Министерство образования Российской Федерации

**РЕФЕРАТ**

Предмет: Психология

Тема:метод беседы в исследовании личности

***ОСНОВНЫЕ ТИПЫ БЕСЕД В ИССЛЕДОВАНИИ ЛИЧНОСТИ***

Как известно, беседа является одним из самых продуктивных методов в психологии личности, дающих возможность вглядеться во внутренний мир человека, во многом понять его сложное, часто противоречивое содержание.

Особое место беседы в арсенале методов исследования личности связано также с тем, что, хотя данный метод не требует привлечения сложной дополнительной аппаратуры и оборудования он в то же время, как ни один другой, предъявляет высокие требования к экспериментатору-психологу, его мастерству, профессиональной зрелости.

Возможности беседы как диалога — инструмента встречи человека с человеком — связаны, в частности, с широтой выбора типа беседы в спектре от «полностью контролируемой» до «практически свободной». Основными критериями отнесения беседы к определенному типу являются особенности предварительно подготовленного плана (программа и стратегия) и характер стандартизации беседы, т. е. ее тактика. Под программой и стратегией, как правило, подразумевают составленный психологом в соответствии с целями и задачами беседы набор смысловых тем и последовательность движения между ними. Чем выше степень стандартизации беседы, тем более строг, определен и неизменяем набор и форма вопросов психолога в ней, т, е. тем более жесткой и ограниченной является его тактика. Стандартизация беседы означает также и то обстоятельство, что инициатива в ней перемещается на сторону психолога, задающего вопросы.

Таким образом, полностью контролируемая беседа предполагает жесткую программу, стратегию и тактику, а противоположный полюс — практически свободная беседа — отсутствие заранее сформулированной программы и наличие инициативной позиции в беседе у того, с кем она проводится. Между ними располагаются следующие основные типы бесед:

— стандартизированная беседа— стойкие программа, стратегия и тактика;

— частично стандартизированная — стойкие программа и стратегия, тактика значительно более свободная;

— свободная — программа и стратегия заранее не определяются или же только в основных чертах, тактика совершенно свободная.

Полностью и частично стандартизированная беседа дает возможность сравнения разных людей; беседы такого типа являются более емкими в отношении времени, могут опираться на меньший клинический опыт психолога и ограничивать непреднамеренное воздействие на испытуемого.

Однако их большим недостатком является то, что они представляются не вполне естественной процедурой, имеющей более или менее выраженный оттенок экзаменационного опроса, и поэтому сковывающей непосредственность и вызывающей к действию защитные механизмы.

Как правило, к подобного типа беседам прибегают в том случае, если психологом уже установлено сотрудничество с собеседником, исследуемая проблема несложна и носит скорее частичный характер.

Беседа свободного типа всегда ориентирована на конкретного данного собеседника. Она позволяет получать множество данных не только прямым, но и косвенным образом, поддерживать контакт с собеседником, отличается сильным психотерапевтическим содержанием, обеспечивает высокую спонтанность проявления значимых признаков. Подобный тип беседы характеризуется особенно высокими требованиями к профессиональной зрелости и уровню психолога, его опыту и умению творчески пользоваться беседой.

В целом процедура проведения беседы предполагает возможность включения в нее разнообразных модификаций — тактических приемов, позволяющих особенно обогатить ее содержание. Так, в беседах с детьми хорошо оправдывают себя куклы, различные игрушки, бумага и карандаш, драматические сценки. Аналогичные приемы возможны и в беседах со взрослыми людьми у необходимо только, чтобы они органично входили в систему разговора. Предъявление конкретного материала (например, шкалы) или обсуждение содержания только что выполненного испытуемым рисунка становится не только «зацепкой» для дальнейшего хода беседы, развертывая его программы, но и позволяет получить дополнительные косвенные данные об испытуемом.

***СТРУКТУРА БЕСЕДЫ***

Несмотря на очевидное многообразие типов беседы, все они имеют ряд постоянных структурных блоков, последовательное движение по которым обеспечивает беседе полную целостность.

Вводная часть беседы играет очень важную роль в композиции. Именно здесь необходимо заинтересовать собеседника, привлечь его к сотрудничеству, т, е. «настроить его на совместную работу.

