**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**Обособленное структурное подразделение**

**«Ляховичский государственный аграрный колледж»**

**учреждения образования**

**«Барановичский государственный университет**»

**Педагог-психолог**

**Т.В. Третьяк**

**Виды и функции общения**

Методическое пособие для преподавателей и кураторов

****

**Ляховичи 2013**

Составитель: Т.В. Третьяк

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии общеобразовательных дисциплин и рекомендовано к изданию (протокол № \_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2013г)

Методическое пособие предназначено для преподавателей и кураторов средних специальных учреждений по организации внеклассной работы по вопросам коммуникации. В этом пособии содержится материал о видах общения, о способах взаимодействия с людьми, о перцепции и факторах восприятия, а также техники эффективного знакомства и рекомендации по установлению контактов.

Третьяк, Т.В Виды и функции общения (текст): методическое пособие/ Т.В. Третьяк – Ляховичи: ОСП ЛГАК УО БарГУ, 2013

@ ОСП «ЛГАК»УО «БарГУ»,2013

**Аннотация**

В данном методическом пособии рассматриваются виды и функции общения, а также факторы, влияющие на восприятие людей при общении. Эту разработку можно использовать при проведении внеклассного мероприятия для улучшения взаимодействия между людьми.

**Содержание**

1. Аннотация ……………………………………………….4
2. Содержание ……………………………………………..5
3. Ведение ………………………………………………….6
4. Основная часть « Виды и функции общения» ……….7
5. Заключение …………………………………………….16
6. Список использованных источников ………………...17
7. Приложения ……………………………………………18

**Введение**

Каждый из нас слышал истории о детях-маугли, которые с младенчества росли, не общаясь или мало общаясь с другими людьми. Часто единственными существами, кто находился рядом с ними, были животные. Контактируя с ними, дети перенимали их повадки и способы общения. И когда их извлекали из этой среды и помещали в обычные детские учреждения, они вели себя как звереныши – передвигались на четвереньках, лаяли, кусались, лакали из миски. При общении с ними были огромные проблемы — они не понимали человеческого языка, с огромным трудом усваивали информацию. Это наглядный пример того, что такое роль общения в жизни человека.

Именно общение играет главную роль в формировании психики человека. Общаясь с психически здоровыми, развитыми людьми ребенок с самого начала жизни получает принятое в человеческом обществе представление о мире, развивается как личность. Так что роль общения особенно важна в раннем детстве для нормального психического развития. Именно в этом возрасте он приобретает благодаря общению свойственные человеку поведенческие и психические качества, жизненный опыт. И чем интенсивнее общение, чем оно разнообразнее, тем более развитым является ребенок.

В современном обществе роль общения и его интенсивность постоянно растут. Почему? Дело в том, что мы живем в то время, когда общество стремительно переходит от индустриальной эпохи к информационной, когда существенно увеличиваются и потоки информации, и интенсивность, и скорость процессов информационного обмена.

Технический прогресс ускоряется, и человечество получает все новые и новые средства, позволяющие общаться, обмениваться информацией. Одни новинки сменяют другие – не успели войти в обиход пейджеры, как на смену им пришли сотовые телефоны, а также вошли в обиход факсы, Интернет, электронная почта… Из года в год растет число людей, профессия которых связана с общением. Все это заставляет задуматься о том, какова сегодня роль общения, о его возрастающем значении в современном обществе. Недаром ведь слова «общение» и «общество» — одного корня.

**1.Виды и функции общения**

**1.1Цель данной методической разработки:**

* Информировать о видах и функциях общения и перцепции. Дать знания о конструктивном общении.
* Развивать коммуникативные способности, эмпатию, учить замечать детали в поведении, мимике при общении.
* Воспитывать самокритичность, толерантность в общении с окружающими.
* Показать эффективность применения интерактивных методов

обучения и мультимедийное сопровождения занятия для развития у

учащихся активности, творчества, эмпатии.

**В результате усвоения учебного материала учащиеся должны знать:**

* Виды и функции общения;
* Перцепцию и факторы восприятия;
* Вербальные и невербальные средства общения.

**Уметь:**

* Использовать на практики навыки невербального общения;
* Уметь конструктивно общаться с различными собеседниками;
* Применять на практике стратегии общения;

На изучение темы: « Общение, как восприятие людьми друг друга» по дисциплине « Психология и этика деловых отношений» отводится шесть часов.

Прежде чем говорить о сущности и безграничном многообразии проявлений феномена человеческого общения, необходимо обозначить его наиболее важные аспекты с точки зрения значения (смысла) и значимости (места, занимаемого в жизни людей) для общества и личности.

**Общение является:**

– фактором человеческой жизнедеятельности. С этим связано представление как о податливости индивида тем или иным влияниям людей (эффект группового давления, конформность и др.), так и признание многообразия самих способов психологического воздействия или давления людей друг на друга (заражение, слухи, внушение, гипноз, убеждение, лидерство, мода и т. д.);

– потребностью, мотивом поведения и деятельности, целью и смыслом отношений с другими людьми;

– источником познания и понимания других людей.

Общение пронизывает собой всю психическую жизнедеятельность человека. Но деятельность и общение зависят от психического состояния человека. Полноценное общение создает состояние душевного подъема. И наоборот, ущербность общения, нереализованная потребность в общении разрушительно действует на общее психическое состояние человека. Общение формирует межличностные и деловые отношения между людьми, влияет на систему социальных отношений. Значимость общения, таким образом, очевидна и бесспорна.

**Значение общения:**

1) источник душевной и психологической удовлетворенности, состояний радости и счастья (радость материнства; радость дружеского, творческого, любовного общения; радость общения с природой и искусством);

2) источник отрицательных эмоций, личной драмы. Без этого не было бы и драматических жанров в литературе, театре и искусстве вообще;

3) общение может быть и нейтральным, повседневно-будничным. Альтернативой ему оказывается праздничное общение.

Внимание к тем или иным значениям общения в его восприятии человеком изменяется, внимание фокусируется то на одних, то на других ценностных характеристиках.

При всей значимости общения оно может иметь самые разные эффекты и последствия в зависимости от того, как оно опосредуется или преломляется в нашем сознании, отсюда и многообразие его значений для каждого из нас. Поэтому значение общения всегда опосредуется уровнем нашей же психологической культуры и готовности к общению с другими людьми.

Способность и готовность к общению является врожденной или приобретенной? Она лишь отчасти может носить врожденный характер, все-таки это знания о феномене человеческого общения.

Любая предметная (как материальная, так и духовная) деятельность предполагает в качестве условия своего успешного осуществления наличие нормального общения между людьми. Другими словами, общение – это не только необходимый, но и наиболее существенный социально-психологический аспект всякой деятельности. Именно в процессе общения и только через него может проявиться сущность человека.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными я являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной **[1].** Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения вцелом.

