных закономерностей.

Поведение мужчин и женщин меняется в присутствии людей противоположного пола. Если задача была дана 3 мужчинам, то они сотрудничали, акцентируя внимание на инструментальное задание. В ситуации: 2 мужчин и 1 женщина, мужчины конкурировали друг с другом, показывая свое лидерство и интеллект перед, ни на что, не претендующей, женщиной.

Противоположно этому, женская группа работала менее продуктивно. Женщины и мужчины - лидеры работали более продуктивно, взаимодействуя с последователями своего пола, и слабее - с последователями противоположного пола. Если в одной группе сталкивались оба лидера противоположного пола, это оказывало сильное напряжение для женщины, так как мужчина обычно старается сильнее лидировать и подавлять женщину. Самый эффективный вариант группы - это женщина или мужчина лидер, а человек противоположного пола - последователь.

Исследования №3 и №4 и Platz в 1986 году, и Eagly в 1995году провели исследование, которое показало, что лидеры - мужчины более продуктивны, когда руководят среди мужчин, а женщины - лидеры больше нравятся начальству, чем подчиненным, так как во втором случае им приходится постоянно доказывать, что они занимают свою должность достойно. Лидер - мужчина более привычен в коллективе. Мужчинам проще руководить, чем быть подчиненными.

В профессиональной деятельности необходимо проводить опросы среди сотрудников и психологически регулировать гендерные отношения.

В ходе эксперимента было определено, что мужчинам определенно характерно ориентироваться на решение проблемы, а женщинам присущ экспрессивный стиль поведения.

На гендерные различия в результативности коллективной деятельности воздействуют особенности заданий, мотивация и гендерная структура коллектива.

Исследования успеха лидерств, как правило, показывают или одинаковую эффективность сотрудников и мужского и женского пола, или превосходство мужского пола и крайне редко - женского. На оценку лидера влияют гендерные стереотипы.

Учет половых различий испытуемых обеспечит одинаковую успешность и мужчин, и женщин.

# **3.3. Первичные исследования невербального компонента коммуникации между мужчинами и женщинами**

Врачам необходимо уметь правильно интерпретировать невербальные сигналы пациента, так как поведение последнего может служить симптомом болезни. Например, печаль может говорить о депрессии человека, а неспособность оценивать состояние другого человека, может быть симптомом аутизма. Люди, страдающие аутизмом, шизофренией и алкоголизмом, оценивают смысл жестов и мимики слабее, чем группа здоровых людей.

Рис. 4



Многие ученые исследовали связь психических расстройств с невербальными реакциями. Человека, обладающего депрессией, можно определить по снижению подвижности, жестикуляции, экспрессивности, речь их часто запинается, и они избегают контакта глазами.

Шизофрению можно выявить при монотонном, невыразительном голосе и малоподвижным мимическим компонентам.

Явное проявление агрессии может свидетельствовать об известной болезни сердца - инфаркт миокарда. Проведенные исследования показали, что мимические компоненты, которые были зафиксированы в определенной системе, были связаны с тем, что в сердечную мышцу не поступало достаточное количество крови, и это могло вызвать опасные последствия. Протестированные 2 группы лиц (здоровые и больные ишемической болезнью сердца) показали разные результаты. Группа больных людей показала большее количество мимических компонентов, которые свидетельствуют о гневе. Зная эти нюансы, можно лучше продиагностировать состояние здоровья пациентов.

Как врачи наблюдают за пациентами, и пытаются их понять, так и пациенты наблюдают за врачами. Последним очень важно правильно приподносить информацию пациентам, расположить его к себе и положительно на него влиять. У врачей, о которых оставляют негативные отзывы, а иногда даже подают в суд, был неприятный тон и доминантный голос.

Очень важны и взаимоотношения с коллегами, конфликты и плохое настроение могут негативно влиять на процесс такой ответственной работы, как лечение людей. Нужно стараться соблюдать приятную атмосферу как внутри коллектива, так и за его пределами.

# **Первичное исследование №1**

Был проведен тест среди медицинских работников НЦАГ и П, который показал отношение сотрудников к невербальным сигналам и их правильность интерпретации данного типа коммуникации.

Выборка составила 100 человек, среди которых было 50женщин и 50 мужчин.

Тест содержал в себе 20 вопросов с вариантами ответов.

