



Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
**Братский педагогический колледж**  
федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения  
«Братский государственный университет»

# **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**курс лекций**

для студентов II курса  
очной формы обучения  
специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

Автор: Ж.Н. Исаева

**Братск, 2021**

Психология общения. Курс лекций. /Сост. Ж.Н. Исаева.-  
Братск, 2021.- 146 с.

Психология общения входит в Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл дисциплин базовой подготовки и изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Цель пособия - углубленное изучение средств коммуникаций в рамках интуитивно-психологического направления, основанного на целостном взгляде на личность, и возможностях использования этих средств для эффективной профессиональной деятельности.

Данное методическое пособие разработано для студентов очной формы обучения по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Печатается по решению научно-методического совета  
Братского педагогического колледжа ФГБОУ ВО «БрГУ»  
665709, г. Братск, ул. Макаренко, 40

## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	4
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>	8
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	8
Тема 1.2. Классификация общения	11
Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	14
Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	20
Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	29
Тема 1.6. Средства общения	40
Тема 1.7. Техники активного слушания	52
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>	63
Тема 2.1. Деловое общение	63
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	75
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	89
Тема 2.4. Деловые переговоры	107
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>	112
Тема 3.1. Конфликт его сущность	112
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	119
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	123
Тема 3.4. Стресс и его особенности	126
Глоссарий	136
Рекомендуемая литература	145

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Общение имеет большое значение для формирования психики, ее развития и становления человека как личности. Если бы с рождения ребенок был лишен возможности общаться с людьми, он никогда бы не стал культурно и нравственно развитым гражданином. Сфера общения - самый мощный источник, который определяет психическое состояние человека, его здоровье.

Общению человек учится в процессе жизни. Но, дожив иногда до старости, он так и не научится конструктивному общению.

*Молодые люди, шагнувшие за школьный порог, брошены в информационный океан, не научившись плавать даже со спасательным кругом. Стоит ли удивляться обилию ошибок, неверных выборов и оценок и не сложившихся в итоге судеб. Между тем, подрастающему поколению прежде всего необходима помощь в социальной адаптации вхождению во взрослую жизнь. Одной теории мало - нужны знания, выработанные на их основе навыки, с помощью которых легче осуществить данный переход.*

Проблемам общения посвящено множество литературы, многие педагоги и психологи занимаются изучением отдельных вопросов общения. Но собрать воедино весь материал, обработать и проанализировать его - вот главная задача методического пособия.

В пособии рассматриваются общие вопросы психологии общения: психологическая характеристика общения, межличностное взаимодействие, общение как восприятие людьми друг друга, психология коммуникации, деловое общение, психологическая характеристика конфликта и способы его конструктивного решения, основные стили общения.

В первом разделе пособия «Психологические аспекты общения» раскрываются основные виды, функции, сущность и структура общения; особенности межличностного взаимодействия, основу которого составляет взаимопонимание; особенности, виды, функции и механизмы социальной перцепции.

Информация - ведущий инструмент в системе управления. Лозунг современного человека, в разных вариациях, звучит так: «Кто владеет информацией, тот владеет ситуацией». Информация - поистине высшая ценность, которую можно купить или продать. Информация - это, без преувеличения, власть, инструмент манипулятора и многое другое. Любой преподаватель, менеджер, передавая, перерабатывая, получая информацию, организует,

руководит, обучает, воспитывает людей, с которыми связан жизненными и профессиональными интересами. О том, какие существуют этапы и барьеры коммуникации, особенности слушания и диалога, по каким законам проходит обратная связь, рассматривается в первом разделе пособия.

Раздел «Деловое общение» предполагает знакомство с видами и типами делового общения, особенностями проявления индивидуальных особенностей в деловом общении, этикетом в профессиональной деятельности, особенности проведения деловых переговоров.

В разделе «Конфликт - неэффективное общение» предлагается ознакомиться с психологической характеристикой конфликта и познакомиться со способами его завершения. Данный раздел включен специально, ведь конфликты играют важнейшую роль в жизни отдельного человека, развитии семьи, жизнедеятельности ДОО, любой организации, государства, общества и человечества в целом.

Хотелось бы обратить внимание на работу с логическими схемами. Схематическая модель - это «свернутый» большой объем информации. Заложенную информацию в логических схемах можно разворачивать с разной степенью подробности. Воспроизведение и осмысливание содержание схемы, ее внутренних связей вначале должно проходить медленно. Лишь при повторном ее восприятии учебный материал будет быстро актуализироваться.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:**

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий;

- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую

значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

- описывать значимость своей профессии (специальности).

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:**

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;

- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

**Изучение учебной дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

# РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ

## Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия

Человеку нужен человек,  
Чтоб душе в общении родиться  
И своим богатством поделиться,  
И вобрать чужих сокровищ свет,  
Человеку нужен человек

Н. Коноплева

Общение можно сравнить с огромным зонтиком,  
под которым скрыто всё, что происходит, между людьми  
В. Сатир.

### Подходы к пониманию понятия «Общение»

<b>О Б Щ Е Н И Е</b>	<p>Форма жизнедеятельности людей, представляющая собой многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, который порождается их потребностью в совместной деятельности, и включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия и взаимопонимания другого человека (Психологический словарь)</p>
	<p>Процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. (Г.М.Андреева)</p>
	<p>Взаимодействие между людьми, состоящее в обмене информацией познавательного или аффективно - оценочного характера. (РС. Немов)</p>
	<p>Многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между людьми, порождаемый целями и содержанием совместной деятельности. (Энциклопедия профессионального образования)</p>
	<p>Взаимодействие людей, при котором происходит обмен информацией, чувствами, опытом, деятельностью, умениями и навыками. (Н.И.Шелихова)</p>
	<p>Совокупность преднамеренных действий и более или</p>

	<p>менее осознаваемых непреднамеренных (иногда вынужденных) процессов установления и развития контактов между людьми.</p> <p style="text-align: right;">(А.А Реан)</p>
	<p>Процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством знаковых систем.</p> <p style="text-align: right;">(Е.В.Андрienко)</p>
	<p>Процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; как одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности.</p> <p style="text-align: right;">(Л.П.Буева)</p>
	<p>Процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь, в результате чего осуществляется обмен информацией между участниками общения, ее восприятие и познание ими, а также их влияние друг на друга и взаимодействие по достижению целей деятельности.</p> <p style="text-align: right;">(АН.Сухов, ААДеркач)</p>



## Сущность общения

### СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

**Межличностная** - отражает взаимодействие человека с непосредственным окружением: с другими людьми и теми общностями, с которыми он связан своей жизнью.

**Когнитивная** - позволяет ответить на вопросы о том, кто собеседник, что он за человек, чего от него можно ожидать, и многие другие, связанные с личностью партнера.

**Коммуникативно-информационная** - обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками.

**Эмотивная** - связана с функционированием эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров.

**Конативная** - служит целям согласования внутренних и внешних противоречий в позициях партнеров.

### ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

При характеристике структуры общения Леонтьев А.Н., Бодалев А.А. предлагает выделять три взаимосвязанные функции: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

1. **Информационная** (коммуникативная) - обмен информацией разного рода.

2. **Интерактивная** (функция взаимодействия) - обмен информацией + действиями в процессе совместной деятельности.

3. **Перцептивная** - восприятие и понимание человека человеком через:

- идентификацию - это отождествление себя с другим;
- рефлексию - осознание восприятия себя другим;
- эмпатию - «вчувствование» в психологию другого человека, способность к сочувствию, сопереживанию

## Тема 1.2. Классификация общения

### Классификация (виды) общения

<p><b>I По организации:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>непосредственное</b> (прямое) - с помощью естественных вербальных и невербальных средств;</li><li>– <b>опосредованное</b> (косвенное) - с помощью специальных средств, различных знаковых систем</li></ul>	<p><b>II По цели:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>биологическое</b> – обеспечение жизнедеятельности организма;</li><li>– <b>социальное</b> - установление межличностных контактов, интерперсональных отношений</li></ul>	<p><b>III По содержанию:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>материальное</b> – обмен предметами и продуктами деятельности;</li><li>– <b>когнитивное</b> - обмен знаниями;</li><li>– <b>мотивационное</b> - обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;</li><li>– <b>деятельностное</b> - обмен действиями, умениями, навыками;</li><li>– <b>кондиционное</b> - обмен психическими состояниями</li></ul>
<p><b>IV По способам:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>вербальное (словесное)</b> с помощью речи и языка;</li><li>– <b>невербальное</b> - с помощью неречевых (неязыковых) средств</li></ul>	<p><b>V По направленности информации:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>аксиальное (осевое)</b> - передача информации от одного человека к другому;</li><li>– <b>ретиальное (сетевое)</b> - передача информации от одного человека группе лиц</li></ul>	<p><b>VI По характеру:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>формальное</b> - «контакт масок»-вежливости, строгости, безразличия;</li><li>– <b>примитивное</b> - на основе примитивной оценки партнера;</li><li>– <b>манипулятивное</b> - на основе манипулирования партнером с целью извлечения выгоды;</li><li>– <b>светское</b> - закрытое, формальное, бесперспективное;</li><li>– <b>формально-ролевое</b> - регламентированное социокультурными ролями;</li><li>– <b>«личностное</b> - ориентированное на личность партнера («по душам»)</li></ul>

<p><b><u>VII По контингенту участников:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>массовое</b> - множественные контакты незнакомых людей (толпа, аудитория, публика ...);</li> <li>– <b>групповое</b>,</li> <li>– <b>межгрупповое</b>;</li> <li>– <b>личностно-групповое</b>;</li> <li>– <b>межличностное</b>: -межперсональное -ролевое</li> </ul>	<p><b><u>VIII По позиции участников:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>диалогическое</b>;</li> <li>– <b>монологическое</b>: - императивное (властное) - на основе доминирования;</li> <li>- манипулятивное - на основе психологического воздействия</li> </ul>	<p><b><u>IX По стилю:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>авторитарное</b> - основанное на силе, давления, принуждения, страхе;</li> <li>– <b>либерально-попустительское</b> - основанное на равнодушии, попустительстве, вседозволенности;</li> <li>– <b>гуманистическое (лично-ориентированное)</b> - на основе уважения, доверия, признания, любви</li> </ul>
<p><b><u>X По стратегии:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>открытое</b> - основанное на доверии, открытости позиций;</li> <li>– <b>закрытое</b> - связанное с нежеланием (неумением) открыто выразить свое мнение, точку зрения</li> </ul>	<p><b><u>XI По степени завершенности:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>завершенное</b> – законченное;</li> <li>– <b>незавершенное</b> - прерванное</li> </ul>	<p><b><u>XII</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>деловое</b> – регламентируется должностными обязанностями;</li> <li>– <b>аксиальное</b> – общение между людьми, территориально отдаленных друг от друга, между людьми разного пола, возраста, профессии;</li> <li>– <b>диагностическое</b> – общение с целью собрать информацию о собеседнике;</li> <li>– <b>педагогическое</b> – общение с целью воздействовать на сознание воспитанника;</li> <li>– <b>интимно-личностное</b> – общение на равных между близкими людьми</li> </ul>

**Для чего человек общается?**

## Какие потребности может удовлетворить человек в общении?

«Общение может повышать наш престиж или стремление к самоутверждению; в нем мы спасаемся от чувства одиночества, снимает страх и напряженность, вступая в контакт, мы обнаруживаем свои неповторимые качества... Чувствуем заботу других и сами можем оказывать покровительство и помощь; в общении человек растет, развивается ... и именно в общении мы в состоянии наиболее полно наслаждаться гармонией мира и красотой человека...»

Ю.М. Орлов

**Аффилиация** – то стремление быть в обществе других людей, потребность человека в создании тёплых, доверительных, эмоционально значимых отношений с другими людьми.

**Аффилиация** (от англ. affiliation - присоединять, присоединяться) - эмоциональная связь человека с другими людьми, характеризующаяся взаимным принятием и расположением; в ряде случаев термин употребляется для обозначения потребности в общении, в принятии и стремления к взаимосвязи.

**Фатическое общение** - (от лат. fatuus - глупый) - бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения.

**Фатическая речь** включает главным образом сферу бытового диалогического общения, «пустую» болтовню, праздноречевые жанры, а также речевой этикет.

### **Контрольные вопросы:**

1. Что такое общение?
2. Соотнесите понятия «коммуникация» и «общение». Какое является более широким?
3. В чем состоит цель общения?
4. Средства общения. Что это такое? Каковы их виды?
5. Перечислите функции общения.
6. Ответьте на вопрос и сделайте вывод: общение наука или искусство?
7. Проанализируйте слова Дэ. Д. Рокфеллера: «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».

## Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

### Интерактивный аспект общения

Сущность интеракции заключается в том, что *в процессе совместной деятельности возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями.*

#### Основные типы социальных ситуаций:

- официальные социальные события;
- личностное взаимодействие;
- случайные, эпизодические встречи со знакомыми;
- формальные контакты (например, на работе);
- ассиметричные взаимодействия, выстроенные по принципу субординации;
- конфликты и переговоры;
- групповая дискуссия.

#### Типы ситуаций взаимосвязанности людей:

- 1) человек находится наедине с собой и то, что он делает, никому не будет известно;
- 2) находясь в одиночестве, человек знает, что результаты его деятельности будут известны другим людям;
- 3) человек находится в окружении пассивно присутствующих людей, никак на него не реагирующих;
- 4) человек работает в присутствии других людей, активно реагирующих на него;
- 5) человек активно взаимодействует с другими, хотя результат его действий от других не зависит;
- 6) человек активно взаимодействует с другими людьми, и результат его деятельности зависит от этого сотрудничества.

### Задание!!!

Составьте конспект, отвечая на вопросы. Е.В. Андриенко «Социальная психология» стр. 215 Тема: «Интерактивная функция общения»:

1. В чем заключается сущность интеракции?
2. Какое значение имеет психологическая совместимость?
3. Какие социальные качества человека выделил А.Б. Добрович? Раскройте их.
4. Из чего состоит процесс взаимодействия людей?

5. Из каких фаз состоит действие? Дайте им характеристику.
6. Какие стратегии взаимодействия человека можно выделить? Запишите их особенности.
7. Что называют ассертивным поведением?

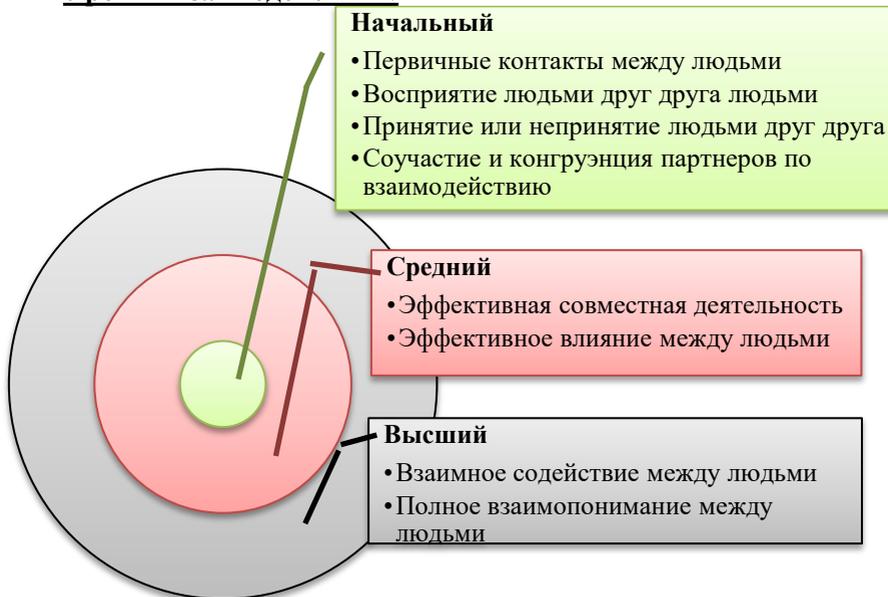
**Взаимодействие** – процесс непосредственного или опосредованного воздействия социальных объектов (субъектов) друг на друга, порождающих их взаимную обусловленность и связь.