Техники эффективного знакомства - основа обучения во всех раз­ведках мира. Система разведки строится по шаблону: необходимо войти в контакт, получить информацию, завербовать агента и создать аген­турную сеть. В проекции на нашу жизнь это выглядит так: непринужден­ное знакомство - вызов симпатии - доверительные дружеские отношения или прочные деловые связи. В лекции уделяется внимание тому, что активно мешает непринужденному знакомству, что отталкивает от нас людей и как лучше знакомиться? **[1]**

В данной методической разработке подробно разбираются виды общения и их характеристика, что позволит учащимся умело применять на практике различные виды общения при разных обстоятельствах. **[ 1]**

После изучения видов общения группа учащихся делиться на подгруппы путем выбора геометрической фигуры. Рассаживаются согласно своему выбору и с ними применяется интерактивный метод обучения « Дерево решений » . Перед каждой подгруппой ставиться проблемный вопрос: « В чем вы видите «плюсы и» и «минусы» определенного вида общения?»

( Учащиеся каждой подгруппы имеют схемы метода « Дерево решений» по которым они работают) После окончания представитель группы высказывает общее мнение.

В данном пособии уделяется внимание перцепции.

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют *перцепцией.* На основе внешней стороны поведения мы, как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения. Во-первых, потому, что, познавая другого, формируется сам познающий индивид. Во-вторых, потому, что от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Под *восприятием* в социальной психологии понимается целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

С одной стороны, почти каждый взрослый человек, имеющий опыт общения, способен по внешности человека, его одежде, манере говорить и поведению достаточно точно определить многие его социально-психологические характеристики: психологические черты, возраст, социальный слой, примерную профессию. Но эта точность возможна, как правило, только в нейтральных ситуациях. В других же ситуациях почти всегда присутствует тот или иной процент ошибок. И чем менее нейтральны отношения, чем более люди заинтересованы друг в друге, тем больше вероятность ошибок.

Люди, вступающие в общение, не равны:

* они отличаются друг от друга по своему социальному статусу,
* жизненному опыту,
* интеллектуальному потенциалу и т. д.

При неравенстве партнеров наиболее часто применяется схема восприятия **[ 1],** которая приводит к ошибкам неравенства.

На восприятие и понимание людей влияют ***установки — неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации****.*

На глубину, объективность и скорость познания другого человека влияют пол, возраст, национальный образ жизни, социальный интеллект, психические состояния и состояние здоровья, установки, опыт общения, профессиональные и личностные особенности и пр. Так, у женщин выше показатели социально-психологической наблюдательности, хотя мужчины точнее определяют уровень интеллекта собеседника. Подростки и юноши обращают внимание в первую очередь на физические данные и экспрессивные характеристики, точнее определяют возраст молодых людей и чаще ошибаются в случае большой разницы лет. Дети и подростки часто не в состоянии понять взрослых и адекватно их оценить.

Широко известен эксперимент **[1]** А.А. Бодалева, когда в разных группах испытуемых перед предъявлением фотографии одного и того же лица давались разные установки («это преступник», «это герой») - характеристики лица на фотографии были полярными. Также экспериментально установлено, что уверенные в себе люди чаще оценивают других как доброжелательных и расположенных к ним. Неуверенные же в себе лица склонны приписывать другим холодность в общении.

Изображение лица человека на фотографии может совершенно по-разному восприниматься (это жестокий или добрый человек?), в зависимости от того, что известно о данном человеке: например, гестаповец он или герой. Эксперименты показали, что очень трудно опровергнуть ложную идею, неправду, если человек логически обосновал ее.

На восприятие людей влияют стереотипы — привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых мы располагаем скудной информацией*.* Стереотипы редко бывают плодом личного опыта, чаще мы их приобретаем от той группы, к которой принадлежим, от родителей, учителей в детстве, от средств массовой информации. Стереотипы стираются, если люди разных групп начинают тесно взаимодействовать, узнавать больше друг о друге, добиваться общих целей.

На результаты восприятия другого человека влияют и его характеристики как объекта восприятия. С этой точки зрения выявлены различные «эффекты». Например, эффект ореола («розовые очки») при формировании первого впечатления: общее благоприятное впечатление о человеке способствует позитивным оценкам неизвестных его качеств и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление – отрицательным. В ситуации восприятия знакомого человека действует эффект новизны: последняя, т.е. новая информация о человеке, оказывается наиболее значимой для формирования мнения о нем. Эффект проекции побуждает нас находить в другом, как в зеркале, наши собственные свойства, черты и состояния. Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному – недостатки. Нередко проекция выступает как механизм защиты для человека. Поэтому неграмотный человек чрезмерно внимателен к ошибкам других, трус радуется неудачам смелых, а излишне озабоченный какими-либо проблемами находит эти же проблемы и у окружающих.

Нередко, воспринимая другого человека, мы используем стереотипы – привычные нам взгляды и штампы. Например, «носит очки – умный», «блондинка – легкомысленна», «все бухгалтеры – педанты», «итальянцы – экспрессивны» и т.д. Существуют физиогномические, профессиональные, национальные и этнические и иные стереотипы. Стереотипы могут формироваться как результат нашего личного опыта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов и пр. Именно на стереотипности восприятия людей построена физиогномика – учение о связи между внешним обликом человека и его принадлежностью к определенному типу людей. С одной стороны, стереотип как «прибор грубой настройки» позволяет человеку «экономить» психологические ресурсы. Но в конечном итоге стереотипы приводят к упрощенному познанию другого человека и нередко – к возникновению предубеждений. Один из известных стереотипов обнаруживает себя в эффекте Пигмалиона: человек проявляет по отношению к нам такое поведение, какое мы от него ожидаем, осознанно или, чаще, неосознанно провоцируя его на это. В то же время, при всем своем схематизме и обобщенности стереотипные представления о других народах и культурах в определенной степени подготавливают нас к столкновению с чужой культурой, снижают культурный шок, позволяют избежать поступков, которые неадекватно (не так, как их воспринимаем мы) могут быть восприняты представителями другой культуры.

На восприятие людей влияют и ***предубеждения* — *эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная ни их самих, ни мотивов их поступков.***

На восприятие и понимание людей влияют ***установки — неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации****.*

Установки имеют три измерения:

— когнитивное измерение — мнения, убеждения, которых придерживается человек относительно какого-либо субъекта или предмета;

— аффективное измерение — положительные или отрицательные эмоции, отношение к конкретному человеку или информации;

— поведенческое измерение — готовность к определенным реакциям поведения, соответствующим убеждениям и переживаниям человека.