Гипотеза 1:

Женщины лучше мужчин ориентируются в распознавании невербальных сигналов, так как они больше склонны к эмпатии.

Гипотеза 2:

Большинство людей не изучают специфику мимики и жестов. Общаются с оппонентами исходя из ситуации и интуиции.

*Результаты тестирования:*

Из 100 человек (50+50) большинство испытуемых набрало около 40 баллов, это говорит о том, что в целом сотрудники компании не задумываются о значении жестов, не придают им сильного значения, но стараются наблюдать за поведением людей, а не только воспринимать вербальную информацию.

 из 50 девушек набрали от 55 до 34 баллов, 16 девушек - от 77 до 56 баллов, а 7 девушек попали в категорию наименее наблюдательных людей, и набрали от 33 до 11 баллов. Обе гипотезы подтвердились.

Это говорит о том, что девушки задумываются о значении жестовых сигналов, хоть и не всегда могут их правильно интерпретировать, у них больше получается «чувствовать» собеседника.

С мужчинами получилось иначе, большинство - так же оказалось в

«золотой середине» - 25 человек, 20 человек оказались ненаблюдательными, а 5

в списке самых «разбирающихся в невербалике» людей.

Из этого можно сделать вывод, что девушки в профессиональной деятельности более внимательно относятся к жестам и правильнее их интерпретируют, чем мужчины. Возможно, это связано с тем, что девушки больше интересуются психологией и чаще задумываются о сигналах людей, особенно о мужских сигналах. Изучая психологию мужчин и межличностных отношений, девушки узнают о значениях многих символов, и в дальнейшем часто их используют. В разговоре мужчина-женщина, чаще всего именно женщины управляют ходом разговора, если они находятся в одном социальном положении. Девушки знают, как направить беседу, и в какое русло. Они легко могут спровоцировать мужчину на какое - то действие или наоборот остановить его.

Я считаю, что в институте должны быть социально - психологические курсы, на которых должно быть обучение грамотному межличностному и групповому общению. Прекрасно, когда у студентов есть теория, но ее не достаточно без правильного ее применения на практике.

Человек может идеально знать все характеристики и достоинства какого - либо продукта, но если он не правильно его будет презентовать (вести себя слишком скованно, произносить речь с запинками и тихим голосом, сковывая жесты), шансов на хорошую продажу у него будет немного.

Почему этому должны учить в институте? Потому что, именно после него выпускник вступает во «взрослую жизнь» и начинает работать. Имея блестящие знания по своей специальности, ему будет сложно устроиться не работу, если он не умеет себя правильно припадать на собеседовании, а потом и общаясь с коллегами на работе.

Для успеха в любой деятельности должна быть соблюдена «цепь»: знание-умение - навык, звенья которой должны быть прочными и целостными. Грамотная работа в профессиональной деятельности зависит не только от знания и умения, но и навыка, которым человек облагает. После факультативных занятий с тренингами и анализом поведения, выпускнику будет намного проще ориентироваться в непривычной среде и проявить себя максимально достойно во всех сферах деятельности.

# **Первичное исследование №2.**

Второе мое исследование заключалось в том, что я просматривала видеоролики в интернете. Я смотрела 3 вида видеороликов:

1. Собеседование при приеме на работу;

2. Деловые переговоры в профессиональной деятельности;

3. Различные деловые встречи.

Во время просмотра видеороликов я анализировала мимику и жесты участников. Для сравнения я смотрела видеоролики на разных языках. Общая продолжительность видеороликов составила 223 минуты, из них:

 29 минут - собеседования;

 28 минут - деловые переговоры;

 124 минуты - деловые беседы.

За 29 минут, во время собеседования, на лицах анализируемых участников наблюдалось 203 невербальных изменений. Во время деловых переговоров их было замечено 73, а во время деловых бесед - 85.

В собеседовании на английском языке участвовали две женщины и два мужчины. Общая длительность данных видеороликов - 60 минут (за этот период было замечено 43 мимических изменений). Просмотрев эти видеоролики, я заметила, что мужчины используют меньше невербальных компонентов, чем женщины (13 раз против 30). Во время знакомства на собеседовании участники используют схожие мимические движения (улыбки, немного суженные глаза).

Когда менеджер по подбору персонала обращается к кандидату, чаще всего он использует полуулыбку (в 5 случаях из 7), а иногда - широко улыбается (в остальных 2 случаях). В середине собеседования претенденты не очень часто используют мимику - 8 раз (~19%). После вопросов менеджера у них замечались приподнятые брови, более широко раскрытые глаза.

