Содержание

Введение

1 Виды общения

2 Функции общения

3 Средства общения.

Заключение

Список литературы

# Введение

Общение - специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

Общение – это не только и не столько просто речь человека. Это, пожалуй, главная и основополагающая деятельность человека, которая лежит в основе развития человеческого общества всех форм социального взаимодействия, и сам социум немыслим без общения. Даже не используя речь, человек задействован в процессе общения, так как средства для этого достаточно разнообразны. Коль скоро существует как минимум два участника, объединенных какой-то ситуацией, то возникает передача информации, а значит, и процесс общения.

В общении выделяются три взаимосвязанных стороны: коммуникативная сторона, которая состоит в обмене информации между людьми; интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции, или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника. И третья, перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Данная работа имеет целью характеристику процесса общения как взаимодействия, важного вида человеческой деятельности. Задачи работы – осветить основные функции общения, выделить виды общения, охарактеризовать средства коммуникации, благодаря которым процесс общения не только просто возможен, но и насыщен эмоциями, чувствами. Без таких характеристик повседневное общение вряд ли бы вызывало интерес.

# 1 Виды общения

В специальной литературе существует целый ряд разнообразных подходов к классификации видов общения. В некоторых источниках, исходя из позиции общающихся в коммуникативном процессе, рассматриваются такие виды общения[[1]](#footnote-1):

- деловое общение (идет учет особенностей личности собеседника ради интересов дела)

- формально-ролевое общение (регламентированное общение исходя из формальных ролей собеседника)

- примитивное общение (происходит учет только своих потребностей, игнорирование личности и интересов собеседника)

- межличностное общение (духовное, дружеское, с взаимным учетом и пониманием личности друг друга)

- манипулятивное общение (учет личности собеседника с целью манипулировать им ради достижения собственных интересов)

- светское общение (говорят не то, что думают, а что положено говорить в подобных случаях)

- контакт масок (игнорирование личности собеседника, сокрытие своих истинных чувств и интересов за «маской»).

Каждый из видов общения имеет свои правила, свой «кодекс». Так кодекс делового общения базируется на следующих правилах:

1. принцип кооперативности – «твой вклад должен быть таков, требует совместно принятое направление разговора»;
2. принцип достаточности информации – говорить не больше и не меньше, чем требуется в данный момент;
3. принцип качества информации – «не ври»;
4. принцип целесообразности – не отклоняйся от темы, сумей найти решение;
5. «выражай мысль четко и ясно, убедительно для собеседника»;
6. «умей слушать и понять нужную мысль»;
7. «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

На иных принципах выстраивается светское общение. В основе такого общения – вежливость, такт: «соблюдай интересы другого». Одобрение, согласие «не порицай другого, избегай возражения», симпатия – «будь доброжелателен, приветлив».

Если один собеседник ориентируется на «принцип вежливости», а другой – «кооперативности», они могут попасть в нелепую, неэффективную коммуникацию. Следовательно, правила коммуникации должны быть согласованы и соблюдаться обеими сторонами общения.

Различные формы взаимодействия людей характеризуются различными специфическими позициями в ситуации общения. Трансактный анализ предполагает анализ процесса общения на основе принципов, «ролей», или позиций общающихся в процессе трансакции. Трансакция – единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого.

Социально-ориентированное общение – одна из распространенных форм взаимодействия, которая строится по определенным правилам, символически выражая реальные социальные отношения и статус человека в группе. Проявление такого вида общения – ритуальное общение. Ритуал выступает как специфическая форма взаимодействия, придуманная людьтми для удовлетворения потребности в признании. Ритуальное взаимодействие идет с позиций «Родитель – Родитель». Ритуал обнаруживает ценности группы, люди выражают ритуалом то, что более всего трогает их, что составляет их социальные ценностные ориентации.

Английский ученый В. Тернер, рассматривая ритуалы и обряды, понимает их как предписанное формальное поведение, как систему верований и действий, исполняемых особой культовой ассоциацией[[2]](#footnote-2). Ритуальные взаимодействия нужны для осуществления преемственности между различными поколениями в той или иной организации, для поддержания традиций и передачи накопленного опыта через символы. Ритуальное взаимодействие – это своеобразный праздник, оказывающий глубокое эмоциональное воздействие на людей, это мощное средство поддержания традиций, стабильности, прочности, преемственности социальных связей, это механизм сплочения людей, повышения их солидарности. Ритуалы, обряды, обычаи способны запечатлеваться на подсознательном уровне людей, обеспечивая глубокое проникновение определенных социальных ценностей в групповое и индивидуальное сознание, в родовую и личную память.