Установки формируются: 1) под влиянием других людей (родителей, СМИ) и «кристаллизируются» к возрасту между 20 и 30 годами, а затем меняются с трудом; 2) на основе личного опыта в многократно повторяющихся ситуациях.

Предвзятое мнение человека руководит тем, как он воспринимает и интерпретирует информацию. Изображение лица человека на фотографии может совершенно по-разному восприниматься (это жестокий или добрый человек?), в зависимости от того, что известно о данном человеке: например, гестаповец он или герой. Эксперименты показали, что очень трудно опровергнуть ложную идею, неправду, если человек логически обосновал ее. Этот феномен, названный «стойкостью убеждений», показывает, что убеждения могут жить своей собственной жизнью и выживать после дискредитации доказательства, которое их породило. Неверное мнение о других людях или даже о себе может продолжать существовать несмотря на дискредитацию. Для того чтобы изменить убеждение, часто требуются более убедительные доказательства, чем для того, чтобы создать его.

При межличностном общении важно уметь «снимать маску», быть открытым и искренним. Без открытого общения не могут существовать теплые и близкие отношения с людьми. Человек, заинтересованный в том, чтобы лучше ориентироваться в особенностях своих отношений с окружающими, должен интересоваться реакциями других людей на его поступки в конкретных ситуациях, учитывать истинные последствия своего поведения. Собирая подобную информацию от разных людей, получаешь возможность увидеть себя как бы в разных зеркалах. Обеспечение других обратной связью — сведениями о том, какие чувства и мысли вызывает у нас их поведение, — может повышать взаимное доверие. Для того чтобы высказывать и принимать обратные связи, нужно обладать не только соответствующими умениями, но и смелостью.

Учащимся предоставлена информация о науках. Изучающих невербальные средства общения**[ 1].** В частности, подробно разобрали на практике зоны расположения людей в пространстве.

Особая роль в передаче информации отводится *мимике* — *движениям мышц лица,* которое недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10— 15 % информации. Мимика — движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние, способно дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70 % информации, т. е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так, замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Информацию несут такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка.

**С учащимися проводился небольшой эксперимент. [1]**

Один из учащихся демонстрировал разные стили походок, а остальные участники по походке должны были угадать эмоцию, которую испытывал экспериментуемый.

***Походка***человека — это стиль передвижения, по которому довольно легко можно распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причем, оказалось, что самая тяжелая походка — при гневе, самая легкая — при радости, вялая, угнетенная походка — при страданиях, самая большая длина шага — при гордости.

И в завершении учащимся предоставлена информации о смысловых значениях пяти групп жестов, которые при общении несут много информации**. [1]**

Выводы: 1.Содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия.

2. К механизмам межличностного познания относятся интерпретация воспринимающим своего опыта общения, идентификация, атрибуция и социальная рефлексия других людей, эмпатия.

3.При формировании мнения о другом человеке следует весьма осторожно использовать стереотипы.

4. Для эффектного общения человеку важно осознавать, как он воспринимается и оценивается другими людьми.

5.Взаимодействие людей можно охарактеризовать по типам и используемым способам воздействия друг на друга.

6. Окружающие возлагают на каждого человека определенные социальные роли и в той или иной форме контролируют их исполнение.

7. Несовпадение ролевых ожиданий в отношении друг друга приводит к непониманию и конфликтам между людьми.

**Заключение**

Речь и письменный язык – главные, но не единственные коммуникативные системы. «Социальное общение» использует мимику и жесты, манеры и разнообразные формы поведения, а в современном мире все большее значение получают технические средства коммуникации (теперь уже и Интернет). Коммуникация делает осуществимой общественную жизнь, поэтому «коммуникация» означает «организацию». Таким образом, характеризуя коммуникацию в самом общем виде и не отличая ее от общения, К. Черри сводит ее теоретический анализ к проблеме знаковых систем, с помощью которых она осуществляется. Содержательно коммуникация никак не может быть определена, она предполагает передачу любой информации, любых сообщений, и проблема состоит только в способах кодирования и трансляции.

Потребность человека в общении развивается, изменяется в течение всей его жизни, т. е. это фактор динамичный, о чем свидетельствует нравственный прогресс личности, возрастающая социальная активность и коммуникабельность.

Кроме того, что общение определяет природу человека, его становление, историческое развитие и условия бытия, оно еще оказывает огромное влияние на особенности повседневного поведения человека. Находясь среди людей (в большой массе или малой группе), человек чувствует, воспринимает, переживает и ведет себя несколько иначе, чем наедине с самим собой, следовательно, проявляются такие стороны нервно-психической деятельности, которые не обнаруживаются в индивидуальной жизни.

**Список используемых источников**

1. Буева, Л.П. Человек: деятельность и общение / Л.П. Буева. – М., 1978.

2. Каган, М.С. Мир общения / М.С. Каган. – М., 1988.

3. Каган, М.С. Человеческая деятельность / М.С. Каган. – М., 1974. – С. 82.

4. Леонтьев, А.А. Деятельность и общение / А.А. Леонтьев // Вопросы философии. – 1979. – № 1.

5. Леонтьев, А.А. Общение как объект психологического исследования

// Методологические проблемы социальной психологии / А.А. Леонтьев.

– М., 1975. – С. 123.

6. Ломов, Б.Ф. Категории общения и деятельности в психологии / Б.Ф. Ломов // Вопросы философии. – 1979. – № 8. – С. 37–38, 45.

7. Ломов, Б.Ф. Общение как проблема общей психологии / Б.Ф. Ломов

// Методологические проблемы социальной психологии; Под ред. Е.В. Шороховой. – М., 1975. – С. 127.

8. Ломов, Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида

/ Б.Ф. Ломов // Психологические проблемы социальной регуляции поведения; Под ред. Е.В. Шороховой. – М., 1976. – С. 77–78.

9. Мясищев, В.Н. Психология отношений / В.Н. Мясищев. – М.: Воронеж, 1995. – С. 169.

10. Парыгин, Б.Д. Основы социально-психологической теории / Б.Д. Парыгин. – М., 1971.

**Приложение 1**

**Виды и функции общения**

**“Самая большая ценность в жизни - общение”**

Антуан де Сент-Экзюпери.

Прагматичный Дж. Рокфеллер, хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил**: «Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».**

Способны ли вы мгновенно вызвать к себе симпатию ?

Да, это дар, который дается от рождения немногим. Природное обаяние сразу располагает к себе. О человеке, им наделенном, говорят приятный во всех отношениях. А сотни обычных людей проигрывают даже тогда, когда судьба предоставляет им благоприятный шанс. И все из-за неумения вызвать к себе симпатию.

Многие радости и многие беды проистекают из умения или неумения людей общаться между собой.

Проблема коммуникации - самая главная в жизни любого человека.