По завершению собеседования невербальные изменения отмечались таким образом, что при получении должности (13 раз) основная масса кандидатов использовали 5 невербальных изменения, тогда как в случае отказа претенденту в должности (9 раз) - только 4.

На русском языке я просмотрела 6 видеороликов. Общая их продолжительность составила 37 минут. В данных вариантах собеседований я заметила наиболее частое использование данных невербальных изменений на лице:

 Доброжелательная улыбка с закрытым ртом у женщин была 13 раз, а у мужчин - 4;

 Нахмуривали брови и мужчины и женщины одинаково - по 5 раз;

 Женщины поджимали губы 10 раз, а мужчины только 6.

Просмотрев видеоролики на русском языке, я сделала вывод, что мужчины реже употребляют невербальные изменения на лице (всего 5) в отличие от женщин (7раз).

В ходе анализа видеороликов на разных языках, я посчитала количество невербальных сигналов. Мужчины использовали их 27 раз, а женщины-60 раз.

Менеджер, который проводил собеседование, употреблял невербальные сигналы:

1. долго моргал (3 раза), во время рассказа о процессе работы;

2. сужал брови (4 раза);

3. дружелюбно улыбался (13 раз) в начале собеседования;

4. поджимал губы (9 раз), когда слушал об опыте работы;

5. поднимал брови (9 раз) когда рассказывал о процессе работы.

В конце собеседования менеджер по подбору персонала наиболее сосредоточен, поэтому он использует меньше невербальных изменений на лице. В начале собеседование их было девять, в середине собеседования - 22, а по завершении собеседование их стало 6.

В ходе исследования я заметила основные невербальные изменения на лице претендентов:

1. раскрывают глаза (13 раз);

2. приподнимают брови 29 раз;

3. дружелюбно улыбаются 28 раз.

Важно отметить, что невербальные изменения на лице очень зависят от статусного неравенства.

После просмотра видеороликов о собеседованиях, я просмотрела видео ролики на тему деловых переговоров.

Для анализа я использовала видеозаписи из разных компаний. У всех были разные цели и стиль проведения переговоров.

Общая продолжительность видеозаписей - 49 минут.

Безусловно, результат проведения переговоров, также как и при собеседовании, напрямую зависит от первого впечатления. В самом начале было использовано 22 невербальных сигнала.

Участники переговоров чаще всего делали следующие действия:

1. поднимали брови - 13 раз;

2. Сводили брови - 11 раз;

3. Дружелюбно улыбались - 12 раз.

4. Облизывали губы - 13 раз. Это действие происходило перед тем, как участник отвечал на вопрос.

5. Поджимали губы - 17 раз.

В конце переговоров были отмечены следующие невербальные действия:

1. менялась поза;

2. участник отводил глаза.

Также в одном из роликов я проанализировала стрессовую ситуацию во время переговоров, в которых участвовало 5 человек. Их обращения к друг другу выходило за рамки делового культурного общения.

Были отмечены следующие невербальные сигналы:

1. сводили брови -11 раз (в ожидании ответа);

2. сужали глаза - 9 раз (во время слушания одного из участников переговоров);

3. округляли глаза - 10 раз (во время перебивания друг друга).

Третий этап исследования - анализ деловых бесед. Общая длительность видеороликов -124 минуты.

Использование невербальных сигналов - 85 раз.

Количество невербальных изменений зависит от этапа проведения деловой беседы.

В начале деловой беседы были отмечены следующие действия:

1. сужали брови - 11 раз.

2. облизывали губы - 13 раз. (Во время передачи информации).

3. сужали брови - 9. (В процессе аргументирования);

4. поднимали брови - 7 раз. (Во время опровержения аргументов собеседника).

5. сводили брови - 9 раз. (Во время обдумывания решения).

6. дружелюбно улыбались - 8 раз.

Глава компании, проводя совещание, чаще всего показывает следующие невербальные сигналы:

1. поднимает брови вверх - 13 раз (в процессе обсуждения задач);

2. улыбается - 9 раз;

3. сужает глаза - 7 раз. (Слушая вопрос).

В процессе рассказа участник деловой беседы использует 19 раз невербальные сигналы, а когда слушает информацию-9 раз.