Принципиальным является то обстоятельство, кто инициировал проведение беседы. Если она происходит по инициативе психолога, то ее вводная часть должна заинтересовать собеседника темой предстоящего разговора, пробудить желание участвовать в нем, сделать понятной значимость его личного участия в беседе. Чаще всего это достигается посредством апеллирования к прошлому опыту собеседника, проявлением доброжелательного интереса к его взглядам, оценкам, мнениям.

Испытуемому сообщается также о примерной продолжительности беседы, ее анонимности, и, если это представляется возможным, то о ее целях и дальнейшем использовании результатов.

Если инициатором предстоящей беседы является не сам психолог, а его собеседник, обращающийся к нему по поводу своих проблем, то вводная часть беседы должна отчетливо продемонстрировать главным образом следующее: что психолог тактично и бережно относится к позициям собеседника, он ничего не осуждает, но и не оправдывает, принимая его таким, каков он есть.

Во вводной части беседы происходит первая проверка ее стилизации. Ведь набор используемых психологом выражений и оборотов, обращение к собеседнику зависят от возраста последнего, пола, социального положения, жизненной среды, уровня знаний. Иными словами, словарный состав, стиль, концептуальная форма высказываний должны вызывать и поддерживать у собеседника положительную реакцию и желание давать полную и истинную информацию.

Продолжительность и содержание вводной части беседы принципиально зависят от того обстоятельства, будет ли она единственной с данным собеседником или у нее возможно развитие; каковы цели исследования и т.д.

На начальной стадии беседы особую роль для установления и поддержания контакта играет невербальное поведение психолога, свидетельствующее о понимании и поддержке собеседника.

Невозможно дать готовый алгоритм вводной части беседы, репертуар фраз и высказываний. Важно наличие отчетливого представления о ее целях и задачах в данной беседе, Их последовательная реализация, установление прочного контакта с собеседником позволяют переходить к следующему, второму этапу.

Его характеризует наличие общих открытых вопросов по теме беседы, вызывающих как можно больше свободных высказываний собеседника, изложение им своих мыслей и переживаний. Такая тактика позволяет психологу накопить определенную фактическую событийную информацию.

Успешное выполнение этой задачи позволяет перейти к этапу подробного прямого обсуждения основной темы беседы, (Эта логика развития беседы реализуется и внутри развития каждой частной смысловой темы: следует от общих открытых вопросов переходить к более специфическим, конкретным). Таким образом, третьим этапом беседы становится подробное исследование содержания обсуждаемых проблем.

Это кульминация беседы, один из самых сложных ее этапов, поскольку здесь все зависит только от психолога, от его умения задавать вопросы, слушать ответы, наблюдать за поведением собеседника. Содержание этапа подобного исследования полностью определяется конкретными целями и задачами данной беседы.

Завершающая фаза — это окончание беседы. Переход к ней возможен после успешного и достаточно полного проведения предшествующего этапа исследования. Как правило, здесь в той или иной форме делаются попытки ослабить напряжение, возникающее в ходе беседы, и выражается признательность за сотрудничество. Если беседа предполагает свое последующее продолжение, то ее завершение должно сохранить готовность собеседника к дальнейшей совместной работе.

Конечно, описанные этапы беседы не имеют жестких границ. Переходы между ними являются постепенными и плавными. Однако «перескакивание» через отдельные фазы беседы может привести к резкому снижению достоверности получаемых данных, нарушить процесс общения, диалога собеседников.

***ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В ПРОЦЕССЕ БЕСЕДЫ***

Вербальное общение в процессе беседы в общем смысле предполагает умение правильно обращаться к своему собеседнику, задавать вопросы и слушать его ответы.

Одним из основных приемов обращения, позволяющих собеседнику яснее выразить свои мысли, чувства, проблемы, а психологу понять его, является так называемый «Вы-подход» — изучение человека, чтобы лучше понять его. Спросим себя: что бы нас интересовало в этом случае? Как бы мы реагировали на месте нашего собеседника? Это уже первые шаги в направлении «Вы-подхода»15, В словесном плане он реализуется в переходе от высказываний в первом лице к формулировкам, непосредственно обращенным к собеседнику. Например, вместо «Я бы хотел...» — «Вы хотите…»; «Мне представляется…»» — «Ваша проблема, похоже, заключается в том…», или: «Вероятно, Вам интереснее говорить о…». То же относится к констатации и передаче фактов. Например, вместо: «Хоть Вам и не известно»,— «Как Вы знаете…»; «Вероятно, Вы не слышали…» — «Вы, наверное, уже об этом слышали…». Любой человек охотнее говорит о собственных проблемах и желаниях, и ни один собеседник не является исключением из этого правила.