Знание и использование всего четырех принципов общения могут повысить ваши шансы на успех.

#### П р и н ц и п ы  о б щ е н и я :

##### Доброжелательность

##### Внимание

##### Диалог

##### Информативность

Но этими очевидными истинами мы чаще всего и пренебрегаем.

Но что означает уметь общаться? Что вы получаете в процессе общения?

В процессе общения люди воспринимают друг друга, обмениваются информацией и взаимодействуют. Овладев искусством видеть все, что стоит за словами, вы станете лучше ориентироваться в коммуникационных хитросплетениях, сопутствующих речи.

***Общение* — процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.**

**В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:**

* **коммуникативная сторона** общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция);
* **интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция);
* **перцептивная сторона** общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимопонимания).

Любой контакт - это процесс, состоящий из целого набора психологических приемов. Выигрывают те, кто овладел наиболее эффективными методами общения.

Сначала давайте посмотрим, что активно мешает непринужденному знакомству, что отталкивает от нас людей и как лучше знакомиться?

##### Перечислим основное:

* Неуверенность.
* Самоуглубленность.
* Категоричность.
* Плохое настроение.
* Чрезмерное умничанье.
* Постоянные поддакивания.
* Банальные темы, банальные рассуждения.

##### 1.Все начинается с первого взгляда.

* Всего несколько секунд, но именно от них во многом зависит ре­зультат общения. Происходит установление контакта невербальными средствами. Жесткий, пронзительный взгляд - отталкивает, пугает. Счастливые глаза притягивают, как магнит. Доброжелательный, уверен­ный, проникновенный взгляд всегда располагает к контакту.
* Мы не видим себя со стороны, и порой удивляемся, когда человек отводит глаза, смотрит в сторону, так и не зацепившись за наш взгляд. Но можно посмотреть свои фотографии и поразмышлять: а мы бы сами откликнулись на такой взгляд? Приятен ли он, сквозит ли в нем интерес к миру, к людям, которые рядом? В конце концов взгляд можно тренировать перед зеркалом - занятие увлекательное!
* Искренняя улыбка - всегда нечто сокровенное. Сокровенное притя­гивает, располагает. Вы улыбнулись человеку - и он улыбнется вам в ответ. Улыбка, комплимент при встрече расположат собеседника быст­рее, нежели потоки красноречивых слов - потом.

##### 2.Как преодолеть страх знакомства? Поменяйте цель на средство.

* Многие люди не решаются даже близко подойти к заинтересовавшему их человеку, не то что заговорить с ним. А если паче чаяния загово­рят, то кроме неловкости, никаких иных чувств не испытают, и потом будут клеймить себя разными нелитературными выражениями.
* Как вызвать симпатию к себе человека, которого вы только что увидели на пресс-конференции, в гостях, наконец, на улице или в ва­гоне метро?
* Избавиться от неловкости вам поможет психологическая перенаст­ройка. Поменяйте цель на средство. Скажите себе так: я подойду к не­му не с целью знакомства, а просто поговорить. Можно даже войти вре­менно в роль известного вам, уверенного в себе человека, и поступить так, как в аналогичной ситуации поступил бы он.

###### Вариант первый.

* Срабатывают даже самые простейшие, такие как:
* Хотите, я угадаю, кто вы по гороскопу?
* Хотите, я вам погадаю?
* Хотите, я угадаю ваше имя? Кстати, меня зовут Андрей.

###### Вариант второй.

* Многие люди падки на шокирующую информацию, противоречащую об­щественному мнению. А иные - и на шокирующее поведение. Достаточно привести такой пример, чтобы было понятно. Девушка ест мороженое. К ней подходит парень:”Вкусное?” - “Да.” - “А можно попробовать?” Смех в ответ - признак доброжелательного контакта. Знакомство состоялось!

###### Вариант третий.

* Прямой комплимент всегда выглядит как неприкрытая лесть и часто звучит фальшиво. Но всегда можно сделать скрытый комплимент.

Это относится к деталям одежды собеседника, его прическе, стилю общения. Да мало ли что придет в голову, когда человек вам действи­тельно интересен! И т.д

##### 3.Чаще называйте собеседника по имени.

* Больше всего на свете люди любят свое имя.
* Если вы на протяжении всей беседы повторите его несчетное число раз - вы только выиграете!

##### 4.Проявите к собеседнику неподдельный интерес.

* Всем без исключения людям не хватает внимания со стороны окружающих. К каким только уловкам они не прибегают! Придумывают себе болезни, скандалят, даже решаются на демонстративные суициды. А ведь это не так сложно беседуя с человеком, постоянно держать его в фоку­се своего внимания. Дайте почувствовать человеку его значимость! И вы будете поражены результатами !..

##### 5. Используйте прием “веер тем”.

* Перебирая одну за другой темы разговора, вы быстро сможете оп­ределить, что же действительно интересует или волнует вашего нового знакомого.
* Не бойтесь затрагивать шокирующие темы - это возбуждает вообра­жение, интерес и внимание, раскрепощает людей. Превосходной наживкой являются и провокационные рассказы о себе на интимные темы. Многие люди, как правило, отвечают тем же, становятся с вами откровенными.
* Важно - умение выстраивать диалоги. Монологи утомляют.
* Обширные монологи рассеивают внимание. Диалог - всегда подт­верждение того, что и вы - слушаете и слышите , и вас - слышат и слушают.
* Информативность - соль всякого общения.
* Есть смысл избегать переливания из пустого в порожнее. Цените свое время и время собеседника.

##### 6.Задавайте “открытые” вопросы.

* Вопросы собеседнику лучше всего задавать открытые: “А что вы думаете?” “ А что вы чувствуете?”
* Ответы на них обычно бывают пространными, а это увеличивает ва­ши шансы на продолжение знакомства. В это время можно использовать все приемы активного слушания: кивать, поддакивать, переспрашивать, уточнять слова. Нежелательно в это время отводить глаза в сторону или смотреть, потупившись, под ноги. Лицо в лицо! Все ваше внимание должно быть направлено на этого человека, вы должны быть настроены на общение с ним. Фальшь всегда улавливается.

##### 7.Прием “родственные души”.

* Прием “родственные души” сразу же сблизит вас с любым челове­ком.
* Всегда найдется что-то общее: увлечения, профессия или просто взгляды на те или иные приятные события жизни. Это может быть вы­пускной вечер в школе или отлично сданный экзамен в институте, или поездка к морю… И тогда ручей беседы потечет сам, как горный по­ток.

##### 8.Прием “землячество”.

* Если вы из одного города или района - смело используйте прием “землячества”. Это надежное средство для быстрого сближения.