**Содержание взаимодействия людей** определяет, вокруг чего или по поводу чего разворачивается то или иное взаимодействие.

### **Виды взаимодействия людей:**

1. Межличностное
  - Признаки:
    - наличие цели;
    - рефлексивная многозначность.
2. Межгрупповое

### **Уровни взаимодействия:**



### **Типы взаимодействия людей:**

1. По результативной направленности:
  - а) **Кооперация** – такое взаимодействие, при котором его

субъекты достигают взаимного соглашения о преследуемых целях и стремятся не нарушать его, пока совпадают их интересы.

*Кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил).* Важным показателем кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников совместной деятельности.

**Выделяют три вида кооперативного взаимодействия:**

– **совместно-индивидуальная деятельность** - когда каждый участник делает свою часть общей работы независимо от других - объединение индивидуальных усилий (например, воспитатели в одном ДОО);

– **совместно-последовательная деятельность** - когда общая задача выполняется последовательно каждым участником - последовательная совместная деятельность (например, конвейер);

– **совместно-взаимодействующая деятельность** - когда происходит одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными - собственно совместная деятельность (например, актеры, играющие в одном спектакле).

**б) Конкуренция** – взаимодействие, характеризующееся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства между людьми.

*Конкуренция заключается в соперничестве.*

**2. По намерениям и действиям людей:**

а) **Дополнительное** – взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга.

б) **Пересекающееся** – взаимодействие, в процессе которого партнер, с одной стороны, демонстрирует неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой – ярко проявляет свои собственные намерения и действия.

в) **Скрытое** - взаимодействие включает в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый.

**Стили взаимодействия:**

Братченко С.Л. под **стилем** взаимодействия понимает **индивидуальную модель межличностного общения, предпочитаемую конкретным человеком.**

### Критерии выделения стилей:

- 1) соотношение позиций собеседника (свобода, власть, подчинение);
- 2) степень взаимопонимания;
- 3) результаты, последствия и возможности взаимодействия.

### **Стили межличностного взаимодействия (по С.Л. Братченко)**

<b>Стиль</b>	<b>Соотношение позиций</b>	<b>Степень взаимопонимания</b>	<b>Возможности</b>
1. Диалогический	Полное равноправие, обоюдная свобода, доверие, уважение	Высокий уровень взаимопонимания	Максимальные возможности для самораскрытия, саморазвития обоих партнеров
2. Авторитарный	Неравноправие в отношениях, власть одного над другим	Нежелание понимать и сопереживать, требование быть понятым	Отсутствие возможностей для одного при максимальных возможностях для другого
3. Манипулятивный	Неравноправие в отношениях, власть одного над другим	Стремление скрыть свою позицию и желание раскрыть уязвимые стороны партнера	Развитие за счет другого
4. Альтруистический	Неравноправие в ущерб себе	Стремление к пониманию, сопереживанию; игнорирование своих проблем	Возможности развития собеседника за свой счет
5. Конформный	Отсутствие собственной позиции, присоединение к мнению партнера или группы	Стремление к некритическому согласию	Отсутствие возможностей для саморазвития
6. Индифферентный	Прагматическая позиция	Игнорирование психологических проблем взаимодействия	Отсутствие возможностей для развития другого

## ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

### В широком смысле:

- взаимосвязь экономических, общественных и психологических отношений
- атрибут любой связи человека:  
непосредственной и опосредованной, физической и идеальной
- определяется система потребностей, мотивов, влечений людей
- связь внутреннего и внешнего содержания психики человека с окружающей действительностью и сознанием

### В узком смысле:

- базовая категория психологической науки
- воплощение в любых контактах, взаимодействиях человека с человеком
- эмоционально окрашивает любые связи индивида с внешним миром и другими людьми
- готовность к определенному взаимодействию, реально действующая связь в рамках «субъект-объект», «субъект-субъект»

**Виды взаимоотношений** (строятся на основе симпатии - антипатии):

- а) отношения знакомства;
- б) приятельские отношения;
- в) товарищеские отношения;
- г) дружеские отношения;
- д) любовные отношения;
- е) супружеские отношения;
- ж) родственные отношения;
- з) деструктивные отношения.

## Классификация отношений:



### Взаимопонимание – это:

- согласование индивидуального осмысления предмета общения
- взаимоприемлемая оценка и принятие целей, мотивов и установок партнеров

### Условия взаимопонимания:

- 1) понимание речи взаимодействующей личности
- 2) осознание проявляющихся качеств взаимодействующей личности
- 3) выявление влияния на личность ситуации взаимодействия с партнером
- 4) выработка соглашения и практическое его выполнение по установленным правилам

### Причины недопонимания:

- отсутствие или искажение восприятия людьми друг друга
- различия в структуре подачи и восприятия речевых и иных сигналов
- дефицит времени для умственной переработки сведений
- искажение передаваемой информации
- нет возможности исправить ошибку или уточнить данные
- нет единого понятийного аппарата для оценки личностных качеств партнера, контекста его речи и поведения

- нарушение правил взаимодействия в процессе выполнения конкретной задачи
- потеря или перенос на другую цель совместных действий

#### **Тема 1.4. Социальная перцепция (перцептивная сторона общения)**

В процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между участниками этого процесса. Здесь большое значение имеет тот факт, как воспринимается партнер по общению, иными словами, процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван **перцептивной стороной общения.**

Весьма часто восприятие человека человеком обозначают как «социальная перцепция». Это понятие в данном случае употреблено не слишком точно. **Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947 г.** в ходе разработки так называемого нового взгляда (New Look) на восприятие. **Вначале под социальной перцепцией понималась социальная детерминация перцептивных процессов.** Позже исследователи придали понятию несколько иной смысл.

**СОЦИАЛЬНАЯ ПЕРЦЕПЦИЯ** - это процесс восприятия социальных объектов, под которыми обычно подразумеваются люди и социальные группы;

- процесс восприятия одним человеком другого;
- образное восприятие человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира.

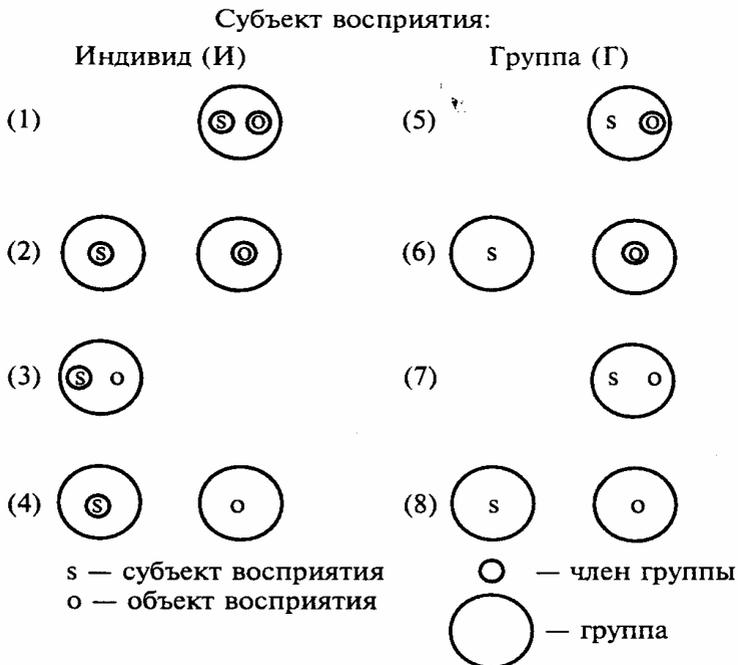
#### **Особенности социальной перцепции:**

1. Активность субъекта социальной перцепции.
2. Целостность воспринимаемого.
3. Мотивированность субъекта социальной перцепции, которая свидетельствует, что восприятие социальных объектов характеризуется.

## Виды социальной перцепции

1. Восприятие членами группы:
  - а) друг друга
  - б) членов другой группы
2. Восприятие человеком:
  - а) самого себя
  - б) своей группы
  - в) «чужой группы»
3. Восприятие группой:
  - а) своего человека
  - б) членов другой группы
4. Восприятие группой другой группы

Если представить себе процессы социальной перцепции в полном объеме, то получается весьма сложная и разветвленная схема. Она включает в себя различные варианты не только объекта, но и субъекта восприятия.



Весь **ПРОЦЕСС ПЕРЦЕПЦИИ** может быть представлен в виде схемы:

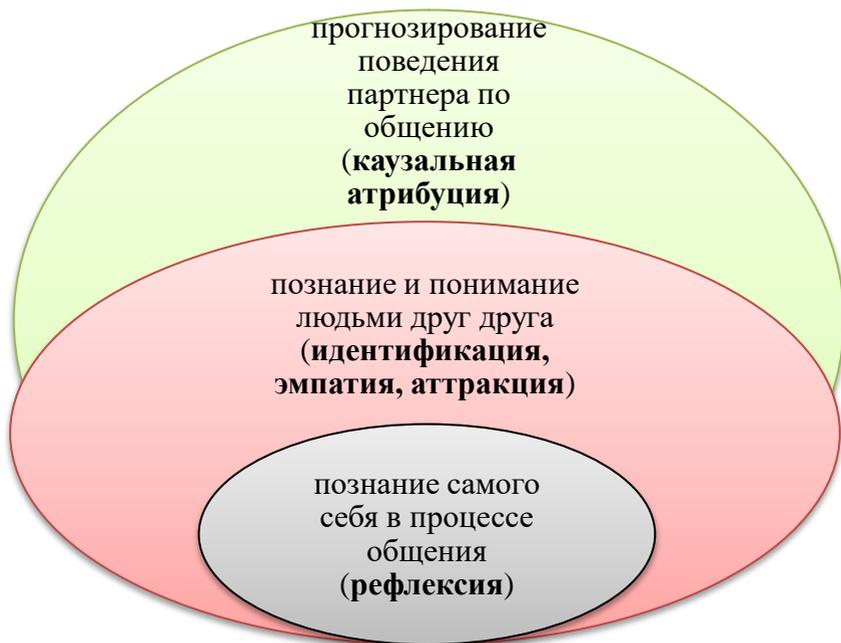


**Функции социальной перцепции:**

1. Познание себя
2. Познание партнеров по общению
3. Установление эмоциональных отношений
4. Организация совместной деятельности

Как мы воспринимаем других людей? В окружающем социальном мире мы часто видим то, что хотим. Происходит это часто потому, что мы обращаем внимание на одни факты и не замечаем другие – это особенность нашего мозга.

**Механизмы социальной перцепции** - способы, посредством которых люди воспринимают и определенным образом интерпретируют, понимают и оценивают друг друга.



**1. Рефлексия** - это осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, «глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается внутренний мир первоисследователя».

Попытка логически проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках (обобщение), а затем, опираясь на такое обобщение, сделать частные выводы относительно конкретных примеров взаимодействия.

**2. Идентификация** - буквально обозначает отождествление себя с другим, выражает установленный эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему. Это предположение о внутреннем состоянии партнера, которое строится на основе попытки поставить себя на его место.

**3. Эмпатия** - от греч. «сопереживание» - вчувствование в

психологию другого человека.

- способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его вместе со всеми его мыслями и чувствами.

Способность к эмоциональному отражению у разных людей неодинакова.

Выделяют **три уровня ее развития:**

**1) Низший:** общаясь с собеседником, человек проявляет своеобразную слепоту к состоянию, переживаниям, намерениям собеседника.

**2) Второй уровень:** по ходу общения у человека возникают отрывочные представления о переживаниях собеседника.

**3) Третий уровень:** умение сразу войти в состояние другого не только в определенных ситуациях, но и на протяжении всего процесса взаимодействия.

Различают **два вида эмпатии:**

– познавательную - способность понимать чувства и состояния другого человека;

– эмоциональную - способность сопереживать другому человеку.

**4. Аттракция** - особая форма восприятия и понимания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого положительного чувства, симпатии, привязанности.

Выделяется **3 уровня аттракции:** симпатия, дружба, любовь.

Д. Маейрс описывает **факторы**, стимулирующие **проявление аттракции:**

– географическая близость (соседство, обучение в одном классе и т.п.);

– взаимодействие и антиципация взаимодействия;

– простое нахождение в поле зрения;

– физическая привлекательность;

– сходство мировоззрения;

– хорошее отношение к субъекту восприятия.

Н.В. Казаринова, В.Н. Куницына делят все **факторы**, стимулирующие аттракцию, **на две группы:**

– **Внешние факторы**, т.е. существующие до того, как начался процесс общения, это: потребность в аффилиации (доверительном общении), эмоциональное состояние партнёров по общению,

пространственная близость;

– **Внутренние факторы**, возникающие в процессе взаимодействия: физическая привлекательность партнёра по общению, стиль общения, фактор сходства между партнёрами, выражение личного отношения к партнёру в процессе общения.

**5. Когнитивный диссонанс** - негативное побудительное состояние, возникающее в ситуации, когда человек одновременно располагает двумя психологически «противоречивыми» знаниями мнениями, понятиями об одном объекте (противоречие между старым и новым знанием).

**6. Социальные установки – (аттитюды)** - готовность человека определенным образом воспринимать, оценивать и действовать по отношению к другим людям.

**Установки имеют три измерения:**

а) **когнитивное:** мнения, убеждения, которых придерживается человек относительно какого-либо субъекта или предмета;

б) **аффективное:** положительные или отрицательные эмоции, отношение к конкретному человеку или информации;

в) **поведенческое:** готовность к определенным реакциям поведения, соответствующим убеждениям и переживаниям человека.

Установки формируются под влиянием других людей (родителей, СМИ) и «кристаллизируются» между 20 и 30 годами. Затем они изменяются (с трудом) на основе личного опыта в многократно повторяющихся ситуациях.

Предвзятое мнение направляет то, как человек воспринимает и интерпретирует информацию. Чье-либо изображение на фотографии может восприниматься совершенно по-разному (это жестокий или добрый человек?) в зависимости от того, что известно о нем: он нацист или герой. Эксперименты показали, что очень трудно опровергнуть ложную идею, неправду, если человек логически обосновал ее. Этот феномен, названный «стойкостью убеждений», демонстрирует: убеждения могут жить самостоятельно и сохраняться даже после дискредитации доказательства, которое их породило. Неверное мнение о других людях или о себе может продолжать существовать, несмотря на опровержение. Чтобы изменить убеждение, нередко требуются более убедительные доказательства, чем для его создания.

**7. Стереотипизация** – восприятие человека на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации.

– восприятие и оценка человека на основе уже известных социальных характеристик, штампов, стереотипов.

Стереотип чаще всего возникает на основе ограниченного предшествующего опыта, когда выводы строятся на базе ограниченной информации.

**Классификация социальных стереотипов:**

1) *конституционально-антропологические* проявляются во влиянии антропологических признаков (типы телосложения, черты лица, пол) на оценку личности, психологических особенностей человека.

2) *этнос – национальные стереотипы* – это упрощённые, схематизированные, эмоционально окрашенные и чрезвычайно устойчивые образы какой-либо этнической группы или общности или национальности, легко переносимые на всех представителей этой группы.

3) *статусные*, проявление данного типа стереотипов связано с зависимостью восприятия и понимания другого человека от его социального статуса.

4) *социально-ролевые* – это проявление зависимости восприятия и оценки человека, его личностных особенностей от социальных ролей, которые выполняет этот человек, например, военный – дисциплинированный, строгий и т.д.