Поощрить собеседника к высказыванию своих мыслей можно посредством «минимизации ответов», т. е- сознательным использованием в своей речи нейтральных, малозначащих по существу фраз, позволяющих содержательно продолжить беседу. Такие ответы — не просто реплики, которые делаются тогда, когда ответить нечего; они помогают выразить одобрение, понимание, интерес, приглашение, высказаться свободно и непринужденно» Исследования показали, что простейшая нейтральная реплика, или утвердительный наклон головы ободряют собеседника и вызывают у него желание продолжить общение. Важно только, чтобы ответы возникали естественно и были бы всегда действительно нейтральными.

Наиболее употребительными минимальными ответами являются следующие:

«Да?»; «Продолжайте, продолжайте, это интересно»; «Понимаю»; «Можно ли поподробнее…».

Эти реплики нейтральны, их иногда называют «открывающими», т. е, такими, которые способствуют развитию беседы, особенно в самом ее начале\* Они снимают напряженность говорящего, возникающую из боязни быть непонятым, получить отказ, т.к. молчание слушающего может быть неправильно истолковано как незаинтересованность или несогласие.

С другой стороны, некоторые краткие реплики, напротив, могут стать помехой в общении, т.к. могут быть поняты как принуждение к нему. Это высказывания следующего типа: «Это почему же?»; «Приведите мне хотя бы на то причины»; «Почему бы и нет?»; «Ну, не может быть, чтобы так уж плохо...». Они скорее приведут к прекращению разговора, чем к его продолжению.

Принципиальное значение в проведении беседы имеют вопросы. С их помощью можно:

— вести процессы передачи информации собеседником в определенном направлении, соответствующем программе беседы;

— взять инициативу в беседе;

— активизировать собеседника, чтобы от монологической речи перейти к диалогу;

— дать возможность собеседнику проявить себя, доказать свои знания, продемонстрировать свои мнения, оценки, взгляды и позиции.

Известно, что между вопросом и ответом существует достаточно строгая смысловая и формальная координация. Вопрос строится в зависимости от потенциального ответа. Существует несколько классификаций типов вопросов, используемых в беседе.

Первая из них основана на широте предстоящего ответа. В ней выделяются три основные группы вопросов:

А. Закрытые вопросы — это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Они обращены ко всему объему содержащегося в них смысла.

Примеры: «Любите ли Вы бродить осенним вечером под теплым и негромким дождем?»; «Это все, что Вы хотели сказать?»; «Это трудно?»;

«Предпочли бы Вы это сделать сами?». Закрытые вопросы ведут к созданию напряженной атмосферы в беседе, поскольку резко сужают «пространство для маневра» у собеседника, легко могут нарушить ход мыслей говорящего.

Они переключают фокус общения с говорящего на слушающего, нередко заставляют говорящего занимать защитную позицию. Следовательно, использование такого типа вопросов осуществляется не случайно, а только со строго определенной целью — расширить или сузить первоначальное сообщение говорящего, нацелить непосредственно на принятие решения.

Б. Открытые вопросы — это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то объяснения. Это так называемые вопросы «кто», «что», «как», «сколько», «почему». Например: «Каково Ваше мнение по данному вопросу?»; «Почему Вы считаете такой взгляд недостаточным?»; «Что Вы собираетесь делать летом?».

Вопросы такого типа позволяют общению перейти в разновидность диалога-монолога с упором на монолог собеседника, т. е. на более высокую ступень беседы, Благодаря их использованию собеседник находится в более активном состоянии, он имеет возможность без подготовки, по своему усмотрению, строить содержание ответов. Открытые вопросы могут быть и переломными по своей функции, т, е, для перехода от одной, уже полностью раскрытой смысловой темы, к другой.

В. Выясняющие вопросы — являются обращением к говорящему за уточнением. Они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что уже было сказано. Например: «В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?»; «Что Вы имеете в виду?».