##### 9.Спросите :”Чем вам помочь?”

* Люди охотно откликаются на подобные вопросы. Даже мелкая услуга может быстро расположить к вам человека.

##### 10.Идите на совместные действия.

* Можно, в конце концов вместе порезать салат или заварить чай - совместные действия тоже сближают.

##### 11.Продемонстрируйте позитивный настрой.

* Желательно никогда ни о ком не говорить плохо. Вспомните запо­ведь : не судите да не судимы будете. Доброжелательность - залог на­шего успеха.
* Все люди устроены одинаково: в глубине души они хотят верить в то, что они - хорошие, умные, стоящие внимания!
* Как мы обычно реагируем на мнение о себе? Если кто-то говорит о нас добрые слова, мы думаем: “Вот какой я хороший!” Но стоит ко­му-либо отозваться о нас дурно, мы возмущаемся : “Вот какой он плохой человек!”

##### 12.Используйте юмор.

* Человек, обладающий чувством юмора, всегда выглядит привлека­тельным и симпатичным. Не упускайте эту возможность никогда!

##### 13.Определите дистанцию комфортного общения.

* Важно всегда помнить, что у каждого человека имеется так назы­ваемая зона личного пространства, вторжение в которую чревато неприязненным отношением к вам. Если вы привыкли держать дистацию или на­оборот дышать прямо в ухо собеседнику, все же обратите внимание, насколько комфортно он при этом себя чувствует. Порой из-за этой су­щественной мелочи даже интересные друг другу люди разбегаются в сто­роны.
* Чтобы создать зону комфортного общения, желательно сразу же ис­пользовать прием подстройки.
* Речь не должна резко отличаться от речи собеседника ритмом, громкостью и лексикой. Незаметное отзеркаливание его жестов и поз быстро создаст ауру взаимной симпатии.

**Выделяют следующие виды общения:**

**«Контакт масок»**

****

Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.

**« Примитивное общение»**



Когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

**Формально-ролевое общение**



Когда регламентированы **и** содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

**Деловое общение**

****

Когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

**Духовное**

****

Межличностное общение (доверительно-неформальное) друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас ипо выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам, может предвидеть его реакции.

**Манипулятивное общение**

****

Направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

**Светское общение**

****

Сутьсветского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

**Общение как восприятие людьми друг друга**

Схема восприятия, приводящая к ошибкам неравенства заключается в следующем:

**Факторы восприятия**

***Фактора превосходства.***

Схема восприятия такова. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. Причем превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Эта схема восприятия начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для нас неравенстве.

По каким признакам мы можем судить о превосходстве человека, например, в социальном положении или в интеллектуальном? Для определения этого параметра в нашем распоряжении есть два основных источника информации:

• одежда человека, его внешнее «оформление», включая такие атрибуты, как знаки отличия, очки, прическа, награды, драгоценности, а в определенных случаях даже такая «одежда», как машина, обстановка кабинета и т. д.;

• манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. д.).

Информация о превосходстве обычно так или иначе «закладывается» в одежду и манеру поведения, в них всегда есть элементы, свидетельствующие о принадлежности человека к той или иной социальной группе.



**Действие *фактора привлекательности***при восприятии человека заключается в том, что под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если человек нам нравится (внешне), то одновременно мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т. д., т. е. опять-таки переоценивать многие его личностные характеристики.

В разные времена господствовали разные представления о привлекательности; у разных народов свои каноны красоты. Значит, привлекательность нельзя считать только индивидуальным впечатлением, она скорее носит социальный характер. Поэтому знаки привлекательности надо искать прежде всего не в том или ином разрезе глаз или цвете волос, а в социальном значении того или иного признака человека. Ведь есть одобряемые и не одобряемые обществом типы внешности. И привлекательность — не что иное, как степень приближения к тому типу внешности, который максимально одобряется той группой, к которой мы принадлежим.



***Фактор отношения к нам***действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Знаком отношения к нам, запускающим соответствующую схему восприятия, является все, что свидетельствует о согласии или несогласии партнера с нами. Чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение человека.

В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное понимание партнера — его актуального эмоционального состояния, намерений, его отношения к нам. Здесь восприятие и понимание партнера происходят на другой основе. Психологическими механизмами восприятия и понимания при *межличностном общении* являются идентификация, эмпатия и рефлексия.

Наиболее простой способ понимания другого человека обеспечивается ***идентификацией*** — уподоблением себя ему. При идентификации человек как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях.

Очень близка к идентификации *эмпатия,* т. е. понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.

**Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. Основные из них таковы:**

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.

2. Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные.

3. «Эффект первичности» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая будет опровергать первичную информацию, все равно помнить и учитывать вы больше будете первичную информацию. На восприятие другого влияет и настроение самого человека: если оно мрачное (например, из-за плохого самочувствия), в первом впечатлении о человеке могут преобладать негативные чувства. Чтобы первое впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно «настроиться на него».

4. «Эффект последней информации» проявляется в том, что если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

На восприятие людей влияют и ***предубеждения* — *эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная ни их самих, ни мотивов их поступков.***

**Эксперимент по портрету**

****

Предвзятое мнение человека руководит тем, как он воспринимает и интерпретирует информацию. Изображение лица человека на фотографии может совершенно по-разному восприниматься (это жестокий или добрый человек?), в зависимости от того, что известно о данном человеке: например, гестаповец он или герой. Эксперименты показали, что очень трудно опровергнуть ложную идею, неправду, если человек логически обосновал ее. Этот феномен, названный «стойкостью убеждений», показывает, что убеждения могут жить своей собственной жизнью и выживать после дискредитации доказательства, которое их породило. Неверное мнение о других людях или даже о себе может продолжать существовать несмотря на дискредитацию. Для того чтобы изменить убеждение, часто требуются более убедительные доказательства, чем для того, чтобы создать его.

***Причинами плохой коммуникации могут быть:***

* *"предвзятые представления" – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно ("Мы верим тому, чему хотим верить»)*
* *плохие отношения между людьми – поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;*
* *отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;*
* *пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;*
* *ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п.;*
* *неверный выбор стратегии и тактики общения.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | А. Пиз в своей книге «Язык телодвижений» приводит данные, согласно которым передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7 %, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) на 38 %, а за счет невербальных средств на 55 %.  Также считает профессор Бердвиссл, который установил, что словесное общение в беседе занимает менее 35 %, а более 65 % информации передается с помощью невербальных средств: по словесному каналу передается чистая информация, а по невербальному — отношение к партнеру по общению. |

***Обратная связь в общении***— это сообщение, адресованное другому человеку о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение.

Правила обратной связи таковы:

1. Говори о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у тебя те или иные чувства.

2. Если говоришь о том, что тебе не нравится в данном человеке, старайся в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить.