5) *вербально-поведенческие* характеризуют зависимость восприятия другого человека от особенностей его поведения и речи.

6) *эмоционально-эстетические* стереотипы связаны с зависимостью восприятия и оценки другого человека от его внешней привлекательности – непривлекательности.

7) *профессиональные*. В данном случае, имеется ввиду персонифицированный образ профессии, т.е. обобщённый образ типичного профессионала.

**8. Каузальная атрибуция** от лат. *cause* - причина и *attribuo* - придаю, наделяю /.

– интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.

– причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, намерений, мыслей и мотивов.

Ситуация, характерная для возникновения каузальной атрибуции или причинной интерпретации - это отсутствие достоверной информации о человеке, что вынуждает субъекта приписывать другим причины их действия и поступков. Каузальная атрибуция осуществляется чаще всего неосознанно и существенно влияет на поведение наблюдателя.

Объяснение касается как внутренних причин (внутренние диспозиции человека, устойчивые черты, мотивы, склонности), так и внешних (влияние внешних ситуаций).

**Можно выделить следующие критерии анализа поведения:**

- постоянное поведение: в сходных ситуациях поведение однотипно;
- отличающееся поведение: в других случаях поведение проявляется иначе;
- обычное поведение: в сходных обстоятельствах такое поведение свойственно большинству людей.

Когнитивный психолог Келли показал, что постоянное, мало чем отличающееся поведение, да еще и необычное, объясняется внутренними причинами, спецификой личности и характера человека («Таким уж он уродился»).

Если в похожих ситуациях человек демонстрирует постоянство, а в иных его поведение отличается, к тому же оно обычное (т.е. как и у других людей в таких же ситуациях), то такое поведение люди склонны объяснять внешними причинами («В этой ситуации так вынужден себя вести»), Фриц Хайдер, автор теории атрибуции, проанализировал «психологию здравого смысла», посредством которой человек объясняет повседневные события. Ученый считает, что люди чаще всего дают разумные интерпретации, но склонны приходить к заключению, будто намерения и диспозиции другого человека соответствуют их действиям.

**Процессы каузальной атрибуции подчиняются следующим закономерностям, которые оказывают влияние на понимание людьми друг друга:**

1. Те события, которые часто повторяются и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему, обычно рассматриваются как его возможные причины.

2. Если поступок, который мы хотим объяснить, необычен и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно его считать основной причиной совершенного.

3. Неверное объяснение поступков людей происходит в том случае, когда есть много различных, но близких возможностей для их

интерпретации и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбирать устраивающий его вариант.

4. Фундаментальная ошибка атрибуции проявляется в тенденции наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать диспозиционные влияния на поведение других. Она также сказывается в том, что человек полагает, будто поведение соответствует диспозициям. Поступки других людей мы склонны объяснять их индивидуальными особенностями личности и характера («Это человек со сложным характером»), а свои собственные - как зависящее от ситуации («В этой ситуации невозможно было вести себя иначе, а вообще я совсем не такой»). Таким образом, люди интерпретируют свое собственное поведение ситуативно («Я не виноват, уж такая сложилась ситуация»), но считают, что другие сами ответственны за свое поведение.

Ошибка атрибуции происходит еще и потому, что в центре нашего внимания находится та личность, за чьим поведением мы наблюдаем, а ситуация остается в целом относительно незаметной. Когда мы действуем сами, наше внимание направлено на то, на что мы реагируем, и ситуация проявляется отчетливее.

5. Культура также влияет на ошибку атрибуции. Согласно мировоззрению представителей Запада, люди, а не ситуации являются причиной событий. Но жители Индии с меньшей вероятностью, чем американцы, истолкуют поведение, принимая в расчет диспозиции, скорее они придадут большее значение ситуации.

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. **Главные из эффектов восприятия таковы:**

**Эффект ореола** - формирование специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств. Общее положительное впечатление способствует позитивным оценкам качеств человека, общее негативное впечатление приводит к преобладанию негативных оценок.

**Эффект первичности** - преобладание первичной информации при восприятии незнакомого человека.

**Эффект новизны** - при восприятии знакомого человека последняя, т.е. более новая информация оказывается наиболее значимой.

**Эффект предубеждения** - неприязненное восприятие человека на основе негативного прошлого опыта.

**Эффект «похожести»** - оценка другого человека через

сравнение качеств его личности со своими собственными.

**Эффект контраста** - подчеркивание оценка у других людей тех качеств, которые недостаточно развиты у самого оценивающего.

**Эффект «средней ошибки»** - смягчение оценок наиболее ярких особенностей другого в сторону среднего.

**Эффект «бумеранга»** - ситуации, когда слишком активное общение (предложение) приводит к обратному результату.

### **Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

**КОММУНИКАЦИЯ** - это связь, в ходе которой осуществляется обмен информацией между системами в живой и неживой природе.

**Цель коммуникации** – не только обменяться информацией, но и добиться ее адекватного понимания партнерами. То есть в межличностной коммуникации как особая проблема выделяется интерпретация сообщения, поступающего от коммуникатора к реципиенту.

#### **Функции коммуникации:**

1. **Мы общаемся, чтобы удовлетворить потребность в общении.** Все люди - социальные существа по природе своей, и мы так же остро нуждаемся в других людях, как в пище, воде и крыше над головой. Два человека могут часами мило болтать о несущественных мелочах, причем ни один из них и не вспомнит потом, о чем же шла речь. Цель их разговора была такова: удовлетворение потребности в простом человеческом общении.

2. **Мы общаемся, чтобы усовершенствовать и поддержать наше представление о себе.** Посредством коммуникации мы узнаем, что мы есть, чем мы хороши, как люди реагируют на наше поведение.

3. **Мы общаемся ради выполнения социальных обязательств.** Мы говорим: «Как дела?», встретив человека, с которым сидели за одной партой в прошлой четверти; «Что нового?» или просто «Привет», - так мы приветствуем знакомых. Таким образом, мы выполняем социальные обязательства. Словами «Привет, Джош, как дела?» мы подтверждаем, что узнали человека. Если ничего не говорить, мы рискуем заслужить репутацию

высокомерного и бестактного человека.

4. **Мы общается, чтобы строить взаимоотношения.** Через общение мы не только знакомимся с другими людьми, но и, что еще более важно, строим взаимоотношения, которые могут развиваться и углубляться, а могут чахнуть и увядать.

5. **Мы общаемся, чтобы обмениваться информацией.** Часть информации мы получаем через наблюдения, чтение, телевизор, а изрядную долю - через прямое общение с другими людьми. Когда мы решаем, что надеть, за кого голосовать на президентских выборах, мы советуемся с окружающими. Во всех этих случаях происходит бесконечное количество обменов сообщениями, включающих посылку и получение информации.

6. **Мы общаемся, чтобы воздействовать на других.** Вряд ли найдется хоть один день, когда бы вы не пробовали повлиять на чье-либо поведение - убедить друзей сходить в конкретный ресторан или поддержать того или иного кандидата, заставить супруга бросить курить или уговорить преподавателя поставить вам дружную оценку.

### **ЗАДАНИЕ:**

Опишите коммуникационные эпизоды, в которых вы сегодня принимали участие. Теперь отнесите каждый эпизод к одной из шести категорий, в зависимости от его функций. Каждый эпизод может выполнять несколько функций. Вы были удивлены многообразием коммуникаций, в которых приняли участие в столь небольшой промежуток времени?

### **Особенности:**

1. Наличие отношения двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом.

2. Возможность взаимного влияния партнеров друг на друга посредством системы знаков.

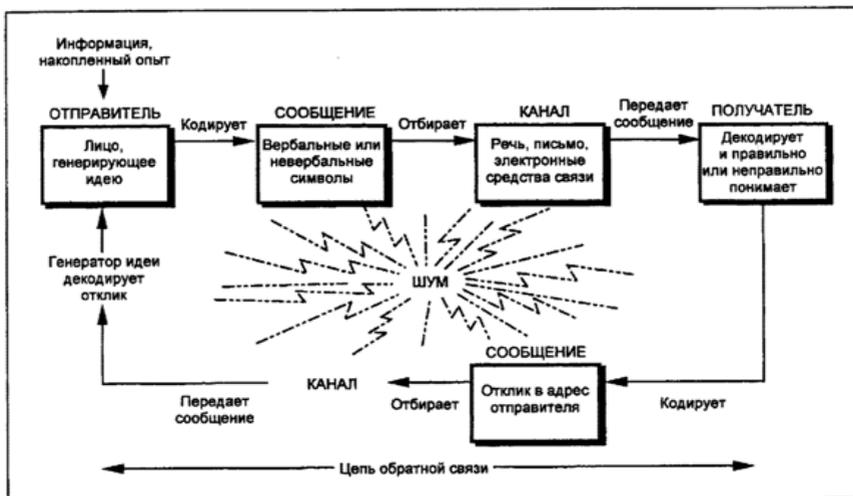
3. Коммуникативное влияние лишь при наличии единой или схожей системы кодификации и декодификации у коммуникатора и реципиента.

4. Возможность возникновения коммуникативных барьеров. В этом случае четко выступает связь, существующая между общением и отношением.

**Коммуникатор** – человек, передающий информацию

**Реципиент** – человек, принимающий информацию

## Модель коммуникативного процесса Гарольда Лассуэлла



### ЗАДАНИЕ:

**Определите контекст, участников, каналы, сообщения, шумы и обратную связь в следующем взаимодействии.**

Мария и Демьен бродят по парку и потягивают из бутылок лимонад. Демьен опустошил свою бутылку, закрыл крышкой и выбросил ее в кусты около дорожки. Мария останавливается, пристально смотрит на Демьена и сердито говорит: «Что же ты делаешь, не знала, что ты способен на такое». Демьен вспыхивает, отводит глаза в сторону и бормочет: «Извини, я подниму, я просто не подумал». Напряжение исчезает с лица Марии, она кивает головой, улыбается и говорит: «Только смотри, чтобы такого больше не было».

### **Позиции коммуникатора:**

**1. Открытая** - коммуникатор открыто объявляет себя

сторонником излагаемой т.з., оценивает различные факты в подтверждение этой позиции.

**2. Отстраненная** - коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые т.з., не заявляя открыто своих предпочтений.

**3. Закрытая** - коммуникатор умалчивает о своей т.з., даже иногда прибегая к специальным мерам, чтобы скрыть ее.

Для понимания процесса межличностной коммуникаций важно знать основные **законы коммуникации**:

**1-й закон: Правда не в том, что сообщает отправитель, а в том, что понимает получатель.**

**2-й закон: Если получатель не правильно трактует сообщение, то вину несет отправитель.**

Ответственность за точную коммуникацию всегда лежит на отправителе сообщения.

Фразы: «Вы, наверное, не поняли», «как я уже Вам сказал», «Вы, кажется, не расслышали» и т.д. – запрещенные фразы.

Раз Вас не поняли, значит – Вы не неправильно объяснили, и сердиться здесь можно только на себя.

Кроме двух основных законов, ученые установили ряд **правил, или аксиом коммуникации**:

**1. Невозможно не коммуницировать.**

Следствие 1.1: хочешь добиться успеха – учись правильно строить процесс коммуникации.

**2. Любая коммуникация имеет содержательный аспект (уровень понимания) и аспект чувств (уровень отношений). Последний уровень определяет первый.**

Следствие 2.1: Успех коммуникации определяется не столько процессом обмена информацией, сколько теми взаимоотношениями между личностями, которые сложились в процессе коммуникации.

Следствие 2.2: В процессе коммуникации люди играют роли, которые определяются их базовыми психологическими установками (см. предыдущий раздел).

Следствие 2.3: То, КАК говорится, важнее, чем то, ЧТО говорится. Интересный собеседник – это не тот человек, который говорит интересные вещи, а тот человек, который Вам интересен. Это правило справедливо для обоих партнеров по коммуникации – Вас будут оценивать так же.

**3. Структура отношений в процессе коммуникации зависит от того, какие фазы проходит этот процесс .**

Следствие 3.1: Способ разбиения процесса коммуникации на фазы, то есть повторение определенной последовательности разговора, изменение значимости сообщений в ходе разговора – влияют решающим образом на ход процесса коммуникации.

Следствие 3.2: Качество восприятия информации зависит от степени внимания собеседника, а оно изменяется. Наиболее высокий уровень внимания – в начале и в конце разговора, поэтому правильное вступление и заключение беседы – решающий фактор успеха процесса коммуникации.

**4. На уровне содержания и на уровне отношений используются разные языки и разные способы восприятия информации.**

Следствие 4.1: Передаваемая в процессе коммуникаций на уровне содержания информация всегда содержит **текст** (то, что сообщено) и **контекст** (то, что подразумевалось).

Следствие 4.2: Вы **должны** всегда учитывать, что используемый Вами контекст может быть не ясен партнеру по коммуникации. Непонимание не должно вызывать у Вас раздражения – и Ваш партнер, да, кстати, и Вы сами, просто подчиняетесь закону природы.

Следствие 4.3: Если коммуникация опосредованная (т.е. происходит обмен документами, а не беседа между людьми), контекст, как правило, теряется, и информация передается с ошибками. Поэтому, если ошибки не допустимы, стоит предпочесть личную беседу обмену документами.

Следствие 4.4: В коммуникационной цепочке информация искажается и из-за искажений текста, и из-за потери контекста. Такое искажение – не злой умысел, а свойство человеческой природы. Хотите избежать искажений – укорачивайте цепочку передачи информации.

Следствие 4.5: Степень искажения зависит и от формы информации. Образ, рисунок искажаются меньше, чем текст, поэтому используйте графическую форму для снижения искажения.

Следствие 4.6: Текст воспринимается на логическом уровне, а контекст – на ассоциативном, образном уровне.

**5. Процесс коммуникации может быть симметричным (когда оба партнера имеют, или оба считают, что оба имеют, одинаковый статус) или комплиментарным (когда статусы обоих партнеров неравноправны).**

Следствие 5.1: В ходе коммуникаций формируется соглашение о статусах. Это соглашение формируется на уровне отношений, а не на уровне содержания.

Следствие 5.2: Ход процесса формирования соглашения зависит от базовых психологических установок участников. В ходе успешной коммуникации первоначальное различие между самооценкой статуса и оценкой его партнером – сгладилось, в ходе неудачной коммуникации – осталось или усилилось.

Следствие 5.3: Успешная коммуникация – такая, которая завершается как симметричная, пусть даже она начиналась, как комплиментарная.

## **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ** - 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.

**Содержание механизма обратной связи** состоит в том, что в межличностной коммуникации процесс обмена информацией как бы удваивается и помимо содержательных аспектов информация, поступающая от реципиента к коммуникатору, содержит сведения о том, как реципиент воспринимает и оценивает поведение коммуникатора.

### **Функции обратной связи:**

- регулятор поведения и действий человека;
- регулятор межличностных отношений;
- источник самопознания.

### **Особенности обратной связи:**

- обязательность проявления во всех процессах и системах;
- помогает корректировать воздействие прямой связи;
- способствует саморегулируемости и саморазвиваемости функционирующих систем и процессов;
- соподчиненность с прямой связью и возможность их превращения друг в друга.

## Механизм обратной связи



1. Зарождение обратной связи. Сознание слушающего обязательно реагирует каким-либо образом на воспринятые слова, поведение и действия говорящего. Эта внутренняя реакция и является информационной основой и началом цепочки обратной связи.

2. Внешние проявления – сигналы обратной связи. Информация о внутренней реакции столь же обязательно проявляется внешне – в облике, поведении и действиях слушающего. Это сигналы обратной связи для говорящего.