В середине совещания, участники беседы выражают следующие сигналы:

1. мужчины сводят пять раз брови, а женщины - 4 раза;

2. женщины облизывают губы пять раз, а мужчины - 3 раза;

3. женщины поджимают губы восемь раз, а мужчины - 7 раз.

В каждой из формы делового общения можно сделать вывод, что мужчины и женщины показывают разное число невербальных сигналов. У женщин данное поведение более развито, чем у мужчин.

Выводы к 3 главе:

Первое исследование было проведено среди врачей НЦАГ и П, которое показало, что врачи не достаточно осведомлены в значении невербальных признаков. К сожалению, в Российских медицинских Вузах уделяют недостаточное внимание этой теме, о чем потом свидетельствуют отзывы пациентов и проведенные исследования. У врачей часто бывают некомпетентные установки, они могут не уважать автономию больного, отказываться от эмпатии и грубо себя вести. Навыки общения - приобретенные, им надо обучаться.

На западе уже 15 - 20 лет студенты медицинских ВУЗов глубоко изучают навыки общения в обязательной программе. Обучение проходит в форме тренингов с ролевыми играми. Доказано, что после данного обучения, жалоб на врачей поступает намного меньше.

Врач - профессионал должен быть:

1) сопереживающим;

2) заботливым;

3) уважающим пациента;

4) соблюдающим врачебную тайну;

5) компетентным;

6) ответственным;

7) чутким;

8) проницательным;

9) добросовестным;

10) наблюдательным.

Второе исследование основывалось на просмотре и анализе видеороликов на английском и русском языках. Общая продолжительность видеороликов составила 223 минуты (собеседования, деловые переговоры и беседы). Всего было установлено 362 невербальных сигнала, из них 203 раза - на собеседовании (105 раз у претендентов и 98 - у менеджеров по персоналу), 73 - во время переговоров, и 85 - во время деловой беседы.

По результатам анализа всех видеороликов, можно сделать вывод, что женщины чаще проявляют невербальные мимические изменения, чем мужчины.

# **Заключение**

Невербальное общение существует с древних времен. Наши предки общались жестами, когда еще не умели разговаривать. Люди понимали друг друга, не произнеся ни слова.

Бессознательное является психологическим феноменом, его нельзя полностью понять. Оно многогранно и безгранично.

Учение Фрейда и Юнга являются основами в исследовании бессознательного. Зигмунд Фрейд связывал бессознательное с инстинктами и влечениями, выразил идею о конфликте, а его ученик - Юнг ввел понятие коллективного бессознательного, также создал свою структуру личности, дополнив Фрейда.

Не смотря на то, что сейчас мы много разговариваем, и на разных языках, больше информации передается через невербальный канал. Жестами мы даем понять то, что не можем сказать словами, заполняем пробелы и направляем энергию наших слов собеседнику.

Большую часть активной жизни мы проводим, общаясь, на работе с коллегами. Так как человек не может не использовать невербальный канал в общении, необходимо владеть знаниями в данной области и уметь правильно интерпретировать происходящее.

Каждый человек сам выбирает стиль своего поведения на работе, который зависит от таких факторов, как:

1) Личные черты характера человека;

2) Мировоззрение;

3) Социальный статус и роль;

4) Положение в обществе

5) Мировоззрение и др.

В деловом общении большую роль играет социальная ситуация и статус человека. Обладая пониманием невербальных сигналов, шансы на успех в любой ситуации значительно увеличатся.

Основная задача врача при невербальной коммуникации заключается в том, чтобы он умел контролировать свое поведение и правильно интерпретировать сигналы пациента, которые он не может выразить словами.

Любое действие коммуникации содействует достижению определенной цели, общаясь с собеседником: обрести необходимую информацию, мотивировать человека к действию, удовлетворить свою потребность в общении и т.д. Коммуникация - способ обмена информации для результативного общения. Всего 7% информации передается вербально (словами), а 30% - передаётся за счет голоса и более 60% информации распространяется невербальным каналам (жесты, мимика и позы).

Человек забывает приблизительно 90% услышанного; 60% - увиденного; и всего 10% того, что он делает. Уровень запоминаемости сюжета определяется степенью вовлеченности в него.

Проведенные исследования показали, что человек произносит больше 30000 слов в день, сопровождая их невербальным поведением. В любой культуре за каждым символом и знаком зафиксировано определенное обозначение, которое ясно окружающим, либо группе посвященных людей.