Однако на пути углубленного выяснения содержания ответа собеседника более удобным представляется не формулирование вопросов, а прием перефразирования, когда говорящему передают его же сообщение, но словами слушающего. Цель перефразирования — собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности». Перефразирование можно начать следующими словами: «Как я понял Вас»; «Как я понимаю, Вы говорите…»; «Другими словами, Вы считаете»; «По Вашему мнению».». При перефразировании выбираются только главные, существенные моменты сообщения, иначе ответ вместо уточнения понимания может стать причиной путаницы. Слушающему важно уметь выразить чужую мысль своими словами.

Существует и другая классификация вопросов в зависимости от смысла соотносимых с ними ответов:

А. «Да—нет» вопросы, т. е. закрытые.

Б. Альтернативные вопросы. Вопрос содержит в себе самом тот возможный выбор, который предстоит сделать собеседнику. Ответ на него будет охватывать лишь часть (большую или меньшую) смысла, содержащегося в вопросе.

В. Избирательные вопросы. Вопрос задает некоторый круг «предметов», не называя их конкретно, из которых можно сделать выбор.

Этот выбор содержится в ответе на избирательный вопрос. Например: «Чем он болен?» — «Гриппом».

Г. Иксовые вопросы, не подсказывающие ответа. Например: «Что он сказал?»; «Что Вы собираетесь делать летом?»- На вопрос такого типа могут последовать любые ответы, которые явным образом не связаны с теми смысловыми ориентирами, которые содержатся в вопросе. Координация между вопросом и иксовым ответом подтверждается тем фактом, что вопрос при иксовом ответе не может строиться так же, как строится при «да-нет» ответах, альтернативных и избирательных ответах.

Данная классификация не является абсолютной и жесткой.

Предложенные четыре типа вопросов надо рассматривать как основные ориентиры, к которым могут в большей мере тяготеть конкретные ответы.

В основе еще одной классификации вопросов в беседе лежит совершенно иной качественный признак, а именно, функциональная роль данного вопроса в целостной программе беседы. В ней выделяются следующие типы вопросов:

А. Подспудные вопросы — это те переменные, в которых мы хотим охарактеризовать испытуемого- Это, по сути дела, вопросы, которые задает себе сам проводящий беседу. Содержание «подспудного», «генерального» вопроса порождает целый веер конкретных вопросов, ответы на которые позволяют нам проникнуть в те проблемы , которые в ходе беседы явно не формулируются,

В. Прямые вопросы — это средство реализации подспудного вопроса. Прямые вопросы могут быть сформулированы в личной форме: «Знаете ли Вы…»; «Что Вы думаете о...?»; «Каково Ваше мнение по поводу…?». Они также могут быть сформулированы в безличной или полубезличной форме: «Некоторые люди считают, что…»; «А как с Вашей точки зрения?».

В. Фильтрующие вопросы — выполняют функцию контрольных. Положительный или отрицательный ответ, полученный на них, должен быть повторен на связанные с ними по смыслу вопросы. Если у испытуемого нет знания о предмете обсуждения, то не может быть своих мнений и оценок.

Основой еще одной классификации вопросов является характер связи их с исследуемым, обсуждаемым предметом. В этом случае выделяют: Прямые — непосредственно касаются исследуемого предмета, например: «Боязно ли Вам обращаться к незнакомому человеку?».

Косвенные — более опосредованно касаются исследуемого предмета, оставляя испытуемому достаточно широкий выбор ответа, например: «Как Вы поступаете, когда Вам бывает боязно обратиться к незнакомому человеку?».

Проективные — касаются той области, в которую включен исследуемый предмет: «Все ли боятся обращаться к незнакомым людям?». К ним можно добавить вспомогательный вопрос: «Ну, а как Вы?».

Независимо от конкретного вида вопросов и их классификации существует ряд общих правил относительно неприемлемых в беседе типов высказываний.

Следует избегать наводящих вопросов, которые самой своей формулировкой подсказывают ответ: «Вы, конечно, любите читать книги?»; вопросов, первая часть которых содержит любую оценочную позицию или точку зрения экспериментатора: «Я знаю, что такие уверенные в себе люди, как Вы, легко общаются. Не так ли?»; вопросов, носящих произвольный, непроверенный, альтернативный характер: «Вам легко знакомиться с другими людьми или Вам это трудно сделать?» (испытуемый может придерживаться третьей точки зрения, которая вовсе не задана этим вопросом и потому может остаться невысказанной); и, наконец, вопросов, слишком широко сформулированных относительно предмета обсуждения: «Как Вы относитесь к другим людям?»