3. Фиксирование сигналов. Говорящий должен замечать их в разговоре. И чем больше он заметит, тем точнее будет оценка реакции. Иначе цепочка обратной связи прерывается и движение информации приостанавливается.

4. Распознавание сигналов. Вот здесь заключен основной парадокс и самое слабое звено. Для слушающего его реакции совершенно ясны, поскольку они рождаются в его сознании. А для говорящего, наоборот, реакции собеседника – тайна за семью печатями. Активный участник диалога должен, исходя только из характеристики воспринятых сигналов, догадаться, просчитать, распознать их причины.

5. Выбор приемов корректировки речи. Обратите внимание: и зависимости от причины реакции, определенной самим говорящим, а никак не от сигнала он выбирает те приемы корректировки, которые усилят воздействие слов на сознание слушающего.

6. Корректировка речи. Выбранными приемами речь корректируется. Движение информации по цепочке обратной связи переходит в прямую связь. Будучи усиленной, она вновь вызывает реакцию в сознании слушающего, информация опять идет по цепочке

обратной связи... Круг замыкается и постоянно функционирует во время всего процесса общения.

### **Виды обратной связи**

1. а) Прямая обратная связь - это открытый обмен информацией  
б) Косвенная обратная связь - это завуалированная форма передачи партнеру психологической информации (риторические вопросы, насмешки, иронические за реакции)

2. а) Вербальная (передаваемая в виде речевого сообщения)  
б) Невербальная, т. е. осуществляемая посредством мимики, позы, интонации голоса и т.д.

в) Выраженная в форме действия, ориентированного на проявление, показ другому человеку понимания, одобрения и выраженного в совместной активности.

3. а) Непосредственная - когда собеседники находятся напротив друг друга;

б) Опосредованная - когда в цепочку вклинивается какой-либо посредник, ответственный за передачу реакции слушающего.

Конструктивная обратная связь выражается в передаче своих чувств, пусть даже негативных, но по отношению к какому-то конкретному поступку или действию. Недопустимо давать глобальную оценку человеку, озвучивать отношение к личности в целом: «Мне было неприятно видеть тебя в таком свете», а не: «Ты поступил как полный идиот».

### **Правила подачи обратной связи:**

1) направленность на действие, а не на личность (критиковать не личность, а действие, поведение;

2) при этом акцент делается не столько на действиях, сколько на тех чувствах, которые испытывает человек, подающий обратную связь;

3) обратная связь должна быть конкретной и детальной;

4) необходимо подавать обратную связь с минимальным запаздыванием;

5) обратная связь должна касаться только того, что поддается изменению;

6) важно при подаче обратной связи не быть категоричным (выражения типа «ты всегда, ты никогда» не оставляют путей к отступлению);

7) обратная связь должна быть безоценочной, описательной;

8) необходимо подавать обратную связь небольшими порциями, чтобы партнер успевал ее осмысливать;

9) при подаче обратной связи важно выбирать подходящее время, место и ситуацию;

10) обратная связь не должна подаваться в форме советов, а преподноситься в виде соображений, как бы делаясь мыслями и информацией с партнером;

11) обратную связь необходимо давать на фоне признания самооценности другого человека;

12) подача обратной связи является серьезной работой, требующей сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

### **Правила получения обратной связи:**

1) выслушать до конца, не перебивать, не вставлять по ходу контраргументы. Важно понимать, что, не слыша человека, не улавливаешь важные нюансы;

2) пересказать своими словами, как вы поняли данную обратную связь. При пересказе важно своими словами передать мысли и чувства собеседника;

3) принять к сведению, но помнить, что это точка зрения конкретного человека, у других может быть другая точка зрения;

4) поощрять к обратной связи, благодарить за нее;

5) не обязательно менять свое поведение после получения обратной связи.

**Благодаря обратной связи в ходе взаимодействия люди уподобляются друг другу, приводят свое состояние, эмоции, поступки и действия в соответствие с развертывающим процессом взаимоотношений.**

## **Коммуникативные барьеры**

**КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ** – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации.

**Барьеры непонимания.** Б.Ф. Поршнев выделяет 4 уровня непонимания:

**Фонетический барьер** возникает в связи с различными знаковыми средствами передачи информации.

**Семантический барьер** возникает, когда люди по каким-то

причинам не понимают смысла сказанного, чаще всего, когда люди являются носителями различных субкультур внутри господствующей культуры. Субкультуры отличаются по своим обычаям, нормам и ценностям; имеют свой, отличный от других специфический язык, жаргон.

**Стилистический барьер** определяется разностью стиля подачи информации, то есть разными приемами использования средств языка для выражения мыслей. Можно говорить об экспрессивном и логическом стилях. Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль проявляется в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Стили определяются обычно функциональной асимметрией головного мозга человека как особым феноменом специфичности левого и правого полушарий по отношению к различным психическим функциям.

Существует два основных приема структурирования информации: правило рамки и правило цепи.

Правило рамки состоит в том, что начало и конец любого разговора должны быть четко очерчены, поскольку, как правило, люди лучше запоминают начало и конец речи.

Правило цепи определяет «внутреннее» структурирование общения, имеется в виду то, что информация должна быть выстроена определённым образом, как бы соединяя в цепь по каким – либо признакам. Очень часто неправильная организация сообщения порождает стилистический барьер между общающимися.

**Логический барьер** возникает при несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов. Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно неважным для другого.

Неверные установки способствуют возникновению психологических барьеров коммуникации (В.А. Кан-Калик):

1. Барьер предвзятости и беспричинной, негативной установки.
2. Барьер отрицательной установки, введенный в ваш опыт кем-либо из людей.
3. Барьер «боязни» контакта с человеком.
4. Барьер «ожидания непонимания».
5. Барьер «неверных стереотипов».

## 6. Барьер «возраста».

Коммуникационный барьер	Причины	Примеры
Различие в восприятии	Люди интерпретируют информацию на основании своего опыта, положения в организационной иерархии и т.д.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Конфликт между начальником цеха и инженерным отделом по поводу причин выхода из строя оборудования</li> <li>• Аттестационная оценка сотрудника и его руководителя</li> </ul>
Семантика	Использование специального жаргона или диалекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Переписка между отделом продаж и конструкторским бюро</li> <li>• Совещание-встреча финансового директора с начальниками цехов</li> </ul>
Субъективная оценка	Оценка отправителя получателем на основании прошлого опыта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствие прогресса в реализации проекта из-за неэффективной коммуникации между его руководителем и группой сотрудников, считающей его некомпетентным</li> </ul>
Навыки коммуникации	Отсутствие специального обучения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Неспособность директора филиала подготовить аналитический отчет</li> <li>• Невладение компьютером представителя по продажам</li> </ul>
Коммуникационный барьер	Причины	Примеры
Культурные различия	Различие в ценностях, традициях, воспитании	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Конфликт между американским руководителем и французским подчиненным, опоздавшим на 10 минут на совещание</li> </ul>

## Тема 1.6. Средства общения

### 1. Вербальные средства общения

Есть слова - словно раны, слова - словно суд,-  
 С ними в плен не сдаются и в плен не берут.  
 Словом можно убить, словом можно спасти,  
 Словом можно полки за собой повести.  
 Словом можно продать, и предать, и купить,  
 Слово можно в разящий свинец перелить.  
 стихотворение «Слова» Вадим Шефнер

Значение речи	Речь - это процесс общения	Значение языка
1. Формирование сознания человека невозможно без общения с другими людьми при помощи речи. 2. Речь размыкает для нас сознание другого человека. 3. Речь делает достоянием индивидуального сознания опыт всего человечества 4. Речь выводит наше сознание за пределы чувственного опыта 5. Психика - отражение, речь – обозначающее отражение, более высокая ступень, т.к. может отражать то, что не доступно восприятию.		1. Удваивает мир для человека, т.к. можно совершать действия с предметами даже в период их отсутствия. 2. Дает возможность вызывать образы независимо от их реального существования. 3. Удваивает мир для человека, т.к. можно совершать действия с предметами даже в период их отсутствия.

#### Два разных аспекта *обозначения*

Обозначение содержания сознания: – мысли – чувства – образы	Обозначения знаками средства: – фонемы (звуки) – графемы (буквы)
<u>Их взаимосвязь:</u> – Нет языка, не употребляемого	<b>Язык</b> – система знаков: – средство общения

<p>в речи</p> <p>– Нет речи без определенного для нее языка</p>	<p>– орудие мысли</p> <p>Язык включает:</p> <p>– <u>слова</u> с их значениями</p> <p>– <u>синтаксис</u> набор правил, по которым строится предложение</p>
---	---

### Взаимосвязь речи и языка (Речь (Р) = Язык (Я))

- Р и Я - две стороны коммуникативного процесса;
- Р возможна лишь при использовании определенного Я, в Р используются все богатство языка, все его речевые возможности;
- Я существует и развивается только в процессе речевого общения (архаизмы, неологизмы);
- Я не используемый для речевого общения отмирает («мертвые языки»).

### Отличия речи и языка (Р ≠ Я)

<p>Р - это <u>деятельность!</u> общения посредством Я. т.е. его использование, прагматика Я.</p>	<p>Я - это <u>знаковая система</u>, средство общения (знаки - это слова, другие единицы. Я- звуки, морфемы, словосочетания, фразеологические единицы).</p>
<p>Р - как деятельность всегда имеет определенную <u>цель</u>, направлена на решение задач (социальных или личных), всегда <u>мотивирована</u>, вызвана определенными обстоятельствами, ситуацией, потребностями человека.</p>	<p>Я - потенциальная система знаков, сам по себе он не приходит в действие, <u>хранится в памяти</u> каждого человека и в многочисленных <u>источниках</u>, он нейтрален по отношению к кипящей жизни.</p>
<p>Р - это <u>психическое явление</u>, может подвергаться паталогическим изменениям, нарушениям нормам речевой деятельности (заикание, шепелявость, неправильное произношение, постановка ударения). Р отражает личность человека, она <u>индивидуальна</u>.</p>	<p>Я - это <u>объективное явление</u>, он обслуживает весь народ как языковой коллектив, подчиняется строгой <u>норме</u>, которая выступает как юридический <u>закон</u>, обязательный для всех людей, говорящих на Я, норма устанавливается специалистами и сохраняется в виде различных словарей, в системе грамматических и орфографических правил.</p>
<p>Р - объединяет людей одной народности, но порождает жаргоны, арго, профессионализмы т.е. подчинена <u>центробежным</u></p>	<p>Я - стабилизирует, сплачивает, объединяет народность, нацию, государство, т.е. характеризуется <u>центростремительными</u></p>

<u>тенденциям.</u>	<u>тенденциями.</u>
Р имеет <u>линейную структуру</u> , развертывается во времени и пространстве, <u>бесконечна</u> , обладает определенными темпом, продолжительностью, громкостью.	Я имеет <u>уровневую структуру</u> (произносительный, лексический, морфологический, синтаксический уровни), <u>конечен</u> (строгое количество звуков, морфем, слов).
Р развивается на протяжении жизни конкретного человека в процессе <u>онтогенеза</u> .	Я развивается на протяжении тысячелетий вместе с развитием общества в процессе <u>филогенеза</u> .
Р <u>подвержена качественной оценке</u> , в том числе и с позиций нравственности (правдивая - лживая, искренняя - лицемерная и т.д.)	К Я такие оценки не приемлемы, Я подчиняется <u>литературным нормам</u> .
Р показатель <u>культуры и образованности</u> конкретного человека.	Я показатель <u>культуры всего народа</u> , сокровищница народной мудрости, общекультурных ценностей, социального опыта.

Таким образом, Р и Я не находятся в оппозиции друг к другу, а существуют в единстве и взаимосвязи как две стороны единого процесса.

### Функции речи:

#### 1. Обозначающая (знаковая)

Л.С. Выготский – «предметная отнесенность» или «функция замещения»

- вещь
- качество
- действие
- отношение

#### 2. Коммуникативная:

- хранение и передача опыта
- общение

3. **Контактная** – в речевых формах осуществляется контакт между людьми различных поколений, времен и народов

4. **Информационная (функция сообщения)** – сбор и оформление знания в виде различной информации.

5. **Категориальная** – выделяет признак и относит к категории «понятие»:

- абстрагирует
- обобщает
- анализирует

6. **Регулирующая** – истоки общения со взрослыми:

- умение подчиняться речевой инструкции взрослого
- внутренний приказ самому себе, саморегуляция

### 7. Эмотивная (экспрессивная):

– Выражение чувств и эмоций (в поэзии, пении, литературе, в искусстве)

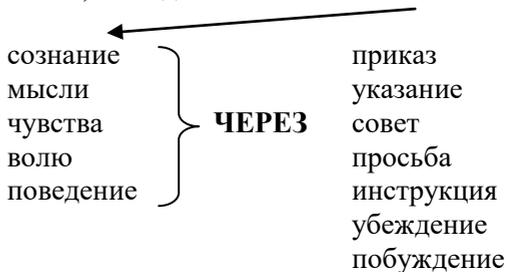
- Средство речевого этикета

### 8. Планирования

- Мысленная подготовка технических проектов, планов
- Интеллектуальная подготовка предстоящих высказываний

9. **Функция формирования и выражения мысли** – язык – один из кодов, в системе которого формируется и формулируется мысль

### 10. Воздействия (повеления) – воздействие словом на:



**Виды речи:** (Монография Александра Романовича Лурии «Язык и сознание»)



**1. Жестовая** – единство ситуации и содержания

**2. Звуковая**

современная роль жеста: указательный, выразительный  
взаимообусловлены в историческом развитии:

отражение - чувственное

- логическое
- абстрактное

**3. Внутренняя** – это:

- разговор человека самим с собой.
- «Речь для себя и про себя»
- Голос совести
- «Словесная оболочка мышления»
- Непроизносима, беззвучна
- Свернута, сокращена

Выражает:

- мышление
- мотивы поведения
- планирование деятельности
- управление деятельностью

Два вида:

- а) внутреннее проговаривание (элемент внешней речи)
- б) собственно внутренняя речь

Этапы:

- 1) звучит после совершения деятельности
- 2) сопровождает деятельность
- 3) предшествует деятельности

**4. Внешняя:**

**а) Письменная** – общение между людьми посредством знаков – букв, иероглифов

Этапы:

1) **Идеографическая** – событие в рисунке не передать, а напомнить

2) **Иероглифическое письмо**

иероглиф – знак: целой мысли, предмета  
сходство с предметом утрачено  
очень большое количество

3) **Алфавитическое письмо** – графема - буква - обозначает

фонему звук, их количество ограничено, но ими можно выразить большое количество мыслей

Стили:

- научный
- художественный
- эпистолярный

Особенности:

- обращенность к отсутствующему собеседнику, опосредованность;
- контекстность, развернутость;
- последовательность, логичность, доказательность;
- выразительность за счет точного подбора слов и использования знаков препинания;
- специальная подготовленность

**б) Устная:**

**1) Диалогическая** – непосредственное общение двух и более людей; процесс общения между спрашивающими и отвечающими.

Это также состояние контакта «Я» с конкретным другим. И это другое, чужое «Я» непредсказуемо и непознаваемо до конца. Благодаря такой непредсказуемости общение с другим человеком превращается в непрерывный творческий процесс. Происходит понимание, принятие иного взгляда на мир: «Если кто-то мыслит иначе, чем я, он не только не оскорбляет меня этим, но, напротив, обогащает меня» (Сент-Экзюпери).