Человечество выработало на протяжении веков огромное множество видов ритуалов, которые можно отнести к социально-ориентированному общению. Это религиозные обряды, дворцовые церемонии, дипломатические и светские рауты, светские обряды, включая похороны и праздники. К социально-ориентированному общению относятся многочисленные нормы поведения: прием гостей, приветствие знакомых, обращение к незнакомым и т. д.

Ритуал – это жестко фиксированная последовательность трансакций, причем трансакции производятся с Родительской позиции и обращены к Родительской позиции, позволяя почувствовать людям себя признанными. Если потребность человека в признании не реализуется, то начинает развиваться агрессивное поведение. Этот вид общения как раз призван снять эту агрессию, удовлетворить потребность в социальном признании хотя бы на минимальном уровне.

Соревнование – один из подвидов социально-ориентированного общения. Это форма социального взаимодействия, при которой имеется четко определенная цель, все действия людей соотнесены друг с другом с учетом этой цели таким образом, что они не вступают в конфликт, сам человек не вступает в конфликт с самим собой, принимая установки другого участника этого своеобразного соревнования.

Еще один тип фиксируемых социальных взаимодействий – времяпрепровождение – трансакция, призванная удовлетворять потребность человека в признании, осуществляется с позиций «Родитель – Родитель». Тема такого общения – осуждение и обсуждение всех отклоняющихся от норм, это темы детей, воспитания, женщин, мужчин, телевидение и проч. Во время подобных времяпрепровождений происходит оценивание партнеров по общению и перспектив отношений с ними.

Эрик Берн исследовал такой тип взаимодействия между людьми, как игра, манипуляция[[3]](#footnote-3). Игра (англ. – гейм) – искаженный способ взаимодействия, так как все межличностные потребности человека преобразуются в одну – потребность контроля, тогда человек прибегает к силе, если хочет признания, прибегает к силе, если хочет приятия. Независимо от вида потребности и жизненной ситуации игра предлагает только силовой вариант решения. Геймы – стереотипизированная серия взаимодействий, приводящих к заранее предсказуемому предопределенному результату, это серия манипуляций, которые призваны изменить поведение другого человека в нужную для инициатора трансакций сторону без учета желаний другого. Геймы, в отличие от всех других видов общения – нечестные взаимодействия, поскольку включают ловушки, подначки, расплаты. Игры предполагают скрытые мотивы, наличие выигрыша для одной или обоих сторон. Каждый участник гейма, даже проигравший, получает выигрыш – например, в форме обиды, страха, вины, зависти, подозрения и т. д. Берн отмечал, что люди играют в эти бессознательные игры, поскольку они являются важной частью неосознаваемого плана жизни. Чтобы выйти из гейма, не стать жертвой чужих манипуляций, важно стараться заменять двойные трансакции на открытые, прямы, поскольку гейм возможен лишь при наличии скрытого подтекста в словах, скрытых позиций в трансакциях.

Предметно-ориентированное общение, или деловое общение, в трансактном анализе осуществляется с позиций «Взрослый - Взрослый». Здесь можно выделить подвиды общения. Например, операция. С этим видом общения мы встречаемся ежедневно: на работе, учебе, приготовлении пищи, при повседневных заботах и проч. Успешно проводя операцию, человек подтверждает свою компетентность и получает подтверждение от окружающих.

Трудовое взаимодействие, распределение и выполнение профессиональных, семейных функций, умелое и эффективное осуществление этих обязанностей – это те операции, которые заполняют жизнь людей.