Если вопросы экспериментатора начинают затрагивать область, к которой испытуемый относится болезненно, то можно смягчить эту субъективную болезненность общими фразами, преуменьшающими неблагоприятное впечатление: «Всем иногда приходится переживать неприятности, разочарования»; «Родители не всегда правильно понимают своих детей» и т. п. Иногда такие фразы облегчают испытуемому сообщение (прямое или косвенное) о важных для него событиях, ситуациях, оценках.

Следует, однако, как мы уже говорили, не злоупотреблять комментариями и высказывать их как можно реже, осторожнее и всегда продуманно.

Эффективность процесса беседы во многом зависит от умения слушать собеседника. Слушать и воспринимать означает, иными словами, умение не отвлекаться, поддерживать постоянное внимание, устойчивый визуальный контакт. Поскольку скорость мышления примерно в четыре раза больше скорости речи, следует использовать время на анализ и выводы из непосредственно услышанного.

Таким образом, проведение беседы требует успешной реализации психологом профессионального умения слушать, наблюдать, говорить.

***НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В ПРОЦЕССЕ БЕСЕДЫ***

Невербальное общение включает в себя такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы. Его ценность состоит, в частности, в том, что оно спонтанно и проявляется бессознательно.

Невербальное общение содержит достаточно элементов, которые позволяют убедиться в достоверности того, что сказано словами.

Понимание невербального языка в основном приобретается при обучении. И, хотя люди в этом плане очень отличаются друг от друга, установлено, что чуткость в невербальном общении повышается с возрастом и опытом.

Выражение лица — мимика — главный показатель чувств. Легче всего распознаются положительные эмоции: счастье, любовь, удивление; труднее — отрицательные: печаль, гнев, отвращение. Наиболее информативны в данном случае положение бровей, «открытость» или прищуренность глаз, положение губ. Особенно экспрессивны губы человека. Так, плотно сжатые губы отражают глубокую задумчивость, изогнутые — сомнение или сарказм17. Улыбка, как правило, выражает дружелюбие, потребность в одобрении, В то же время, как элемент мимики и поведения она зависит от региональных и культурных различий. Поскольку улыбка может отражать разные мотивы, следует быть осторожным в ее истолковании. Например, чрезмерная улыбчивость часто выражает потребность в одобрении или почтение по отношению к начальству; улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает готовность подчиняться, а улыбка с опущенными бровями выражает превосходство. Лицо экспрессивно отражает чувства, поэтому говорящий обычно пытается контролировать выражение своего лица» В неприятной ситуации натянутая улыбка выдает чувства беспокойства и извинения.

Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Когда мы смотрим на говорящего, это означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят, Во время беседы говорящий и слушающий то смотрят, то отворачиваются друг от друга, чувствуя, что постоянный взгляд может мешать собеседнику сосредоточиться. Время от времени глаза собеседников встречаются, но на короткое время. Легко поддерживается визуальный контакт при обсуждении приятной темы; собеседники избегают его, обсуждая запутанные или неприятные вопросы. Настойчивый или пристальный взгляд в подобных случаях воспринимается как признак враждебности, создает неблагоприятное впечатление о смотрящем.

Визуальный контакт помогает регулировать беседу. Если говорящий то смотрит в глаза, то отводит взгляд в сторону, то он еще не закончил говорить, По завершении своего высказывания говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы предлагая тому вступить в разговор.

*Интонация и тембр голоса*. Умеющий слушать понимает больше, чем значат слова говорящего. Можно оценить и тон голоса, скорость речи, заметить отклонения в построении фраз (например, аграмматизмы, незаконченность предложений), частоту пауз. Эти вокальные выражения наряду с отбором слов и выражением лица очень важны для понимания сообщения. Чувства собеседника прямо отражаются в тоне голоса. Легко распознаются, например, гнев, печаль, несколько труднее нервозность, ревность. Сила и высота голоса тоже несут дополнительную информацию о сообщении говорящего. Так, например, радость, недоверие, энтузиазм передаются высоким голосом, гнев и страх тоже выражаются высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности> силы и высоты звуков; печаль, горе, усталость обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы. Скорость речи возрастает, когда говорящий взволнован, обеспокоен или сообщает о своих личных трудностях. Быстро говорит и тот, кто стремится убедить своего собеседника. Медленная речь чаще свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости. Допуская в речи незначительные ошибки — повторение слов, неуверенный или неправильный их выбор, обрыв фразы на полуслове — люди невольно выражают свои чувства или намерения. Обычно речевые недостатки более выражены при неуверенности собеседника в себе, в состоянии волнения или при попытках обмануть. Порою звуки — междометия, вздохи, нервный кашель, фырканье и т. п. — могут означать больше, чем слова.