Формы диалога:

- бытовой
- дидактический
- диагностический
- беседа
- интервью

Виды диалога:

- диалог предписывающего характера
- диалог-обмен информацией
- диалог-обмен оценочными суждениями

Особенности:

- двусторонний обмен информацией;
- непосредственный контакт;
- автономности (состоит из вопросов, ответов и реплик, которые сами поддерживают разговор);
- эмоциональном контакте (без него диалог быстро заканчивается или превращается в свою крайнюю форму - допрос);

- ситуативности (диалог всегда привязан к чему-то конкретному, имеющему значение для обоих участников);
- ситуативность, спонтанность;
- фрагментарность, сокращенность;
- широкое использование невербальных средств;
- не требует специальной подготовки (за исключением организованного диалога)

Существуют пять основных групп вопросов:

**а) Закрытые вопросы.** Это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Они способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе, поэтому такие вопросы нужно применять со строго определенной целью. При постановке подобных вопросов у собеседника складывается впечатление, будто его допрашивают. Следовательно, закрытые вопросы нужно задавать не тогда, когда нам нужно получить информацию, а только в тех случаях, когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.

**б) Открытые вопросы.** Это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то пояснения. Это так называемые вопросы «что?», «кто?», «как?», «сколько?», «почему?». В каких случаях задают такие вопросы? Когда нам нужны дополнительные сведения или когда мы хотим выяснить мотивы и позицию собеседников. Основанием для таких вопросов является позитивная или нейтральная позиция собеседника по отношению к нам. В этой ситуации мы можем потерять инициативу, а также последовательность развития темы, так как беседа может повернуть в русло интересов и проблем собеседника. Опасность состоит также в том, что можно вообще потерять контроль за ходом беседы.

**в) Риторические вопросы.** На эти вопросы не дается прямого ответа, так как их цель - вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. С какой целью задаются такие вопросы? Задавая риторический вопрос, говорящий надеется «включить» мышление собеседника и направить его в нужное русло.

**г) Переломные вопросы.** Они удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим «переключиться» на другую. Опасность в этих ситуациях заключается в нарушении равновесия между нами и нашими собеседниками.

д) **Вопросы для обдумывания.** Они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Цель этих вопросов - создать атмосферу взаимопонимания.

2) **Монологическая** – развернутое высказывание на заданную тему одним человеком

Формы монолога:

- лекция
- рассказ
- доклад
- выступление
- речь

Особенности:

- односторонний обмен информацией;
- направленность к слушателю;
- развернутость, контекстность, характеристика;
- грамматическая правильность, литературность;
- выразительность за счет языковых и речевых средств

**Речевое общение:**

Коммуникация	Ситуация общения		Взаимодействие участников общения
Прием, передача информации, обмен ею; воздействие на собеседников (участников общения)	Средства и способы общения: язык, речь, жесты, мимика, интонация и др.	Отношение между участниками общения: фамильярные, непринужденные, консультативные, официальные, холодные	Контакты, конфликты, сотрудничество, партнерство и др. (коллективная, индивидуальная, групповая формы взаимодействия участников общения)

**Правила ведения беседы:**

1. Требуется умелое открытие беседы, с юмором, с тем, чтобы заинтересовать собеседников. **Любой собеседник запоминает начало беседы и ее окончание.**

2. В ходе беседы следует смотреть на собеседнику на переносицу или выше, (а не только на свой галстук), поддерживать контакт глазами.

3. Придерживайтесь делового характера беседы.

4. В любой момент следует обсуждать только один вопрос.

5. Обязательно дайте собеседнику выговориться.

6. Выдерживайте правильную "дистанцию" с собеседником (без фамильярности, но и без лишней официальности).

7. При возникновении беспокойства или недопонимания нужно прибегать к иной формулировке вопроса.

8. Постарайтесь обязательно втянуть в беседу всех участников разговора.

9. Запомните имена собеседников и в ходе разговора почаще обращайтесь к ним обращаясь по имени. Для каждого человека собственное имя лучшая музыка в мире.

10. Следите за своими жестами, не стоит играть пуговицей пиджака и т.д.

11. В заключении беседы нужно обязательно призвать к действию или подвести резюме беседы.

12. Не следует задавать наводящих вопросов типа: "А вы вчера разве не сказали, что..." . Собеседник в таких случаях считает, по при помощи подобных вопросов вы хотите навязать ему свое мнение или "подставить" его, и реагирует соответственно.

13. Не следует задавать альтернативных вопросов типа: "Вы это сказали или нет?".

14. Альтернативные вопросы допускают только ответ: "Да" или "Нет".

15. В любом случае лучше задавать открытые вопросы с деловой направленностью, например:

- "Как вы собираетесь обеспечивать, чтобы....";
- "Как это регламентировано?";
- "Как у вас организовано решение того или иного вопроса?";
- "В чем причина появления этого распоряжения?";
- "Почему принято именно такое решение?".

16. Вопросы должны быть целенаправленными и иметь деловую, предметную основу.

17. Не следует во время беседы задавать каверзные, туманные вопросы. Вопросы должны быть четко сформулированы, и повторять их следует только с определенной целью.

18. Если во время беседы вы допустили ошибку, то в этом надо признаться, а не пытаться подsunуть ошибку другому по схеме: "Но

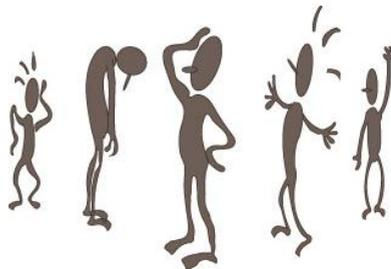
вы же это сказали...!". За допущенную ошибку можно извиниться, но при этом не следует сразу "вставать на колени".

19. Надо уметь проявлять и гибкость. Часто в беседах бывают резкие повороты. Но прежде всего надо идти навстречу собеседникам.

## 2. Невербальные средства общения

Публиций писал:  
«Говорим мы голосом,  
беседуем всем телом».

Информацию о том, какой человек наш собеседник, что он собой представляет, мы в 55% случаев получаем, как считает французский психолог Франсуа Сюджет в книге «Правда о жестах», через мимику, позы, жесты и в 38% - через интонацию.



Альберт Меграбиан установил, что в общении 7% информации передаётся путём вербальных средств, 38% за счёт звуковых невербальных средств, т.е. тембра, интонации, силы звука и 55% информации отводится невербальным средствам.

**Язык жестов** - наборы движений, пред, назначенные для передачи сообщений.

**Жесты и движения иллюстрируют то, что говорит человек. Жесты выполняют, по крайней мере, пять функций:**

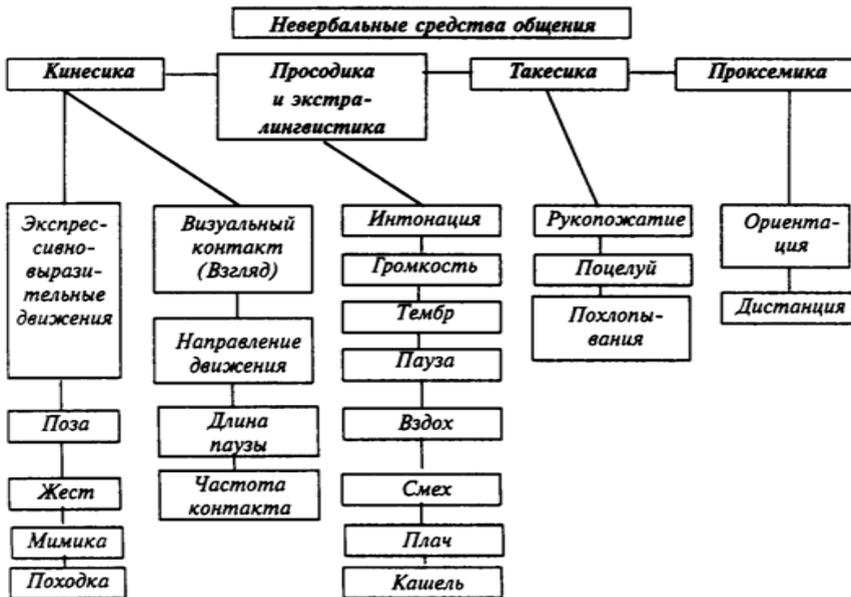
1. **Привлечение внимания к самой речи:** человек может ударить кулаком по столу, когда он говорит: «Не приставай ко мне».

2. **Иллюстрация наших мыслей:** преподаватель в аудитории говорит: «Есть очень хорошие и очень плохие письменные работы», - и при этом движением руки указывает границы континуума, как бы показывая разный уровень работ.

3. **Указание на определенное место:** официантка может указать в каком-то направлении и сказать: «Займите вон тот столик».

4. **Описание:** люди могут использовать свои ладони, чтобы указать на размер, когда говорят: «Этот шар около 7,5 сантиметров диаметром».

5. Подражание: человек кивает головой и говорит: «Вы заметили, как он кивнул?».



**Невербальная коммуникация использует следующие знаковые системы:**

1) **Оптико-кинетическую**, которая предстает собой как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела: поза, жест, мимика, походка и т.д. Существует семиотическое учение о кинемах (движениях, имеющих смысл), получившее название кинесика - движения, отражающиеся с помощью оптической системы субъекта.

2) **Пара - и экстралингвистическую. Паралингвистическая система** – это система вокализации речи, то есть качество голоса (диапазон, тональность, интонация, темп, ритм, громкость речи). **Экстралингвистика** – это эмоциональное сопровождение речи (смех, плач, паузы и т.п.).

3) **Тактильную** – включает в себя различные прикосновения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания и т.п.). **Такесика** – это невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия, включающая самые разнообразные прикосновения – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.д.

4) **Пространственно-временные.** Изучением норм пространственной и временной организации общения занимается проксемика. Проксемика (proximity – близость) – это пространственные взаимоотношения людей в процессе общения. Данное понятие было предложено американским исследователем Э. Холлом.

Он выделяет 4 пространственных зоны:

- интимная зона (0 – 45 см).
- личная зона (45 – 120 см)
- социальная зона (120 – 400 см) – зона формального взаимодействия с соблюдением субординации или с незнакомыми людьми.
- общественная зона или публичная (400 – 750 см) – наблюдается при выступлении перед большой аудиторией.

дистанция	расстояние	собеседники	ситуация
интимная	менее 40-50 см	родители и дети, супруги	духовная близость и полное доверие
личная	50см-1,5м	друзья и единомышленники	обсуждение личных проблем, совместной деятельности
социальная	1,2-2м	приятели, коллеги, одноклассники	обмен новостями
формальная	2-4м	начальники, деловые партнеры	деловые переговоры
публичная	более 4м	- // - // - // - // -	расстояние, позволяющее не общаться.

### **ЗАДАНИЕ:**

#### **О какой зоне общения далее идет речь?**

1. В эту зону допускаются только близкие, родные люди. В английском языке она называется bubble, что означает «пузырь». Внутри нашего «пузыря» мы чувствуем себя безопасно.

2. Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замёрзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так

плотно прижимаются, что колются своими иглами. С точки зрения личностного реагирования, можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замёрзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить».

### Мимические коды эмоциональных состояний

Части и элементы лица	Эмоциональное состояние					
	Гнев	Пре-зрение	Стра-дание	Страх	Удив-ление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты или прищурены	Глаза прищурены		Глаза широко раскрыты		Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза тусклые		Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх			Внутренние уголки бровей подняты вверх		
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное			Лицо застывшее		Лицо динамичное

### Тема 1.7. Техники активного слушания

«Слушать – это вежливость, которую умный человек оказывает глупцу, но на которую этот последний никогда не отвечает тем же»  
(Адриан Декурсель)

**СЛУШАНИЕ** – процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, что делает эффективным любое обращение

**СЛУШАНИЕ** - процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Сравните понятия «слушать» и «слышать»?

Подумайте, почему человеку даны два уха, два глаза и только один язык? Важно ли, чтобы тебя слышали?

**Почему мы не слушаем?**

1. Поглощенность собственными мыслями.
2. Эмоциональная неуравновешенность.
3. Уязвленное самолюбие.
4. Выставление оценок сказанного.
5. Потеря внимательности.
6. Не владение техникой слушания.



**Типы слушателей:**

1. **Оценщик** - постоянно судит о сказанном в зависимости от личных пристрастий. Характерно: поучение, осуждение, критика и обвинения, брань, необоснованные обобщения и унижение.

2. **Толкователь** - для него важно не что, а почему сказано.

Характерно: анализ и интерпретация.

3. **Сердобольный** - излишне сочувствующий, во всем соглашающийся слушатель. Характерно: похвала, согласие, сочувствие, утешение.

4. **Фельдфебель** - авторитарист, склонный к диктату.

Характерно: приказы, указания, команды, предупреждающие угрозы и обещания.

5. **Диагност** - склонен к нравоучениям и к раскладыванию всего по полочкам.

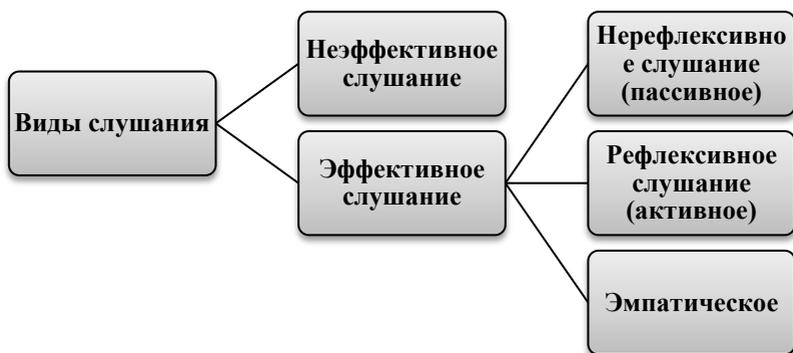
Характерно: нравоучения, выяснения и допрос, аргументация.

6. **Заяц** - уклоняющийся от беседы слушатель.

Характерно: отвлечение внимания, шутки, советы и рекомендации.

7. **Понимающий** - слушает и слышит именно то, о чем говорится.

Характерно: принятие внутреннего мира и чувств человека.



**1. Неэффективное слушание** - не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создаёт у говорящего ощущение, что его не слышат, подменяют его проблему другой, более удобной для собеседника, считают его переживания смешными, незначительными. Слушание неэффективно и в тех случаях, когда не обеспечивает продвижения партнеров по общению в понимании обсуждаемой проблемы, не приводит к её решению или правильной постановке, не способствует установлению доверительных отношений между партнёрами по общению.

**2. Эффективное слушание** - обеспечивает правильное протекание названных выше процессов, - это сложный волевой акт, требующий от слушающего постоянного внимания, заинтересованности, готовности оторваться от собственных задач и вникнуть в проблемы другого.

**а) Нереплексивное слушание (пассивное)** - слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться, оно состоит в умении внимательно молчать.

**Внимательное молчание** - слушание с активным использованием невербальных средств - кивков, мимических реакций контакта глаз и поз, внимательного интереса.

Когда полезно:

1. Когда собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо.

2. В напряженных ситуациях, когда собеседник желает обсудить наболевшие вопросы.

3. Собеседник испытывает трудности с выражением своих забот и проблем, а иногда молчит.

4. При беседах с подчиненными.

Правила:

1. Минимум ответов.
2. Не должны быть судьей, но в тоже время уметь поддержать собеседника.

**б) Рефлексивное слушание (активное)** - это объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного (используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем). В данном случае обратная связь дается слушающим в речевой форме через следующие приемы: задавание открытых и закрытых вопросов по теме разговора (выяснение), перефразирование слов собеседника, позволяющее изложить ту же мысль другими словами (парафраз), отражение чувств и резюмирование.

**Выяснения** - обращение к говорящему за уточнением.

Когда полезно:

1. Когда решаем проблему и нужно точно знать позицию собеседника.
2. Когда человек говорит путано, перескакивая с одного на другое и не дает необходимого пояснения.
3. Выяснения помогают и говорящему.