Личностно-ориентированное общение предполагает тесное взаимодействие людей, оно обусловлено появлением взаимной симпатии – аттракции.[[4]](#footnote-4) Такие формы личностного взаимодействия, как дружба и любовь, удовлетворяют потребность людей в приятии. Дружба и любовь внешне похожи на времяпрепровождение, но здесь четко присутствует партнер, по отношению к которому испытывается симпатия. Дружба включает фактор симпатии и уважения, любовь отличается от дружбы усиленным сексуальным компонентом. Некоторые черты характерны для всех дружеских и любовных привязанностей: взаимопонимание, самоотдача, удовольствие пребывания с близким человеком, забота, ответственность, доверительность, самораскрытие (обнаружение человеком сокровенных мыслей и переживаний перед другим человеком). По точному замечанию Ф. Крэйна: «Что такое друг? Это человек, с которым вы осмеливаетесь быть самим собой».

# 2 Функции общения

Соответственно сторонам общения различают три основные функции общения:

1. коммуникативная, или информационно-коммуникативная, т.к. процесс общения предполагает обмен информации, не важно, какого она содержания.

Общие требования к осуществлению коммуникативной функции таковы: точное оринентирование высказывания на собеседника, отражение в сообщаемом личного отношения говорящего, отбор формы передачи информации, выбор речевых средств в ситуации информирования, предвидение реакции партнера, способность конкретизировать информации по ходу высказывания, приспособить ее к партнеру, учет индивидуальных особенностей собеседника.

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Коммуникация в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми».

Если не достигнуто взаимопонимание, коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь (как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме).

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопнимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение цели с оптимальным расходованием ресурсов). Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

А) стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате чего нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

Б) предвзятые представления – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, все что ново, необычно. Мы редко осознаем что толкование событий другим человеком столь же законно что и наше собственное;

В) плохие отношения между людьми, поскольку если отношения человека враждебны, трудно его убедить в справедливости вашего мнения;

Г) отсутствие внимания и интереса собеседников. Интерес возникает если собеседник осознает значимость информации для себя;

Д) пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы и заключение при отсутствии достаточного числа фактов;

Е) ошибки в построении высказывании: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность;

Ж) неверный выбор стратеги и тактики общения.

Каждый из видов общения имеет свою стратегию и тактику.

Стратегии общения:

1. открытое – закрытое общение. При открытом общении проявляется желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других. Закрытое общение предполагает нежелание либо неумении понятно свою точку зрения, свое отношение, а также имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в таких случаях: 1) если есть значительная разница в степени предметно компетентности и бессмысленно тратить время силы на поднятие компетентности низкой стороны; 2) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств и планов противоборствующей стороне нецелесообразно.
2. Существуют полузакрытые коммуникации, например, по типу одностороннего спрашивания, когда человек пытается выяснить позиции другого, в тоже время не раскрывая свои позиции. «Истерическое предъявление проблемы» - человек открыто предъявляет свою проблему, выражает чувства, не интересуясь тем, желает ли другой человек войти в чужие обстоятельства, слушать «излияния».
3. Монологическая-диалогическое общение.
4. Ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение «по душам»).

Различные виды общения предполагающие выбор той или иной стратегии, подчиняются своим специфическим правилам.

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:

- доброжелательная позиция по отношению к собеседнику

- нейтральная позиция;

- враждебная позиция, неприятие собеседника;

- доминирование, или «общение сверху»;

- общение «на равных»;

- подчинение, или общение «снизу».

Следующая функция общения – познание людьми друг друга в процессе общения, или перцептивная (от лат. – психологическое восприятие, непосредственное отражение объективной действительности органами чувств). Перцептивная сторона общения – это во многом сложный и уникальный процесс, в котором участвует вся личность человека, все психологические процессы – память, восприятие, ощущение, мышление, воображение, воля, внимание. С. Л. Рубинштейн писал, что в повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы «читаем», то есть расшифровываем значение внешних данных и раскрываем смысл образа в контексте, имеющем свой внутренний психологический план. Это «чтение» происходит бегло, так как в процессе общения у нас вырабатывается определенный, более или менее автоматический, функционирующий подтекст к поведению окружающих.

Чтобы развивать перцептивную способность, умение быстро и точно воспринимать собеседника, его поведение, нужно этому учиться. Для этого нужно быть внимательным к собеседнику: развивать коммуникативную память (необходимо помнить предшествующую тональность общения с этим человеком); развивать наблюдательность в процессе общения; стремиться предугадать реакцию собеседника; уметь анализировать внешнее поведение людей – позу, жесты, мимику, экспрессию – то есть внешние проявления обратной связи. В процессе общения нужно постоянно думать о партнере. В этом случае процесс общения становится более целенаправленным, ориентированным, приятным для собеседника и одновременно эффективным. Единство собственной личности и личности партнера в процессе общения чрезвычайно важный фактор, который, тем не менее, не совсем очевиден для участников процесса общения. Действительно, если человек не ориентируется в психическом состоянии своего собеседника, то акт коммуникации оказывается неудачным, а это в свою очередь может привести к ухудшению межличностных отношений.