Деловое общение, прежде всего, является коммуникацией, то есть представляет собой процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию.

Женщины и мужчины по-разному передают и воспринимают информацию. Проанализировав видеоролики, можно сделать вывод, что женщины используют больше невербальных сигналов и лучше их понимают.

Первичные исследования врачей показали, что они не достаточно осведомлены в значении невербальных признаков, что, несомненно, сказывается на профессионализме работников и здоровье пациентов.

Невербальная коммуникация играет важную роль в деловой разговорной практике. Деловой человек должен иметь поставленный голос, владеть ораторским искусством, позволяющим без затруднений общаться с людьми, и самое главное, управлять мимикой и жестами. Средства невербальной коммуникации как своеобразный язык чувств являются таким же продуктом общественного развития, как и язык слов. Среди таких средств выделяют внешность, мимику, взгляды, позы, жесты, прикосновения, поведение человека в окружающем его пространстве, запахи и др. Все эти виды невербальных сообщений находятся во взаимодействии, иногда дополняя друг друга, иногда противореча друг другу.

Однако не следует забывать об индивидуальных особенностях характера и темперамента, так как они также играют значительную роль в невербальном поведении.

# **Список используемой литературы**

1. Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А. Зарубежная социальная психология ХХ столетия. Теоретические подходы. Учебное пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2001. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. - М.: Аспект Пресс, 2010

2. Барлоу и др. 1979; Перкинс 1986

3. Басманова Э. Хорошие манеры производят хорошее впечатление, а плохие - плохое // Секретарское дело. - 2009. - №9.

4. Бендас Т.В. Тендерная психология лидерства. Монография. Оренбург: ОГУ, 2000.

5. Беркли - Ален, М. Забытое искусство слушать / М. Беркли - Ален. - СПб, 2009.

6. Бессознательное: Природа, функции, методы исследования. Под. ред. А.С.Прангишвили, А.Е.Шерозия, Ф.В.Бассин. Тбилиси, т.1,2006

7. Биркенбил В.: Язык интонации, мимики, жестов. - С.П.: «Питер», 1997.

8. Блумер Г. Общество как символическая интеракция. - 1995

9. Бодалев, А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 2008.

10. Бороздина Г.В.: Психология делового общения. - М.: «Деловая книга»., 1998.

11. Бутовская М.Л. Язык тела: природа и культура. - М.: Науч. мир, 2004

12. Былкова С.В., Махницкая Е.Ю. Культура речи. Стилистика Флинта.- М.: Наука, 2009

13. Вандакурова Е. Переговоры. Никаких игр. Просто работа // Управление персоналом. - 2008. - №6.

14. Ведение переговоров и разрешение конфликтов.- М.: Альпина Бизнес Букс, 2007

15. Вершинина Е. Встречи иностранных гостей // Управление персоналом. - 2009. - №19.

16. Вругт, Керкстра 1984 - Vrugt, A., Kerkstra, A. Sex differences in nonverbal communication. Semiotica, 50, № 1, 1984, 1

17. Г. Гаррисон. Крыса из нержавеющей стали.- 2010

18. Ганапольская Е., Хохлова А. Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий. - Питер, 2010.

19. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи.- М.: Логос, 2011

20. Дебольский М. Психология делового общения. - М., 1992

21. Деловой этикет // Секретарское дело. - 2008. - №12.

22. Деркач, А. А. Психология развития профессионала / A. А. Деркач, В. Г. Зазыкин, А. К. Маркова. - М. : РАГС, 2010.

23. Дискуссионные формы служебных контактов, деловые беседы, совещания // Стороженко З.С. Мастерство делового общения: путь к успеху. Серия: Современная библиотека. Вып.59. - М., 2009. Гл.4.

24. Емышева Е.М. Подготовка программы пребывания для зарубежных партнёров / Е.М. Емышева, О.В. Мосягина // Секретарское дело. - 2004. - №4.

25. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. - М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М.2010.-С.89-92

26. Жмуров В.А. Большая энциклопедия по психиатрии, 2-е изд., 2012

27. Зазыкин, В. Г. Психология проницательности / B. Г. Зазыкин. - М.: РАГС, 2010

28. Измайлова М.А. Деловое общение.- М.: Дашков и К, 2011.