Правила:

1. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение.
2. Используйте ключевые слова: «Что вы имеете в виду?», «Я не совсем вас понял...»
3. Не задавайте вопросы, требующие односложных ответов «Да» или «Нет».

**Перефразирование** - повторение мысли собеседника своими словами.

Когда полезно:

1. При переговорах, когда необходимо полное понимание желаний и предложений партнера.
2. В конфликтных ситуациях.
3. Когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора.
4. Когда речь собеседника кажется понятной.
5. Помощь собеседнику.

Правила:

1. Используем следующие фразы: «если я вас правильно понял,

то...», «другими словами, вы считаете что...» и т.д.

2. Ориентироваться на смысл, содержание информации, а не на его цель.

3. Важно выбрать главное и сказать это своими словами.

4. Не перебивайте собеседника.

**Отражение чувств** - стремление показать понимание чувств собеседника.

Правила:

1. Акцент делается на эмоции.

2. Понимание состояния собеседника. Фразы: «Мне кажется, что вы чувствуете...», «У меня такое ощущение, что вы...»

3. Понять чувства собеседника можно различными путями, обращайтесь внимание на употребление слов, отражающий чувства по выражению лица, жестов и мимики.

**в) Эмпатическое** - умение понять человека просто потому, что он решил поделиться с тобой своими бедами и радостями. Для этого требуется как бы освободить место в собственной душе для его проблем. Никаких советов, ничего наводящего или манипулятивного. Попробуйте разобраться и точно назвать, что именно чувствует сейчас ваш собеседник.

## **ЭТАПЫ И ПРИЕМЫ СЛУШАНИЯ**

### **1. Поддержка**

Цель: дать возможность говорящему выразить свою позицию.

Приемы: молчание, угу – поддакивание, эхо, эмоциональные реакции, побуждение.

### **2. Уяснение**

Цель: убедиться, что вы правильно поняли собеседника.

Приемы: уточняющие вопросы, наводящие вопросы, парафраз.

### **3. Комментирование**

Цель: высказывание своей точки зрения.

Приемы: оценки (если просят), советы (если просят), комментарии.

### **Типичные приемы слушания:**

1. Глухое молчание.

2. Угу-поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание головой и т.п.).

3. Эхо – повторение последних слов собеседника.

4. Зеркало – повторение последней фразы с изменением порядка слов.

5. Паровоз – передача содержания высказывания партнера другими словами.

6. Побуждение – междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь («Ну и...», «Ну и что дальше?», «Давай-давай» и т.п.).

7. Уточняющие вопросы – типа «Что ты имел в виду, когда говорил «эсхатологический»?»

8. Наводящие вопросы – типа «что-где-когда-почему-зачем», расширяющие сферу, затронутую говорящим; нередко такие вопросы являются, по существу, уводящими от линии, намеченной рассказчиком.

9. Оценки, советы.

10. Продолжение – когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, «подсказывает слова».

11. Эмоции – «ух», «ах», «здорово», смех, «ну и ну», скорбная мина и пр.

12. Нерелевантные и псевдорелевантные высказывания – высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально («а в Гималаях все иначе» - и следует рассказ о Гималаях, «кстати, о музыке...» - и следует информация о гонорах известных музыкантов).

<b>ПРИЕМЫ</b>	<b>ХОРОШИЕ СЛУШАТЕЛИ</b>	<b>ПЛОХИЕ СЛУШАТЕЛИ</b>
<i>Сосредоточение</i>	Внимательны к важной информации. Слушают объективно, вне зависимости от эмоциональной значимости и по-разному, в зависимости от значимости ситуации.	Могут не слушать, что им говорят. Сидят развалившись, смотрят в окно и мысленно отвлекаются. Заметно реагируют на эмоциональную речь. Слушают одинаково, вне зависимости от типа информации.

<b><i>Понимание</i></b>	Приписывают сказанному правильное значение. Обращают внимание, каковы цель, ключевые пункты и подтверждающая информация. Задают продуманные вопросы. Применяют парфраз.	Не уделяют внимание способу организации информации. Игнорируют невербальные сигналы. Редко осмысливают полученную информацию. Слышат сказанное, но не способны понять ее или понимают неправильно.
<b><i>Запоминание</i></b>	Сохраняют информацию. Повторяют ключевую информацию. Делают пометки.	Считают, что запомнят и так. Полагаются только на память. Интерпретируют информацию точно, но забывают ее.
<b><i>Оценка</i></b>	Слушают критически. Разделяют факты и умозаключения. Анализируют умозаключения.	Принимают информацию как она есть. Не способны оценить услышанное.
<b><i>Эмпатическая реакция</i></b>	Говорят слова утешения и поддержки. Дают альтернативную интерпретацию.	Глухи к радости или горю. Меняют тему разговора.

## АЛГОРИТМ ПРАВИЛЬНОГО УМЕНИЯ СЛУШАТЬ

1. Дайте собеседнику высказаться
  - временно прервите свои занятия;
  - проявите широту взглядов, будьте готовы принять чужое мнение;
  - не перебивайте, будьте терпеливы.
2. Проявите внимание
  - сядьте лицом к собеседнику;

- смотрите в глаза;
- замечайте не только вербальный, но и невербальный план речи собеседника.

### 3. Развивайте контакт

- просите собеседника продолжить;
- задавайте уточняющие вопросы;
- помогайте собеседнику – дополняйте его речь информацией или тезисами, которые могут послужить продолжением его речи.

### 4. Перефразируйте

- кратко сформулируйте основную мысль собеседника;
- перефразируйте и предложите перспективу его рассуждений;
- выскажите аргументированные сомнения или возражения;
- учитывайте при этом чувства собеседника.

## **Памятка Иштвуда Атватера «КАК НАДО И КАК НЕ НАДО СЛУШАТЬ»**

Какова бы ни была цель общения, всегда полезно знать **приемы правильного слушания:**

**1. Выясните свои привычки слушать.** Каковы Ваши сильные стороны? Какие Вы делаете ошибки? Может, Вы судите о людях поспешно? Часто ли Вы перебиваете собеседника? Какие помехи общения наиболее вероятны в Ваших ответах? Какие из них используются Вами чаще всего? Лучшее знание своих привычек слушать является первым этапом в их изменении.

**2. Не уходите от ответственности за общение.** Помните, что в общении участвуют два человека: один - говорит, другой - слушает, причем в роли слушающего каждый должен выступать попеременно. Когда бы это ни случилось, но если Вам не ясно, о чем говорит собеседник, Вы должны дать ему это понять - или путем постановки уточняющих вопросов, или активным отражением того, что Вы слышите, и просьбой поправить Вас. Как может кто-нибудь узнать, что Вы его не понимаете, пока Вы сами не скажете об этом?

**3. Будьте физически внимательными.** Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт. Убедитесь в том, что Ваша поза и жесты говорят о том, что Вы слушаете. Сидите или стойте на таком расстоянии от собеседника, которое обеспечивает удобное общение обоим. Помните, что говорящий хочет общаться с внимательным, живым собеседником, а не с каменной стеной.

#### **4. Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник.**

Поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго (менее одной минуты), слушание требует сознательной концентрации внимания. Стремитесь свести к минимуму ситуационные помехи, например, телевизор или телефон. Не допускайте «блуждания» мыслей. Помочь сконцентрироваться на том, о чем говорит собеседник, вероятнее всего, может Ваше физическое внимание и речевая активность.

**5. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника.** Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» - в соответствии с социально принятыми нормами. Слушайте не только информацию, но и передаваемые чувства. Например, работник, который говорит: «Я закончил работу с этими письмами», передает иную мысль, чем работник, который говорит: «Слава богу, наконец-то я покончил с этими проклятыми письмами!» Хотя содержание этих сообщений одинаковое, последнее сообщение в отличие от первого выражает еще и чувства. Внимательный руководитель, который слушает не только содержание сообщения работника, но и понимает его чувства, прежде чем дать новое задание, добьется более высокой эффективности общения, чем тот, который просто поручит другую работу.

**6. Наблюдайте за невербальными сигналами говорящего.** Поскольку большая часть общения является невербальной, будьте внимательными не только к словам, но и к невербальным выражениям. Следите за выражением лица говорящего и за тем, как часто он смотрит на Вас пристально и как он поддерживает с Вами визуальный контакт. Следите за тоном голоса и скоростью речи. Обратите внимание на то, как близко или как далеко от Вас сидит или стоит говорящий, способствуют ли невербальные сигналы усилению речи говорящего или они противоречат высказываемому словами.

**7. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику.** Это создает благоприятную атмосферу для общения. Чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать. Любая отрицательная установка со стороны слушающего вызывает защитную реакцию, чувство неуверенности и настороженность в общении.

**8. Старайтесь выразить понимание.** Пользуйтесь приемами рефлексивного слушания, чтобы понять, что в действительности чувствует собеседник и что он пытается сказать. Эмпатическое общение означает не только одобрение говорящего, но позволяет точнее понять сообщение.

**9. Слушайте самого себя.** Слушать самого себя особенно важно для выработки умения слушать других. Когда Вы озабочены или эмоционально возбуждены, то меньше всего способны слушать то, что говорят другие. Если же чье-то сообщение затронет Ваши чувства, выразите их собеседнику: это прояснит ситуацию и поможет Вам слушать других лучше.

**10. Отвечайте на просьбы соответствующими действиями.** Помните, что часто цель собеседника - получить что-либо реально осязаемое, например, информацию, или изменить мнение, или заставить сделать что-либо. В этом случае адекватное действие - лучший ответ собеседнику.

### **Слушая собеседника, никогда:**

1) **не принимайте молчание за внимание.** Если собеседник молчит, то это еще не означает, что он слушает. Он может быть погружен в собственные мысли. Встречаются и такие, которые могут одновременно пространно излагать, обрабатывать информацию и отлично слушать. В идеале нужно уметь переходить от высказывания к слушанию легко и естественно;

2) **не притворяйтесь, что слушаете.** Это бесполезно: как бы Вы ни притворялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица или в жестах. Притворство обычно воспринимается как оскорбление. Лучше уж признаться в том, что в данный момент Вы слушать не можете, сославшись, например, на занятость;

3) **не перебивайте без надобности.** Большинство из нас в социальном общении перебивают друг друга, делая это подчас неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, чем наоборот. Мужчины перебивают чаще, чем женщины. Если Вам необходимо перебить кого-либо в серьезной беседе, помогите затем восстановить прерванный Вами ход мыслей собеседника;

4) **не делайте поспешных выводов.** Как мы уже выяснили, каждый неосознанно склонен судить, оценивать, одобрять или не одобрять то, о чем говорится. Но именно такие субъективные оценки заставляют собеседника занять оборонительную позицию. Помните, такие оценки - барьер содержательного общения;

5) **не дайте «поймать» сами себя в споре.** Когда Вы мысленно не соглашаетесь с говорящим, то, как правило, прекращаете слушать и ждете своей очереди высказаться. А уж когда начинаете спорить, то настолько увлекаетесь обоснованием своей точки зрения, что подчас уже не слышите собеседника. А ведь он уже давно говорит Вам: «Это и есть то, что я пытаюсь Вам сказать!» Если возникнет настоящее

несогласие, следует обязательно выслушать собеседника внимательно и до конца, с тем, чтобы понять, с чем именно Вы не согласны, а уж после этого излагать свою точку зрения;

б) **не задавайте слишком много вопросов.** Полезно задать вопрос для уточнения сказанного. Но закрытые вопросы, требующие конкретного, определенного ответа, необходимо сводить до минимума. Однако и открытыми вопросами, которые поощряют говорящего подробно высказать свои мысли, следует пользоваться осторожно;

7) **никогда не говорите собеседнику: «Я хорошо понимаю Ваши чувства».** Такое заявление служит больше для оправдания собственных (и безуспешных) попыток убедить собеседника в том, что Вы слушаете. В действительности узнать, что и как именно чувствует собеседник, очень трудно. К тому же такое общение поставит под сомнение доверие к Вам, и беседа скорее всего вообще прекратится. В таком случае следует дать собеседнику понять, что Вы его слушаете, задав, например, такой эмпатический вопрос: «Вы чем-то разочарованы?» или «Я чувствую, что Вас кто-то обидел», или любым другим замечанием, соответствующим обстановке;

8) **не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам.** Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл сообщения. Будьте настороже к эмоционально заряженным словам и выражениям, слушайте только их смысл. Ваши собственные чувства могут блокировать понимание того, что Вам действительно необходимо узнать;

9) **не давайте совета, пока не просят.** Непрошенный совет дает, как правило, тот, кто никогда не поможет. Но в тех случаях, когда у Вас действительно просят совета, примените приемы рефлексивного слушания, чтобы установить, что собеседник хочет узнать на самом деле. Иначе можно допустить такую же ошибку, какую сделала молодая мать в разговоре со своим маленьким сыном;

10) **не прикрывайтесь слушанием как убежищем.** Пассивные, неуверенные в себе люди иногда используют слушание как возможность избежать общения и самовыражения. Они не только не говорят, но на самом деле и не слушают. Они воздерживаются от высказывания своих мнений и чувств из-за боязни неодобрения или критики. Как ни парадоксально, но молчание тем самым мешает успешному общению.

## РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

### Тема 2.1. Деловое общение

#### **Что такое деловое общение?**

Деловое общение - это процесс речевого взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом, целью которого является достижение определенного результата, решение конкретной проблемы.

#### **Деловое общение: признаки и сущность**

**Назовите основные различия делового и бытового общения.**

*Признаки, характерные для делового общения и отличающие его от обыденного непринужденного:*

– Наличие четких целей заведения отношений. В бизнесе целью может быть увеличение рентабельности производства, в политике – выполнение задач общегосударственной важности.

– Использование рациональных способов достижения поставленных целей. Если мошенничество или махинации подчиняются принципу «Ни тебе, а мне», то деловое общение подразумевает норму «И тебе, и мне». В соблюдении второго правила заключается рациональность к подходу.

– Подчинение субординации. Начинаящий предприниматель, вступая в деловые отношения с другими, в первую очередь будет выполнять условия, поставленные более опытными и успешными бизнес-партнёрами.

– Соблюдение регламента. В любой сфере производства есть систематизированный свод правил и стандартов, которому подчиняются все участники.

– Соответствие этикету. Трудовая отрасль подразумевает выполнение как основной, так и вспомогательной работы с соблюдением правил этикета – вежливость, отзывчивость, альтруизм по отношению к партнеру.

**В шутливых правилах внутреннего распорядка одного учреждения было написано:**

**Первое правило. Начальник всегда прав.**

**Второе правило. Если начальник не прав - смотри первое правило.**

**Третье правило. На работе друзей нет.**

**Четвертое правило. На работе нет мужчин и женщин только сотрудники.**

**Какое рациональное зерно можно обнаружить в этих правилах? Какие особенности делового общения они отражают?**

**Насколько обязательно использование сигналов высокого статуса для директора банка? Не лучше ли ему сэкономить, выбрав недорогой автомобиль и скромную обстановку в личном кабинете? Аргументируйте свою точку зрения.**

### **Виды делового общения**

1. **Официальное** общение предполагает наличие определенного протокола, правил и норм, регулирующих взаимодействие сторон, а также использование строгого, документального делового языка.

Официальное общение включает следующие стороны:

*Перцептивная.* Каждая личность предстаёт перед другой в роли независимого партнёра, которому свойственны собственные мировоззрение, характер, воспитание. Участники отношения могут относиться к доминантному или рецессивному типу, интроверту или экстраверту, холерику или флегматику

*Интерактивная.* Взаимовыгодный обмен теоретических умений и навыков ведения бизнеса между собеседниками

*Коммуникативная.* Заключается в обмене информацией, взглядами, оценками, в понимании партнеров, взаимодействии, психологическом влиянии друг на друга.