3. Не давай оценок. Помни: обратная связь — это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, это в большей степени сведения о тебе в связи с этим человеком, как ты воспринимаешь данного человека, что тебе приятно и что тебе неприятно.

**Структура и средства общения**

**В структуру речевого общения входят:**

1. Значение и смысл слов, фраз («Разум человека проявляется в ясности его речи»). Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонаций.

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

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

1. Язык — система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения.

2. Интонация, эмоциональная выразительность способны придавать разный смысл одной и той же фразе.

3. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.

4. Жесты как средства общения могут быть как общепринятыми, т. е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т. е. служить для большей выразительности речи.

5. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

**Невербальные средства общения изучают следующие науки:**

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

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

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

— **интимная** зона (15—45 см); в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделения адреналина, прилив крови к голове и пр. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;



— **личная, или персональная, зона** (45—120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;



— **социальная зона** (120—400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают;



**— публичная зона** (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей — в лекционной аудитории, на митинге и пр.



Наиболее значимые невербальные средства — *кинесические средства* — *зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.* К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, месте, взгляде, походке.

Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок — эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т. п. Причем легче всего распознаются положительные эмоции — радость, любовь, удивление; труднее воспринимаются человеком отрицательные эмоции — печаль, страх, отвращение.

Основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы). Так, испытуемым предъявлялись рисунки лиц, где варьировались только положение бровей и губ. Согласованность оценок испытуемых была очень велика — опознание эмоций было почти стопроцентным.

Научно доказано, что левая сторона лица гораздо чаще выдает эмоции человека: это вызвано тем, что правое полушарие, контролирующее эмоциональную жизнь человека, отвечает за левую сторону лица. Положительные эмоции отражаются более или менее равномерно на обеих половинах лица, а отрицательные — ярче выражены на левой.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

По своей специфике взгляд может быть: деловой, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства; светский — когда взгляд опускается ниже уровня ниже глаз собеседника (до уровня губ), это способствует созданию атмосферы светского непринужденного общения; интимный — когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица — на другие части тела до уровня груди. Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о большей заинтересованности друг другом в общении; взгляд искоса — говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику. ,

Информацию несут такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка.

***Поза* — это *положение человеческого тела, типичное для данной культуры,***элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способно принять человеческое тело, — около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие — закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные.

Показано, что ***«закрытые»***позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве, — «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т. п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. ***«Открытые»***же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности психологического комфорта. Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

**Эксперимент с учащимися « Угадай эмоцию по походке»**

***Походка***человека — это стиль передвижения, по которому довольно легко можно распознать его эмоциональное состояние.

Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх — тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональностей, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь — взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

• коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т. д.);

• модальные, т. е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. .п.);

• описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

Жесты при общении несут много информации. В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на 5 групп:

**1. Жесты-иллюстраторы** — это жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигураций»); кинетографы — движения телом; жесты-«биты» (же-сты-«отмашки»); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.

**2. Жесты-регуляторы** — это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

3. **Жесты-эмблемы** —- это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне груди означают во многих случаях — «здравствуйте», а поднятые над головой — «до свидания».

**4. Жесты-адапторы** — это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть: а) почесывания, подергивания отдельных частей тела; б) касания, пошлепывания партнера; в) поглаживание, переби-рание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица **и** т. **п.).**

5. **Жесты-аффекторы** — жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции.

Существуют **и** микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

Практика показывает, когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикуляции. Вот почему для проницательного человека важно приобрести умение понимать ложные, притворные жесты. Особенность этих жестов заключается в следующем: они преувеличивают слабые волнения (демонстрация усиления движений руками **и** корпусом); подавляют сильные волнения (благодаря ограничению таких движений); эти ложные движения, как правило, начинаются с конечностей и заканчиваются на лице. При общении часто возникают следующие **виды жестов:**

— жесты оценки — почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию);

— жесты уверенности — соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;

— жесты нервозности и неуверенности — переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.;

— жесты самоконтроля — руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, идр.;

— жесты ожидания — потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

— жесты отрицания — сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагива-ние до кончика носа и др.;

— жесты расположения — прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;

— жесты доминирования — жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;

— жесты неискренности — жест «прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.

Умение понимать популярные жесты (жесты собственности, ухаживания, курения, зеркальные жесты, жесты-поклоны и др.) позволит лучше разбираться в людях, (см.: *Ниренберг Дж., Калеро Г.* Как читать человека словно книгу. М., 1990).

В процессе общения не нужно забывать о *конгруэнтности,* т. е. совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

Невербальное поведение личности полифункционально:

— создает образ партнера по общению;

— выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;

— является индикатором актуальных психических состояний личности;

— выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;

— поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;

— выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

Вербальные средства общения. Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но деловое общение предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько *передачу информации.*

Содержание информации передается при помощи языка т. е. принимает вербальную, или словесную, форму. При этом частично искажается смысл информации, частично происходит ее *потеря.* При передаче информации возникшую идею, мысль нужно сначала словесно оформить во внутренней речи, затем перевести из внутренней речи во внешнюю, т. е. высказать. Это высказывание должно быть услышано и понято.

На каждом этапе происходят потери информации и ее искажение. Величина этих потерь определяется и общим несовершенством человеческой речи, невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы, о чем образно сказал русский поэт Ф. Тютчев: «Мысль изреченная есть ложь», и наличием или отсутствием доверия к собеседнику, и личными целями и устремлениями (когда желаемое принимается за действительное), и совпадением или несовпадением словарного запаса. И все же люди понимают друг друга. Понимание постоянно корректируется, поскольку общение — это не просто передача информации (знаний, фактических сведений, указаний, приказаний, деловых сообщений и т. п.), а обмен информацией, предполагающий обратную связь.

Процесс обмена информацией может быть схематично представлен как система с обратной связью и шумом.

Отправитель информации в своем сообщении отражает существо дела, делового вопроса, который надо решить, но это существо дела, одну и ту же мысль можно высказать по-разному, с помощью специфических слов, специфического построения фразы, т. е. различным содержанием сообщения, выражая определенное эмоциональное отношение к данной деловой проблеме, свой личностный смысл, предлагая свои подходы к ее решению. Таким образом, в каждом сообщении есть 4 стороны:

* существо дела,
* содержание сообщения,
* личностное отношение
* обмен информацией.

Эффективной коммуникация будет тогда, когда получатель сообщения правильно расшифрует все четыре его стороны. Если же получатель не способен расшифровать все стороны сообщения или реагирует не на ту его сторону, то возникает непонимание.

Отношение передается невербальными средствами: мимикой, жестами, интонацией. Большинство конфликтов возникает при неправильной расшифровке отношения. Часто воспринимают не существо дела, а отношение, и реагируют именно на него.