29. Ильин Е.П. «Дифференциальная психология профессиональной деятельности». - Спб.:2016, с.432 - (Серия «Мастера психологии») - 2011

30. Имаева А. Язык жестов: как трактовать поведение кандидата на собеседование // Управление персоналом. - 2009. - №18.

31. Кирпичёв Д. Мелочные нравы: (Бизнес - этикет) // Секретарское дело. - 2010. - №4.

32. Кирпичёв Д. Мирные формы насилия // Секретарское дело. - 2010. -№3.

33. Клейн 1984 - Klein, Z. Sitting postures in male and female. Semiotica, 48, № 2, 1984

34. Кнапп М.Л. Невербальные коммуникации. - М.: "Наука", 1978

35. Ковальчук А.С. Основы делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К0", 2007,

36. Ковальчук А.С. Основы делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К0 », 2007.

37. Ковальчук А.С. Основы имиджелогии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов.3-е изд., переработанное и дополненное - Ростов на Дону: издательство Феникс, 2004

38. Коноваленко, М. Ю. Методы диагностики обмана в деловом общении / М. Ю. Коноваленко. - М. : РГТЭУ, 2010.

39. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М. : Юрайт, - С.2012.

40. Коршунова Л.С. Воображение и его роль в познании. М., 1979

41. Костьева М.А. Лексико-семантическая группа слов с общим значением «трудовые ресурсы» в языке делового общения // Вопросы филологии. - 2008. - №1. - С. 130-135

42. «Коста и другие» 2001 - Costa, Terracciano, McCrae. Gender differences in personality traits across cultures: Robust and surprising findings. // Journal of personality and social psychology, 81, № 2, 2001

43. Крейдлин 2002а - Крейдлин Г.Е. Невербальное поведение людей в деловом общении // "Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии". Труды Международного семинара Диалог '2002 (Протвино, 6-11 июня 2002). В двух томах (ред. А.С. Нариньяни). Т.1. Теоретические проблемы. М., 2002

44. Крейдлин Г.Е. Внутриязыковая типология невербальных единиц: бытовые поклоны / Г.Е. Крейдлин, Е.Б. Морозова // Вопросы языкознания. - 2004. - №4.

45. Крейдлин Г.Е. Указ. соч.16. Курашкина Н.А. Невербальные средства коммуникации: учебное пособие. - Уфа: РИЦ БашГУ, 2010.

46. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. - М.: Осв-89, 2000

47. Кукушин В.С. Психология делового общения: Учебное пособие.

48. М.: ИКЦ МарТ; Ростов на Дону: Издательский центр МарТ, 2003

49. Кэмп, Д. Что говорить за столом переговоров. Движущие силы переговоров: вопросы // Управление персоналом. - 2009. - №20.

50. Лабунская В. А.: Невербальное поведение (социально- перцептивный подход). - Ростов на Дону: «Феникс», 1988

51. Леонтьев А.Н. Деятельность, сознание, личность. М., 1975

52. М.А. Поваляева, О.А. Рутер "Невербальные средства общения "

/Серия "Высшее образование". - Ростов на Дону: Феникс, 2004.

53. М.Л. Бутовская "Язык тела: природа и культура" - М.: Научный мир, 2004

54. Масюкевич Н.В. Психология эффективного общения/ Н.В. Масюкевич, Л.С. Кожуховская. - Минск: Современная школа, 2007

55. Мелентьева Н.В. Джордж Герберт Мид. В кн.: Современная американская социология. М.: МГУ, 1994

56. Мехрабиан 1968 - Mehrabian, A. Relationship of attitude to seated posture, orientation, and distance // Journal of personality and social psychology, 10, № 1, 1968

57. Мид Дж. От жеста к символу. В кн.: Американская социологическая мысль: Тексты. М.: МГУ, 1994

58. Мозговой А. Главное, чтобы костюмчик сидел! // Секретарское дело. - 2009. - №8. - С. 75-80; №9

59. Моисеенко Е.А. Коммуникации в бизнесе/ Моисеенко Е.А. [и др.].- Ростов н/Д.: Феникс, 2007

60. Монтегю, 1971

61. Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. -М.: ИП РАН, Центр "Искусство и наука", 1998

62. Нгуйен и др. 1975 - Nguyen, T., Heslin, R. & Nguyen, M. The meanings of touch: Sex differences. Journal of communication, 25, 1975

63. Ньюман, Мавер 1938 - Newman, S.S., Mather, V.G. Analyses of spoken language of patients with affective disorders // American journal of psychiatry, 94, 1938

64. Особенности социально-драматургического подхода И. Гофмана; И. Н. Жайворонок (МГУ им. А. А. Кулешова) Научн. рук. А. В. Павлова, ст. преподаватель, 2010

65. Пахнова Т.М. Русский язык. Комплексная работа с текстом. - М.: Айрис - пресс, 2009

66. Переговоры. Техника ведения переговоров // Стороженко З.С. Мастерство делового общения: путь к успеху. Серия: современная библиотека. Вып.59. - М., 2009. Гл.6.