Следующая функция общения - это организация межличностных отношений.[[5]](#footnote-5)

Процесс формирования плодотворных взаимоотношений предполагает:

- подлинный интерес к другому человеку, стремление познать и понять его;

- осознания себя как части целого – частички человеческого взаимодействия;

- стремление так организовать взаимоотношения, чтобы общение с вами было приятным для другого;

- взаимоотношения не должны складываться стихийно, необходимо направленно их формировать, тогда быстрее и приятнее пройдет взаимопонимание.

Еще одной функцией общения является взаимовлияние людей друг на друга (т.е. интерактивная сторона общения). В процессе общения собеседник всегда пытается, как бы внедрить свои чувства, мысли и переживания, т.е. подать предмет разговора так как он его видит и привлечь таким образом собеседника на свою сторону. Причем эту задачу стремятся решить как люди эмоциональные, так и внешне спокойные, даже кажущиеся равнодушными. Эффект этот понятен – это желание влиять на собеседника, но в этом процессе невольно осуществляется взаимовлияние.

Взаимодействие людей всегда есть борьба – борьба мотивов, установок, позиций. Общаясь с человеком существует желание «спровоцировать» его поведение в интересующем направлении, найти в системе его контраргументов слабые точки, воздействовать на них и добиться взаимопонимания; определить факторы, которые помогут управлять поведением партнера при самом доброжелательном отношении к нему. В этих случаях используются разнообразные неречевые средства общения.

#

# 3 Средства общения

Общение, будучи сложным социально психологическим процессом взаимопонимания между людьми осуществляется по следующим основным каналам:

- речевой (вербальный);

- неречевой (невербальный).

Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации и как способ воздействия на собеседника.

В структуру речевого общения входит:

- значение и смысл слов и фраз;

- речевые и звуковые явления – темп речи, модуляция высоты голоса, тональность голоса, ритм, тембр, интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная манера речи.

- выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плачь, шепот, вздохи и т.д.;

- разделительные звуки, например, кашель, нулевые звуки – паузы.

Спектр неречевых средств общения, достаточно широк:

- чувства и эмоции (их проявления изучает специальная наука кинестика);

- движения мышц лица (изучает мимика);

- жестовые движения отдельных частей тела (изучается жестикой);

- моторика всего тела – позы, осанка, поклоны, походка (изучается понтамимикой);

- прикосновения в ситуации общения – рукопожатия, дотрагивания, поглаживания, поцелуи, отталкивания и т.д. (изучается такесикой);

- расположение людей в пространстве также несет определенную информацию (изучается проксемикой).

Ученые установили, что цели и задачи общения существенным образом влияют на дистанцию между партнерами. Выделяют следующие зоны дистанции между партнерами:

- интимная зона (15-45 см), в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерно доверительное общение, исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме. 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, как правило с теми, кого не очень знают.

- публичная зона (свыше 4 м), подразумевает общение с большой группой людей.

Мимика – движение мышц лица, отражающее внутреннее состояние говорящего. Мимика способна дать информацию о том, что на самом деле переживает человек. Мимические выражения несут более 70% информации, т. е. глаза, взгляд, лицо человека могут сказать больше, чем произнесенные слова. Замечено, что человек пытается скрыть информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Взгляд по своей специфике может быть:

- деловым, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства;

- светским, взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника, до уровня губ. Такой взгляд способствует непринужденной светской обстановке.

- интимным – направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – на другие части тела до уровня груди. Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о большой заинтересованности друг другом в общении; взгляд искоса говорит о критическом или подозрительном настрое к собеседнику.

Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции. Причем легче всего распознаются положительные эмоции – радость, любовь, удивление, труднее всего воспринимаются отрицательные эмоции – печаль, гнев, отвращение. Важно заметить, что основную познавательную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и губы.