Высказывания без ориентации на собеседника носят форму *монолога.* Сумма потерь информации при монологическом общении может достигать 50 %, а в некоторых случаях — и *80 % от* объема исходной информации.

Рассмотрим типичные ошибки, связанные с ориентацией на себя, которые не позволяют донести свою мысль до собеседника.

Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы:

• не организуем свои мысли перед тем, как их высказываем, а говорим спонтанно, надеясь, точнее, требуя, чтобы другие «поспели» за нами;

• из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность;

• говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале;

• продолжаем говорить, даже не 'замечая, реагирует слушатель или нет.

Наиболее эффективной формой общения является *диалог,* в основе которого лежит умение задавать вопросы.

**Коммуникационный процесс разбивают на пять этапов**

**I этап** — начало обмена информацией, когда отправитель должен ясно представить, «что именно» (какую идею и какой форме ее выразить) и «с какой целью» он хочет передать и какую ответную реакцию получить.

**II этап** — воплощение идеи в слова, символы, в сообщение. Выбираются и используются различные каналы передачи информации, речь, жесты, мимика, письменные материалы, электронные средства связи: компьютерные сети, электронная почта и т. д.

**III этап** — передача информации через использование выбранных каналов связи.

**IV этап** — получатель информации переводит вербальные (словесные) и невербальные символы в свои мысли — этот процесс называют декодированием.

**V этап** — этап обратной связи — отклик получателя на полученную информацию, на всех этапах коммуникационного процесса могут существовать помехи, искажающие смысл передаваемой информации.

Руководитель от 50 до 90 % времени тратит на коммуникацию, ведь он должен довести информацию до подчиненных и получить от них требуемую реакцию, а также осуществлять информационное взаимодействие с коллегами и вышестоящим руководством. 80 % зарубежных руководителей считают, что обмен информацией — одна из самых сложных проблем в организациях, а неэффективные коммуникации — это главное препятствие на пути достижения успешной деятельности фирмы, ведь если люди не могут эффективно обмениваться информацией, они не смогут работать вместе и достигать общих целей.

Эффективность управления персоналом пропорциональна эффективности коммуникационных процессов в организации.

**Стратегии общения:**

1) открытое — закрытое общение;

2) монологическое — диалогическое;

3) ролевое (исходя из социальной роли) — личностное (общение «по душам»).

Открытое общение — желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других. Закрытое общение — нежелание либо неумение понятно выразить свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях: 1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»;

2) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). «Одностороннее выспрашивание» — полузакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции. «Истерическое предъявление проблемы» — человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».

**Тактика общения** — реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения. Техника общения — совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.

В общении выделяют следующие позиции:

1) доброжелательная позиция принятия собеседника;

2) нейтральная позиция;

3) враждебная позиция непринятия собеседника;

4) доминирование или «общение сверху»;

5) общение на равных;

6) подчинение или позиция «снизу».

Приложение 2

**Тест Каковы вы в общении?**

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

**1. Как вас воспринимают коллеги, знакомые?**

А. Как очень дружелюбного человека.

Б. Как человека самоуверенного.

В. Как спокойного и уравновешенного человека.

**2.Как вы реагируете, если коллега без разрешения возьмет с вашего рабочего стола какую-то вещь?** А. Бурно возмущаетесь.  
 Б. Сухо просите вернуть взятое на место.  
 В. Спрашиваете, не нужно ли ему еще чего-нибудь.

**3. Стараетесь ли вы искать пути к примирению после конфликтов?** А. Всегда.  
 Б. Иногда.  
 В. Никогда.

**4. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?** А. Умеренными и сбалансированными.  
 Б. Несерьезными.  
 В. Радикальными.

**5. Какое животное вам наиболее симпатично?** А. Медведь.  
 Б. Тигр.  
 В. Кошка.  
  
**6. Легко ли вы вступаете в спор?** А. Да.  
 Б. Нет.  
 В. Зависит от обстоятельств.  
  
**7. Что выделаете, если какое-то дело не удается довести до конца?** А. Смиряетесь.  
 Б. Пытаетесь свалить вину на другого.  
 В. Повторяете попытки снова и снова.  
  
**8. Как вы ведете себя, если вам нагрубили в магазине?** А. Терпите, избегая скандала.  
 Б. Выражаете недовольство.  
 В. Грубите в ответ.  
  
 **9. Как вы себя чувствуете, если опаздываете на встречу?** А. Спокойно.  
 Б. Очень нервно и раздражительно.  
 В. Слегка тревожно.

**10. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?** А. Спокойно, едете не спеша.  
 Б. Мчитесь с большой скоростью.  
 В. Стараетесь не уступать дорогу, иногда превышая скорость.  
  
**11. Как вы себя ведете, если собеседник вас не слушает?** А. Раздражаетесь, стараясь не показать виду.  
 Б. Тактично намекаете ему на недостаток внимания.  
 В. Разворачиваетесь и уходите.  
  
 **12. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?** А. Да.  
 Б. Не всегда.  
 В. Редко   
   
**13. Вы любите быть в центре внимания?** А. Всегда.  
 Б. Иногда.  
 В. Для вас это неважно.  
  
**14. Как вы поступите, если вашего ребенка обидели в школе?** А. Поговорите с учителем.  
 Б. Устроите скандал обидчикам.  
 В. Научите отпрыска давать отпор.

**15. Способны ли вы пойти на компромисс?** А. Никогда.  
 Б. Да.  
 В. Зависит от ситуации.

**РЕЗУЛЬТАТЫ** Подсчитайте набранные баллы:   
Вопросы А Б В  
1 2 3 1  
2 3 2 1  
3 1 2 3  
4 2 1 3  
5 1 3 2  
6 3 1 2  
7 2 3 1  
8 1 2 3  
9 1 3 2  
10 1 3 2  
11 3 1 2  
12 1 2 3  
13 3 2 1  
14 1 2 3  
15 3 1 2  
 Ответы:  
**24 балла и менее** С вами достаточно легко общаться, но вы слишком миролюбивы. Вам необходимо быть более решительным. Не относитесь к себе столь критически.  
**25 - 31 балл** Вы легко сходитесь с окружающими, но иногда с вами бывает ох как непросто. Во многом ваше поведение зависит от настроения. Не следует поддаваться эмоциям, будьте терпимее.  
**32 - 45 баллов** Вы — человек неуравновешенный, а иногда бываете крайне агрессивны. В обыденной жизни вы готовы пожертвовать интересами окружающих, то есть с вами тяжело найти общий язык

Приложение 3

**Учебный тест «Знаток невербального общения»**

1.Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:  
А) все время разговора;  
Б) 2/3 времени разговора;  
В) половину времени разговора;   
Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:  
А) он готов внимательно Вас слушать;  
Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;  
В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;  
Г)ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:  
А) скуку;  
Б) гордость;  
В) печаль;  
Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?  
А) постукивание по столу пальцами;  
Б) потирание ладоней;  
В) руки в боки на пояснице;  
Г) почесывание шеи.