67. Першин Г.В., Альбов А.С., Левтов В.Е. Телефонный разговор с иностранным партнером. П Справочное пособие для успешного делового общения. - Санкт Петербург, 1996

68. ПизА., Пиз Б. Язык телодвижений. Расширенная версия. Пер. с англ. Т. Новиковой. - М.: Эксмо, 2009

69. Пронин С.Б. Деловой стиль - это некие внутренние вещи, содержание человека, а в отношении компании - её идейная основа, миссия // Секретарское дело. - 2009. - №9.

70. Ратмайр Р. «Новая русская вежливость» - мода делового этикета или коренное прагматическое изменение? // Вопросы языкознания. - 2009. - №1.

71. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. М., 1957

72. Рыжкова М. Специфика делового общения с иностранными партнёрами // Секретарское дело. - 2009. - №9. -

73. Символический интеракционизм Дж. Мида, Ч. Кули и Г. Блумера

74. Спиркин А.Г. Сознание и самосознание. М.,: Политиздат, 1972

75. «Словарь иностранных слов». Комлев Н.Г., 2006

76. Стефенсон и др. 1993

77. Стороженко З.С. Мастерство делового общения: путь к успеху. Серия: Современная библиотека. Вып.59. - М., 2009.

78. Тихомиров О.К. Структура мыслительной деятельности человека, М., 1969

79. Тихомиров О.К. Теоретические проблемы исследования бессознательного. Вопросы психологии, 1981, №2

80. Узнадзе Д.Н. Место бессознательного и психология установки. Труды, т.6, Тбилиси, 1977

81. Уильямс и Бест 1990б - Williams, J.L., Best, D.L. Sex and psyche: Gender and self viewed cross-culturally. Newbury Park. CA, 1990

82. Уэллс Г. Павлов и Фрейд. М., 1959

83. Феноменологическая социология И. Гофмана; Калдыбаева Ольга Владимировна ЕНУ им. Л. Н. Гумилева, кафедра социологии PhD социологии, старший преподаватель, 2004

84. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. - М., 2010.

85. Фрейд З. Лекции по введению в психоанализ, т.1. М,, 1923,

86. Холл, Халберштадт 1980 - Hall, J.A., Halberstadt, A.G. Sex roles and nonverbal communication skills // Sex Roles, 7, №3, 1980

87. Честара Дж. Деловой этикет. - М., 1997

88. Шерозия А. К проблеме сознания и бессознательного психического. Тбилиси, 1969

89. Шотт Б. Как вести переговоры, надежно, креативно, успешно. - М.: Smart Book, 2011

90. Штрекер Н.Ю. Русский язык и культура речи.- М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2011

91. Юнг К.Г. Психоаналитические типы. - М., 1967

# **Иностранные источники:**

92. Beauchamp T.L., Childress J.F. Princliples of Biomedical Ethics, 7 ed . Oxford: Oxford University Press, 2013

93. Dobbins G.H., Platz S. Sex differences in leadership: how real are they?// Academy of management review. 1986. Vol. 11. N 1. - P.118

94. Fortin A.H. VI, Dwamena F.C., Frankel R.M., Smith R.C. Smith’s Patient-Centered Interviewing: An Evidence-Based Method, 3 ed . New York: McGrawHill, 2012

95. Hanks G., Cherny N.I., Christakis N.A., Fallon M., Kaasa S., Portenoy.S. Oxford Textbook of Palliative Medicine, 4 ed . Oxford: Oxford University Press, 2010

96. Kurtz S., Silverman J., Draper J. Teaching and Learning Communication Skills in Medicine, 2 ed . Oxford: Radcliffe Publishing Ltd, 2009

97. Silverman J., Kurtz S., Draper J. Skills for Communicating with Patients. 3 rd ed. London: Radclif