2. **Неофициальное** общение способствует расширению круга обсуждаемых вопросов, достижению большего взаимопонимания между партнерами. Умение общаться в неформальной обстановке - также часть деловой культуры.

3. **Непосредственное** (лицом к лицу)

4. **Опосредованное** (через средства массовой информации, через Интернет) деловое общение.

5. **Конструктивное** деловое общение. Подобная форма предполагает способность выразить свои мысли без оценок, не приписывая личной точки зрения к поведению другого человека. Для неё характерны признаки альтруизма: умение слушать, понимать услышанное, сочувствие и доброжелательность в отношении партнёра.

6. **Деструктивное** деловое общение. Оно строится на негативных эмоциях. Ложь, лицемерие, хитрость, обида, алчность, чувство собственного превосходства – всё это способно привести к

потере деловых отношений. Особенности агрессивно-конфликтного взаимодействия отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют процесс межличностного понимания.

## **Формы делового общения:**

### **1. Деловая беседа**

Является одной из наиболее распространённых форм ведения диалога. Под беседой понимают устный контакт между людьми, которые, действуя от лица своей организации, уполномочены вступать в выгодные для фирмы отношения с другими предприятиями. Очевидно, что представители должны иметь богатый словарный запас и исключить из своего лексикона таких паразитов как «ничего себе», «супер», «упс», «очень красиво», «да ладно».

**В соответствии с традициями японского делового этикета, деловую беседу следует предварить элементами бытовой беседы. Соответствует ли это российским традициям?**

### **2. Деловые переговоры**

Переговоры по сравнению беседой имеют более официальный, конкретный характер и часто предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов). Для подобной формы межличностного взаимодействия присущи жёсткие требования. Вступая в контакт, вселяйте собеседнику уверенность в своих словах, установите чёткую доминирующую позицию. Для получения положительного результата и выхода победителем, старайтесь избегать «услужливые» фразы из рода: «Простите, вы не уделите мне несколько минут?», «Не буду вам мешать», «Не хочу вас больше задерживать».

#### ***Особенности подготовки к деловым переговорам:***

Ограничивайте себя во времени, отведённом для вашего слова. Если говорить более 6 секунд, то собеседнику сложнее понять мысль другого.

Ограничивайте себя по количеству слов. Говорите строго по делу, и 13-15 фраз полноценно уместят наиболее важную информацию.

Учитывайте, что фразы, сказанные в последнюю очередь, запоминаются лучше.

Совершайте переговоры в первой половине дня – с 8 до 12, так как доказано, что именно в это время наблюдается максимальная работоспособность головного мозга.

Старайтесь поддерживать репутацию партнёра, который привык доводить свои дела до конца. Незаконченное действие человек запоминает лучше, чем завершённое.

### **3. Совещание**

Деловые совещания - способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов. Формы такого обсуждения могут быть различными: съезды, конференции, симпозиумы, собрания, заседания, семинары.

Деловые совещания проводятся:

- при необходимости принятия коллективного решения по тому или иному вопросу, выработки единой позиции по отношению к проблемной ситуации;

- при необходимости использовать мнения и знания различных специалистов для выработки позиции или решения сложной проблемы;

- для согласования интересов, целей и задач разнородных структур или различных структурных подразделений одного учреждения (корпорации, предприятия, фирмы).

Задача делового совещания - обеспечить свободную дискуссию по обсуждаемым проблемам и на основе высказанных мнений выработать общее решение. Такие решения, как правило, более обоснованны и эффективны, чем административные решения, принятые узким кругом управленцев. Однако нельзя не отметить, что зачастую совещания не достигают желаемого эффекта и являются пустой тратой времени при:

- плохом планировании и подготовке рассматриваемых вопросов и приглашаемых участников;

- плохом проведении (отсутствии или несоблюдении регламента; «нецивилизованном» ведении дискуссии; отсутствии возможности высказаться всем заинтересованным сторонам; отсутствии протокола и принятого и зафиксированного решения);

- отсутствию особой необходимости (нет вопросов, нуждающихся в немедленном решении; совещание проводится просто «для информации» сотрудников, например для оглашения инструкции о противопожарной безопасности).

Необходимый этап, завершающий совещание, - принятие решения. Следует учитывать и психологические моменты: раздражение и психологический дискомфорт, испытываемые участниками по завершении заседания, - признак неэффективного, плохо организованного мероприятия.

#### **4. Деловая переписка**

Электронное или написанное от руки письмо можно рассматривать как визитную карточку, отражающую позицию отправителя. В данной форме общения работают те же принципы, что и при взаимодействии «с глазу на глаз» - взаимоуважение собеседников и их интересов, соблюдение пунктуальности и конфиденциальности в обмене информацией.

Кроме того, осуществляя деловую переписку, необходимо руководствоваться требованиями грамотности, логичности и точности изложения сути проблемы. Правильно оформленное электронное письмо должно содержать следующие элементы:

**Тема.** В ней кратко отражается содержание обращения, позволяющее значительно сэкономить время адресата.

**Приветствие.** Желательно включить в неё персональное обращение, инициалы получателя.

**Основной текст.** Изложение причины обращения, собственное предложение поступить определённым образом.

**Прощание.** Обычно заканчивают фразой «Жду вашего ответа. С уважением, ...»

Деловое общение по телефону

Достаточно совершить один звонок, чтобы создать общее впечатление об организации или индивидууме. Соответственно, знать правила ведения телефонных переговоров обязан каждый предприниматель.

**Почему в деловом общении приоритет отдается письменной форме?**

**Какой деловой документ используют для фиксирования течения и итогов совещания?**

**Какой деловой документ используют для фиксирования нарушения правил дорожного движения или иного правонарушения?**

**Какие деловые документы используют для подтверждения получения среднего или высшего образования?**

**Какой деловой документ используют для подтверждения качества товара?**

**Какой деловой документ используют для подтверждения отношения гражданина к воинской службе?**

**Какие деловые документы служат для фиксации итогов переговоров?**

**В США принято, чтобы в кабинете (или рядом с кабинетом)**

врача, профессора, юриста на специальном стенде были представлены его дипломы, награды, сертификаты и иные свидетельства его квалификации и общественного признания. Для чего это делается? Следует ли использовать этот опыт в России?

### **5. Деловое общение по телефону**

Управление бизнесом значительно упрощается, когда исключается необходимость ведения длительных письменных переписок, выезда в командировки на дальние расстояния.

Так как единственным работающим чувством является слух, невозможно полноценно узнать своего партнёра, истинные намерения и его личность в целом, если до этого не было проведено устных встреч. Тем не менее, телефонное общение остаётся одним из важнейших факторов для успешного продвижения бизнес-идей и развития предприятия.

#### **Навыки делового общения по телефону**

Вести дела в подобной форме кому-то намного проще, чем в устной, а кто-то испытывает трудности, проводя переговоры по звонку. Техника осуществления диалога довольно проста и включает несколько правил:

- Составьте предварительно план, точно раскрывающий цель. Отрадите письменно и держите перед глазами текст с задачами и вопросами, которые вы бы хотели уточнить у партнёра. Полноценная беседа должна быть проведена за один сеанс, не рекомендуется повторно совершать звонок, если вы забыли прояснить какой-то момент.

- Проверьте правильность набора номера. Наверное, не стоит описывать нелепую ситуацию, когда вы с предложением оферты позвоните не в «Газпром», а «Горводоканал»

- Получив ответ, поприветствуйте абонента и представьтесь, указав наименование предприятия, должность и фамилию

- Учитывайте время совершения звонка. Естественно, рано утром или в обед никто не станет решать дела особой важности.

- Ограничивайтесь тайм-рамками в 3-5 минут. Этот период достаточен для того, чтобы решить производственные вопросы.

- Подробнее телефонный разговор, как вид делового общения мы рассматриваем в статье «Телефонный разговор как вид делового общения»

## **Стили делового общения**

Совокупность способов и методов создания партнёрского взаимодействия формирует стилистику ведения делового общения. Стил, простыми словами, - выработанная модель поведения, которой будет пользоваться индивидуум. Он имеет особенности у каждого участника отношений и зависит от психологических особенностей человека, его мышления и харизмы.

### ***Классификация К. Левина***

#### **Авторитарный**

Работает по принципу “Молчи, пока я говорю”. В отношениях наблюдаются два участника, один из которых - инициатор и контролёр, а другой - слушатель и исполнитель. Первый выступает субъектом, задающим цели и порядок действий, касающихся не только рабочих моментов, но и вопросов взаимодействия внутри коллектива.

Диктатура и полный контроль не говорит о нецелесообразности авторитарного стиля. Но и назвать идеальным его нельзя. В условиях “отсутствия мнения со стороны” и подвластной зависимости, человек не способен развиваться как индивидуальная, суверенная и творческая личность.

#### **Демократический**

“Никаких я, есть только мы”. Демократия в деловом общении выявляет резких контрастов между участниками. Каждый равен друг перед другом и вносит свой вклад в развитие отношений. Выполнение действий и установление условий договорённости осуществляется не по приказу, а на основании просьб, пожеланий, рекомендаций. Для неё характерны положительные признаки: взаимоуважение, добродушие, отзывчивость.

По мнению социологов, демократический стил - модель поведения, наиболее близкая к идеалу делового общения. Человек получает огромное удовольствие от профессиональной деятельности и стремится быть единым целым со своим партнёром.

#### **Либеральный**

Не всегда середина является точкой баланса. Занимая промежуточное положение, либеральный стил устранил недостатки первого, потеряв преимущества второго.

Данная модель подразумевает абсолютно нейтральное отношение одного к другому. Инициатива не приветствуется, но и не наказывается. Просьбы не создаются, но и не выполняются. Суть общения заключается лишь в формальном решении рабочих обыденных вопросов.

Участники заинтересованы исключительно в своих выгодах, поэтому всегда стараются избегать проблем, перекладывая вину на другого. Отсутствие интереса к происходящему нарушает социально-психологический климат коллектива и является зародышем для возникновения острых конфликтов.

**Классификация стилей по С. Братченко.** Им выделено шесть стилей, три из которых характерны для классификации Левина. Поэтому не будем повторять старые и разберём новые.

### **Альтероцентричный**

Работает по принципу “Светя другим, сгораю сам”. Участники выступают как единое целое, им важна не максимизация выгод сотрудничества, а сохранение чужих интересов в процессе сотрудничества. Они готовы пойти на радикальные меры, принести себя в жертву, чтобы потребности другой стороны были удовлетворены.

### **Конформный**

Чаще всего наблюдается тогда, когда авторитет и влияние обоих участников не сопоставимы друг с другом. Например, в отношениях между начинающим ординатором и опытным врачом-нейрохирургом первый будет подражать, стремиться и подстраиваться под требования второго.

### **Манипулятивный**

Хитрость и лицемерие - то, на чем построена данная модель. В процессе делового взаимодействия один участник выступает в роли марионетки другого. Первый совсем не подозревает о том, что слитая им информация послужит средством достижения личных целей второго. “Кукловод” искусно и умело манипулирует “куклой”, входит в круг доверия и, в конце концов, получив бешеную выгоду, оставляет партнёра на произвол судьбы.

**МАНИПУЛЯТИВНЫЙ** - партнер - соперник в игре, которую непременно надо выиграть; выигрыш - выгода: материальная или психологическая.

### Цель манипуляции:

- 1) позиционные - обеспечение выгодной позиции, упрочнение собственного статуса, постановка партнера в невыгодное положение;
- 2) деловые - извлечение практической выгоды из общения, заманивание партнера в ловушку, отвлечение внимания от истинных целей, изматывание партнера и косвенное давление на него.

Приемы манипулирования:

- 1) наступление;
- 2) оппозиций оппонента;
- 3) демонстрация дружелюбия;
- 4) поднятие авторитета;
- 5) «набивные цены»;
- 6) демонстрация слабости;
- 7) нанесение удара по слабому месту;
- 8) обращение к чувствам;
- 9) варьирование временем деловой беседы;
- 10)выжидание.

Типы манипуляторов:

По теории Шострема-Маслоу, манипуляторы образуют несколько психологических типов:



Рассмотрим каждого из них:

**1. Манипулятор-диктатор.** Это тиран, направо и налево раздающий указы, сыплющий окриками, угрозами. Он стремится управлять, помыкать окружающими при помощи грубой силы сурового и жестокого слова и, конечно, действия. Такие манипуляторы зачастую рвутся к власти, а, получив

её, используют весь деспотизм.

В качестве разновидностей Диктатора могут выступать Надзиратель, Деспот, Большая Шишка, Божество.

**2. Манипулятор-тряпка.** Это прямая противоположность Диктатора и обычно его жертва. Развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность, забывает, не слышит, пассивно молчит. Покоряет всех своей инфантильностью, беспечностью, безволием, слабостью. Хочет, чтобы его жалели, чтобы были рядом только с ним, сам стелется и желает, чтобы стелились около него. Как бы жестоко это ни звучало, в пример разрешается привести изнеженную женщину, постоянно жалующуюся на головную боль, упрекающую

домочадцев в чёрствости, невнимании к своей персоне.

Разновидности Тряпки: Растяпа, Тупой, Хамелеон, Застенчивый, Уступчивый.

**3. Манипулятор-калькулятор** (вычислитель). Это человек, который гордится своим умением вычислять сильные и слабые стороны других и контролировать их, не вступая, в отличие от Диктатора, в открытое столкновение. Он обманывает, уваливает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей. Такой джентльмен в общении с людьми стабильно ищет выгоду, его намерения корыстны. Он постоянно что-то высчитывает, выгадывает, желает оставаться «в выигрышном положении» в каждой ситуации. Ему неведомо простое искреннее дружеское общение, опека и участие в судьбах близких.

Разновидности Калькулятора: Аферист, Соблазнитель, Шулер, Мошенник, Шантажист.

**4. Манипулятор-прилипала.** Полная противоположность Калькулятора. Он подчеркнуто *зависим*, желает быть ведомым, ищет заботы и готов быть одуроченным. Охотно позволяет другим делать за него работу.

Разновидности Прилипалы: Паразит, Нытик, Вечное Дитя, Ипохондрик, Беспомощный.

**5. Манипулятор-славный парень.** Этот манипулятор сражает наповал своей добротой, но доброта его неискренняя, слащава до приторности, навязчива. Такой человек, мило улыбаясь, готов совершить любую подлость. Люди, контактирующие с ним и поимевшие из-за него неприятности, удивляются, что фальшивая доброта так подкупила их. С ним сложнее справиться, чем с Хулиганом, - вы же не будете драться со Славным Парнем! В конфликте с Хулиганом Славный Парень почти всегда побеждает.

Разновидности: Предупредительный, Пацифист, Душка, Самоотверженный.

**6. Манипулятор-хулиган.** Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, грубость, недоброжелательность. Он привык «наводить порядок» в своём окружении при помощи кулаков, агрессии, силы, дебоширства. Он громит всё и вся, если кто-то не согласен с ним.

Разновидности Хулигана: Матерщинник, Ненавистник, Головорез, Угрожающий. Женские варианты - Стерва, Мегера, Сварливая Баба.

**7. Манипулятор-судья.** Подчеркнуто *критичен и скептичен*. Он никому не верит, преисполнен обвинений, негодования, с трудом

прощает. Вечно всем недоволен, осуждает и порицает весь мир, приписывает каждому человеку мыслимые и немыслимые прегрешения, видит в каждом врага, лжеца, ходит с «осуждающим ликом».

Разновидности: Критикан, Всезнайка, Обличитель, Собиратель Компромата, Следователь, Устыдитель, Оценщик, Мститель.