*Позы и жесты.* Установку и чувства человека во многом можно определить по его моторике, т. е. по тому, как он стоит или сидит, по его жестам и движениям. Поза говорящего, склоняющегося к сидящему, более способствует развертыванию общения, поскольку она свидетельствует о внимании, В разговоре труднее с теми, кто откидывается назад или разваливается в кресле. Следует понаблюдать, в каком положении собеседник чувствует себя наиболее удобно, как он стоит, сидит, передвигает стул или как движется, когда думает, что на него смотрят. Значение многих жестов рук или движений ног в определенной мере очевидно. Например, скрещенные руки (или ноги) обычно указывают на скептическую, защитную установку, тогда как не скрещенные конечности выражают более открытую установку доверия. Сидят, подперев ладонями подбородок, обычно в задумчивости. Стоять, подбоченившись, — признак неповиновения, или, наоборот, готовности приступить к работе. Руки, заведенные за голову, выражают превосходство. Во время разговора головы собеседников находятся в постоянном движении; хотя кивание головой не всегда означает согласие, оно действенно помогает беседе, как бы поощряя собеседника продолжить речь. Кивки головой действуют на собеседника одобряюще, однако быстрый наклон или поворот головы в сторону, жестикуляция часто указывают на то, что слушающий хочет высказаться.

Обычно и говорящим, и слушающим легче беседовать с теми, у кого оживленное выражение лица и экспрессивная моторика. Активная жестикуляция часто отражает положительные эмоции и воспринимается как признак заинтересованности и дружелюбия. Чрезмерное жестикулирование, однако, может быть выражением беспокойства или неуверенности.

Другим важным фактором является *межличностное пространство* — как близко или далеко собеседники находятся по отношению друг к другу.

Обычно, чем больше собеседники заинтересованы друг в друге, тем ближе они располагаются. При этом социальное расстояние для неформальных социальных и деловых отношений составляет от 1,2 до 3,7 м, причем верхний предел более соответствует формальным отношениям. На расстояние между собеседниками может повлиять и стол, если во время беседы он не используется по своему прямому назначению, т. е. на нем не пишут, не рисуют и т. п. Стол может ассоциироваться в подобном случае с высоким положением и властью, что может сразу же придать беседе вид ролевого общения. По этой причине удобнее в некоторых случаях проводить беседы, сидя рядом с собеседником на стульях, стоящих под углом друг к другу.

Невербальное общение позволяет точнее понять сказанное. В том случае, когда невербальные «сообщения» противоречат сказанным словам, следует особенно внимательно отнестись к этому обстоятельству. На противоречивые жесты и слова собеседника следует отвечать подчеркнуто продуманно, оставляя себе время для оценки происходящего и принятия решения. Например, говорящий соглашается с вами, но проявляет при этом признаки сомнения: делает частые паузы, задает вопросы, его лицо выражает удивление и т. п. В данном случае возможно высказывание такого типа: «Похоже, Вы к этому относитесь скептически? И с чем это может быть связано?» Подобное высказывание выражает внимание к тому, что говорит и делает собеседник, не вызывая у него беспокойства или защитной реакции.

Итак, эффективность беседы зависит не только от внимания к словам говорящего, но и в не меньшей степени от понимания невербальных сигналов — жестов и мимики говорящего. Анализ содержания вербального и невербального общения позволяет правильно интерпретировать содержание беседы и, следовательно, повышает уровень достоверности ее результатов.

***Литература***

1. Шванцара И. Диагностика психического развития. Прага: Авиценум, 1978
2. Мицич П. Как проводить цеховые беседы, М.: Экономика, 1987. С. 53.
3. Лекции по методике конкретных социальных исследований / Под ред. Г. М. Андреевой, М.: Изд-во Моск. ун-та, 1972
4. Лтеатер И. Я вас слушаю: Советы руководителю, как правильно

слушать собеседника. М.: Экономика, 1984.