5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:  
А) свою неприязнь;  
Б) свое желание Вас ударить;  
В) свою неуверенность;  
Г) свое расположение к Вам.  
  
6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:  
А) неуверенный в себе человек, все копирует;  
Б) нервничает, взволнован;  
В) хочет поскорее расстаться с Вами;  
Г) расположен к Вам, согласен с Вами.   
  
7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:  
  
А) он устал, хочет расслабиться;  
Б) он демонстрирует свое превосходство,   
всезнайство;  
В) он открыт для равноправного диалога;  
Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.   
  
8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:  
  
А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;  
Б) он выигрывает время для раздумий;   
В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;  
Г) он неуверен в себе, замкнут.   
   
 9. Верхом на стуле обычно сидит человек:  
  
А) замкнутый, необщительный;  
Б) показывающий свое превосходство;  
В) с низким уровнем культуры;  
Г) испытывающий нехватку времени.   
  
10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:  
А) он пытается себя сдерживать, контролировать;  
Б) он чувствует свое превосходство;   
В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;   
Г) он оценивает Ваши слова.   
  
Эталоны ответов  
  
1Б 2В 3Б 4В 5Г 6Г 7Б 8В 9Б 10А

Приложение 4

АФОРИЗМЫ ПРО ОБЩЕНИЕ

* Больше слушай, чем говори. Клеобул из Линда (Клеовул)
* Умный всегда обуреваем искушением сказать слишком много. Теодор Адорно
* Когда имеешь дело с постоянно хитрящими людьми, надо всегда не упускать из виду их целей. С такими лучше говорить мало и говорить такое, чего они менее всего ожидают. Фрэнсис Бэкон
* Бывает состояние… когда присутствие и отсутствие любимого человека одинаково трудно вынести; во всяком случае, в его присутствии не испытываешь того удовольствия, которого можно было бы ожидать, страдая от его отсутствия. Георг Кристоф Лихтенберг
* Ученый разговор - занятие умственно безработных. Оскар Уайльд
* Найти человека, с которым интересно поговорить иногда сложно, но вполне можно. А вот найти человека, с которым интересно молчать - зачастую настоящая проблема. Неизвестный автор
* Внимание - ключ к пониманию. Неизвестный автор
* Пытаясь жить в ладу со всеми, кончаешь разладом с самим собой. Жильбер Сесброн

Приложение 5

**Технология учебного занятия**

По дисциплине « Психология и этика деловых отношений»

43 « П» группа 29.04.13г.

**Тема занятия: « Виды и функции общения»**

**Тип учебного занятия**: комплексное применение знаний и умений.

**Вид учебного занятия**: лекция с элементами мультимедийного

сопровождения

***Обучающая цель:*** Информировать о видах и функциях общения и

перцепции. Дать знания о конструктивном общении.

***Развивающая цель:***  Развивать коммуникативные способности, эмпатию,

учить замечать детали в поведении, мимике при общении.

***Воспитательная цель***: воспитывать самокритичность, толерантность в

общении с окружающими.

***Методическая цель***: эффективность применения интерактивных методов

обучения и мультимедийное сопровождения занятия

для развития у учащихся активности, творчества,

эмпатии.

**В результате усвоения учебного материала учащиеся должны знать:**

* Виды и функции общения;
* Перцепцию и факторы восприятия;
* Вербальные и невербальные средства общения.

**Материально техническое обеспечение учебного занятия:**

Мультимедийная установка, стимульный

материал для деления учащихся по подгруппам, комплект

материалов для работы в группах.

**Литература** : Л. Д. Столяренко « Психология делового общения и управления» Ростов-на-Дону«Феникс»2005

### Каппони В., Новак Т.  Сам себе психолог.

### Паркинсон Д.Р. Люди сделают так, как захотите вы.

**Структура учебного занятия**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ход занятия | Технология занятия | | |
|  |  | Методы обучения | Средства обучения | Формы организации деятельности учащихся |
| 1  1.1  1.2 | Организационная часть  Приветсвие  Проверка присутствующих | Информационно-рецептивный | Учебный журнал  Слово преподавателя | индивидуальная |
| 2 | Мотивация  Прагматичный Дж. Рокфеллер, хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил**: «Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».**  Но что означает уметь общаться? Это значит уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними, что предполагает знание психологии общения. В процессе общения люди воспринимают друг друга, обмениваются информацией и взаимодействуют. Овладев искусством видеть все, что стоит за словами, вы станете лучше ориентироваться в коммуникационных хитросплетениях, сопутствующих речи.  Критерии оценки:  Оценивается работа в группах и индивидуальная активность | Информационно-рецептивный  Частично-поисковый | Слово преподавателя | фронтальный |
| 3 | Актуализация опорных знаний  Что значит уметь общаться?  Что вы получаете в процессе общения?  Как вы думаете: вы умеете общаться?  Изложение нового материала |  | Слово преподавателя | фронтальный |
| 3.1  3.2  3.3  3.4  3.5  3.6 | Виды и функции общения.  Постановка проблемы « В чем вы видите + и - видов общения?» ( Учащиеся каждой группы имеют схемы метода « Дерево решений» по которым они работают)  Перцепция и факторы восприятия.  Тест « Каковы вы в общении?»  Вербальные и невербальные средства общения  Учебный тест «Знаток невербального общения» | Проблемный, интерактивный прием «Дерево решений»  Репродуктивный, частично-поисковый  Информационно-рецептивный | Мультимедиа  Слово преподавателя  Ватманы. Маркеры  Бланки тестов | групповая  Индивидуальная работа  Индивидуальная работа |
| 4 | Рефлексия эмоционального сотояния | Найди свое место |  |  |
| 5 | Анализ и оценка деятельности | Информационно-рецептивный | Учебный журнал | индивидуальная |
| 6 | Выдача домашнего задания  конспект | Информационно-рецептивный | Конспект учащегося | индивидуальная |
| 7 | Окончание занятия |  |  |  |

Преподаватель: Т.В. Третьяк

Для заметок

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Для заметок

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Методическое пособие

Третьяк Татьяна Владимировна

«Виды и функцуии общения»

Компьютерная верстка Т.В. Третьяк

Издатель и полиграфическое исполнение:

Обособленное структурное подразделение

«Ляховичский государственный аграрный колледж»

учреждения образования

«Барановичский государственный университет»,

225397 г.Ляховичи, ул.Ленина,64