Много информации несут жесты. В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на пять групп:

1. Жесты-иллюстраторы – это жесты-сообщения – указатели, пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигурации»); кинетографы – движения телом; жесты – биты («жесты-отмашки»); идеографы, т. е. Своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые движения вместе.
2. Жесты-регуляторы. Это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивки, направление взгляда, целенаправленные движения руками.
3. Жесты-эмблемы- это заменпители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки на манер рукопожатия на уровне руки во многих случаях означают «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания».
4. Жесты-адапторы – специфические привычки человека, связанные с движением рук. Это могут быть почесывания, подергивания отдельных частей тела, касания, пошлепывания партнера, перебирания предметов руками и т. д.
5. Жесты-аффекторы – жесты, выражающие через движения тела и мышц лица определенные эмоции.

Существуют и микрожесты – движения глаз, покраснения щек, слушателя важно приобрести умение понимать ложные, притворные жесты. подергивания губ и т. д.

Практика показывает: когда люди хотят показать свои чувства, они прибегают к жестикуляции. Поэтому для проницательного слушателя важно понимать притворные, ложные жесты. Особенность их в том, что они направлены на преувеличение слабого 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 чаще всего возникают следующие виды жестов:

- жесты оценки – почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки;

- жесты уверенности – раскачивание на стуле, соединение пальцев в купол;

- нервозности и неуверенности – переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами и т. д.

- жесты самоконтроля – например, заведение рук за спину, поза сидящего в кресле человека. Вцепившегося в подлокотник;

- жесты ожидания – потирание ладоней, медленное вытирание ладоней о ткань;

- жесты отрицания- сложенные на груди руки, отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа;

- жесты расположения – прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику; жесты неискренности - прикрытие рукой рта, прикосновение к носу как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о о сомнении в чем-то, поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и т. д.

Умение понимать популярные жесты позволяет лучше разбираться в людях.

# Заключение

Общение – сложный и многогранный процесс, который является основополагающим в совместной деятельности людей.

В работе дана характеристика общения именно как процесса деятельности человека; были рассмотрены основные виды общения, функции общения как вида деятельности человека, а также средства общения. Средства общения достаточно разнообразны, предполагают неречевые и речевые формы взаимодействия. Речь – далеко не лидирующее средство социального взаимодействия. Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации слова составляют 7%, звуки интонации 38%, а неречевое взаимодействие 53%.

Разные исследователи рассматривают виды и структуру процесса общения с разных позиций, поэтому в терминологии возникают вариации.

Виды общения можно выделить, используя разнообразные формы межличностного взаимодействия: привязанность, дружба, любовь, соревнование, времяпрепровождение, операция, игра, социальное взаимодействие, конфликты, ритуальное взаимодействие и другие виды взаимодействия.

Общение – это не только самодостаточный процесс социального взаимодействия, оно зависит от многих факторов, коммуникативных умений и навыков субъектов общения. С другой стороны, от общения, его качества и уровня зависит внутреннее психическое состояние участников коммуникации, и в общем, результаты трудовой деятельности человека, целого коллектива.

Объективно процесс общения определяется закономерностями, определенными правилами, которые должны соблюдаться участниками этого процесса, во имя достижения общих целей в деятельности.

# Список литературы

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002. – 480 с.
2. Кан-Калик В. А. Грамматика общения. М.: Роспедагентство, 1995. – 108 с.
3. Практическая психология: Учебник. Спб.: «Дидактика Плюс», 1997. – 336 с.
4. Станкин М. И. Психология общения: курс лекций. М.: Московский психолого-социальный институт, 2005. – 304 с.
5. Столяренко Л. Д. Психология и педагогика для технических вузов. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2001. – 512 с. С. 436.
1. Столяренко Л. Д. Психология и педагогика для технических вузов. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2001. С. 410. [↑](#footnote-ref-1)
2. Столяренко Л. Д. Психология и педагогика для технических вузов. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2001. С. 439. [↑](#footnote-ref-2)
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002. С. 14. [↑](#footnote-ref-3)
4. Практическая психология: Учебник. Спб.: «Дидактика Плюс», 1997. С. 280. [↑](#footnote-ref-4)
5. Канн-Калик В. А. Грамматика общения. М.: Роспедагентство, 1995. С. 18. [↑](#footnote-ref-5)