**8. Манипулятор-защитник.** Противоположность Судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке другого, но дает понять, что сам не ошибается никогда. Он портит других, сочувствуя сверх всякой меры и не давая подзащитным избавиться от опеки и двигаться самостоятельно. Готов выгородить, оправдать каждый поступок близкого человека. Так, «добрая» бабуся своего внука любимого «не даёт в обиду» родителям, не наказывает, хвалит за любое действие и слово, тем самым портит ребёнка, мешает ему расти как воспитанному человеку.

Разновидности: Наседка, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Альтруист.

По мнению Э. Шострома, для любого манипулятора характерны такие личностные качества как ложь, фальшь, недоверие, отстранённость от людей.

Как правило, манипулятор являет собой какой-то один из этих типов, либо их комбинацию. Его отношения с окружающими складываются на основании вполне определенных закономерностей. Так, если он относится к какому-то ярко выраженному манипулятивному типу, то неизбежно проецирует на окружающих его противоположность, превращая их тем самым в свои мишени. Жены-Тряпки, например, нередко выбирают себе мужей-Диктаторов, и, умышленно удерживая их в этой роли, осуществляют над ними контроль с помощью своих подрывных приемов.

Поскольку каждый человек несет в себе весь букет манипулятивных потенциалов, психотерапевтическая группа представляет собой как бы модель нашего внутреннего мира, вынесенную вовне. Вот почему групповая терапия так эффективно помогает манипулятору увидеть себя со стороны, в других людях. Иногда разные люди воспринимают нас по-разному, поскольку одним мы демонстрируем одни манипуляции, а другим - другие. Вот почему следует быть весьма осторожным в своих суждениях о людях на основании чужих мнений: последние отражают как правило лишь отдельные стороны личности, причем далеко не всегда самые главные.

Шостром подразделяет всех манипуляторов на активных (хулиган, диктатор), пассивных (тряпка, прилипало), конкурирующих (вычислитель) и безразличных.

Меры контрманипулирования:

1. Упреждающее информирование.
2. Составление плана
3. Профилактическая тренировка (отработать реакцию на типичные приемы).
4. Уход (умение сделать паузу, прервать контакт).
5. Отсутствие реагирования.
6. Логическое противостояние.
7. Жесткое противодействие, резкий отпор, пресечение попыток манипулирования.
8. Мягкий ответ (намек манипулятору, что его уловки разгаданы)
9. Создание впечатления о принятии манипулирования.
10. Встречное манипулирование.

**Психологические приёмы в общении**

Чтобы установить контакт и расположить собеседника к себе, можно воспользоваться хитростью – тактикой ведения боя вербальными и невербальными методами:

- Обращайтесь к собеседнику официально, по имени и отчеству;
- Демонстрируйте искренний интерес к тому, что он говорит;
- Будьте кратки: постарайтесь уложить ваше предложение или отчёт в 10 минут. Научно доказано, что за этот промежуток времени запоминается больше информации;
- Время от времени делайте паузы, дайте собеседнику вникнуть в смысл вашего текста. Задавайте наводящие вопросы, интересуйтесь его мнением. Партнёру будет лестно тот факт, что вы считаете его авторитетом;
- Не пренебрегайте комплиментами.

Перечисленные выше приёмы относятся к вербальным. Что касается невербальных, то:

- Сдерживайте свой тон и жестикуляцию;
- Не отводите глаз от собеседника;
- Если это уместно – улыбайтесь.

Мы привели вам рекомендации того, что нужно делать, чтобы

построить хорошие отношения. Однако не забывайте, что есть действия, совершая которые, вы не вызовете у партнёра ничего, кроме раздражения:

- Давление на жалость. Вряд ли кто-то захочет иметь дело с жалким предпринимателем;

- Увод разговора в сторону. Человек, отводящий себя от ответа на какой-либо вопрос, вызывает подозрения собеседника;

- Использование возраста или социального положения в качестве аргумента. «Доживешь до моих лет – поймешь», «Вы, как человек образованный, понимаете, что ...» - данные фразы противоречат принципу равенства и поэтому не уместны в деловом общении.

## **Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении**

Выдающийся немецко-американский психолог Эрих Фромм (1900-1980) считал, что личность включает в себя темперамент, способности, особенности эмоционально-волевой сферы и характер.

Слова «личность», «темперамент», «воля», «эмоции», «способности» и многие другие широко используются нами в повседневном общении. Но мы не задумываемся о том, что они означают. Например, когда хотят охарактеризовать какого-то человека, то часто говорят о нем то как о личности, то как об индивидуальности. В психологии эти понятия различаются. Мы уже знаем о неповторимости человека. Каждый человек уникален и наделен индивидуальностью. Что же мы под этим понимаем?

**Индивидуальность** - это конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами. Именно эти качества и свойства обуславливают особенности его житейского поведения и деятельности. На первый взгляд новорожденные младенцы похожи друг на друга, но это только на первый взгляд. Фактически каждый из них уже индивидуальность, но еще не личность! Личностью не рождаются, а становятся, следовательно, личность человека не статична, она постоянно находится в процессе развития и становления. Вопросы, связанные с понятием «личность», изучает не только психология, но и философия, педагогика, социология и ряд других наук.

Психологи по-разному трактуют это понятие и разнообразие

определений происходит за счет сложности самого явления личности. Для понимания сущности «личности» мы будем использовать следующее определение. **Личность** - это человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельности.

В данном разделе рассматриваются индивидуально-психологические качества личности: темперамент, характер, воля, способности и эмоции.

### 1. Темперамент.

В литературе по психологии нередко приводится такой пример: четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с сопротивлением билетёра, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. Один из молодых людей затеял спор, он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат и что он никому не помешает, если пройдет в партер. Другой быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще. Третий молодой человек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно и направился в буфет. Четвертый же посетовал, что ему вечно не везет, и уехал домой.

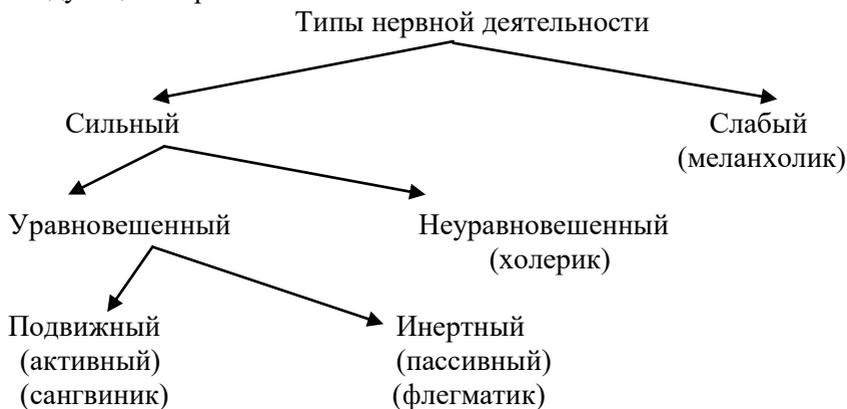
Еще в древности ученых интересовало, почему при взаимодействии с одними и теми же явлениями люди ведут себя столь по-разному? Чтобы ответить на этот вопрос, возникла наука о темпераменте. Понятие «темперамент» происходит от латинского слова «*temperamentum*», означающее смесь, надлежащее соотношение частей.

История возникновения учения о типологии темперамента уходит корнями к древним китайским ученым в VIII-VII вв. до н.э. Позднее, в V в. до н.э. древнегреческий врач Гиппократ (ок. 460 - ок. 370 до н.э.) развил это учение. Он считал, что различия между людьми объясняются определенным соотношением различных жидкостей в их теле или преобладанием в организме одной из этих жидкостей. Как считал Гиппократ, таких жидкостей у человека четыре: кровь, флегма (слизь), желчь и черная желчь. Так как жидкости в организме каждого человека смешаны непропорционально, то и развиваются различные заболевания. Отсюда и понятие «темперамент» - смешиваю определенным образом.

Во II в. до н.э. Клавдий Гален (ок. 130 - ок. 200 до н.э.), древнеримский анатом и врач, предположил, что между соотношениями

жидкостей в организме человека и его особенностями поведения и психологическими свойствами есть определенная связь. Представителями античной медицины было выделено **четыре типа темперамента**, каждый из которых характеризовался преобладанием какой-либо жидкости. Преобладание крови (от лат. *sanquis* - кровь) - было названо **сангвиническим** темпераментом; смесь с преобладанием слизи (флегмы) (от греч. слова *phlegma* - флегма) - **флегматическим** темпераментом; с преобладанием желчи (от греч. *chole* - желчь) - **холерическим** и с преобладанием черной желчи (от греч. слов *melaina chole* - черная желчь) - **меланхолическим** темпераментом. В наше время четыре типа темперамента: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик - рассматриваются как основные.

Русский физиолог Иван Петрович Павлов (1849-1936) обратил внимание на зависимость темперамента от типа нервной системы. Изучая три основных параметра процессов возбуждения и торможения нервной системы: силу - слабость; уравновешенность - неуравновешенность; подвижность - инертность, И. П. Павлов установил, что из большого числа возможных их сочетаний в природе имеются четыре основных, соответствующих четырем классическим темпераментам, названия которых исторически сохранилось. Схема связи темперамента с типом высшей нервной деятельности выглядит следующим образом.



Исходя из этого под **темпераментом** понимают динамическую характеристику психической деятельности человека.

О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его свойствам. С точки зрения психолога Вольфа Соломоновича Мерлина (1892-1982) этими **свойствами** являются следующие.

1. **Сензитивность** (или чувствительность). Она определяется

тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции. Образно говоря, какой должна быть сила воздействия, чтобы до человека «дошло».

2. **Реактивность.** Это свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагируем на одно и тоже обидное слово или критическое замечание. Реактивность проявляется в большей или меньшей вспыльчивости, если у человека высокая реактивность, про него говорят: «порох», «заводится с пол-оборота».

3. **Активность.** О ней можно судить по тому, с какой энергией, настойчивостью человек сам воздействует на окружающую среду и преодолевает при этом внешние и внутренние препятствия на пути достижения целей. Это свойство помогает сделать профессиональную карьеру и добиться успеха.

4. **Соотношение реактивности и активности.** Это свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин (настроение, так захотелось, случайные события) или от сознательно поставленных целей, убеждений.

5. **Темп реакций.** Данное свойство характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т.д.).

6. **Эмоциональная возбудимость.** О ней судят по тому, какой силы необходимо воздействие для возникновения эмоциональной реакции. Например, одни люди могут спокойно смотреть «ужастики» или триллеры, а другие - пугаются и волнуются по пустякам.

7. **Пластичность и ригидность.** Они проявляются в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно его поведение (ригидность).

8. **Экстраверсия - интроверсия.** Экстраверсия (от лат. *extra* - вне и *versio* - обращать) и противоположная ей интроверсия (от лат. *intro* - внутрь) говорят о направленности реакций человека. У экстраверта реакции зависят от внешних впечатлений, получаемых в данный момент, для него главное «здесь и сейчас». У интроверта реакции зависят от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим, он любит погружаться в воспоминания.

Очень важно помнить, что нет лучших или худших темпераментов. На базе любого темперамента можно воспитать в себе определенные черты личности и разумно использовать их в конкретной

деятельности. Среди выдающихся, великих людей встречаются представители всех четырех типов темперамента. Зная свой темперамент, человек стремится опереться на его положительные особенности и преодолеть отрицательные.

Следует учитывать, что темперамент мало подвержен изменениям под влиянием среды и воспитания, так как является врожденным качеством личности. Темперамент представляет собой индивидуальную особенность личности, он ярко характеризует поведение человека, его деятельность и общение с другими людьми. Необходимо знать особенности своего темперамента и учитывать их при установлении контактов с клиентами (партнерами, коллегами), чтобы успешно избегать конфликтных ситуаций. Также надо иметь в виду, что «чистые» темпераменты встречаются крайне редко; чаще у человека сочетаются черты разных типов, однако преобладают свойства одного.

Вы уже знаете, что одинаковая ситуация, одинаковое воздействие на людей с разными типами темперамента вызывает разную реакцию. Например, критическое замечание в адрес холерика вызывает раздражение, сангвиника подталкивает к активным действиям, меланхолика выбивает из колеи, а флегматика оставляет равнодушным.

Давайте рассмотрим психологические характеристики типов темпераментов.

**Холерический тип темперамента** (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так,

чтобы она не была монотонной и однообразной.

Холериками были Петр I (1672-1725) и А. С. Пушкин (1799-1837).

**Сангвинический тип темперамента** (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» - это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Наполеон (1769-1821) и А.И.Герцен (1812-1870) обладали сангвиническим типом темперамента.

**Меланхолический тип темперамента** (меланхолик). Меланхолик - это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы;

он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуется поручать им однообразную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

Меланхоликами были П.И.Чайковский (1840-1893) и Н.В.Гоголь (1809-1852).

**Флегматический тип темперамента** (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» - это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Флегматический тип темперамента имели: И. А. Крылов (1769 - 1844) и М.И.Кутузов (1745-1813).

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Кроме того, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

## 2. Характер и воля.

Посей поступок - пожнешь привычку,  
посей привычку - пожнешь характер,  
посей характер - пожнешь судьбу.  
*Восточная поговорка*

Особенности темперамента часто маскируются характером. В таком случае, чем же темперамент отличается от характера? Достаточно вспомнить, что темперамент отвечает за форму, т.е. скорость и интенсивность протекания психических процессов, и отражает динамическую сторону психической деятельности. Характер же отвечает за содержание нашего внутреннего мира, который не зависит от внешних событий. Характером мы объясняем свои и чужие поступки; именно в нем мы часто ищем причину несложившихся отношений, прикрываясь фразой: «Не сошлись характерами».

«Характер» - слово древнегреческого происхождения и в переводе означает чеканка, печать, особенность. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности представляет собой **характер**. Однако надо иметь в виду, что это не любое сочетание индивидуально-психологических особенностей личности, а совокупность наиболее выраженных и относительно устойчивых черт личности, которые являются типичными для конкретного человека и систематически проявляются в его действиях и поступках. Если Вы, к примеру, случайно кому-то грубо ответили, это еще не означает, что грубость является чертой Вашего характера.

Характер не наследуется и не является постоянным; в течение жизни черты характера могут изменяться и иногда значительно, но эти перемены происходят медленно. Характер формируется и развивается под влиянием окружающей среды, жизненного опыта, воспитания. Образно говоря, жизнь «чеканит» наш характер, а при самовоспитании с определенного момента человек сам начинает «чеканить» свой характер, который проявляется в поступках, мыслях и чувствах. При современном взгляде на жизнь никого не нужно убеждать в том, как важно разбираться в характерах людей, с которыми общаешься. Познание характера человека помогает предвидеть его поведение и при необходимости корректировать ожидаемые действия.

Черт характера (или качеств личности) много, но они подразделяются на несколько групп, которые тесно связаны между собой,

вливают друг на друга и являются отражением человека к разным сторонам жизни. Характер человека проявляется в следующих чертах:

1. **Отношение человека к другим людям:** родным, коллегам, знакомым, малознакомым и т.п. Это прежде всего общительность, которая может быть широкой и поверхностной, или противоположная ей черта - замкнутость, которая проявляется в безразличном отношении к людям или является результатом внутренней сосредоточенности. В эту же группу входят откровенность и противоположная ей скрытность, а также чуткость, тактичность, справедливость, вежливость или грубость, черствость, лицемерие.

2. **Отношение человека к самому себе.** Сюда входят чувство собственного достоинства или неуверенность в своих силах; застенчивость, эгоцентризм (склонность постоянно быть в центре внимания со своими переживаниями), эгоизм (забота о своем личном благе).

3. **Отношение человека к миру вещей,** т. е. отношение к общественной собственности, а также аккуратное или небрежное обращение со своими вещами, одеждой, книгами и т.п.

4. **Отношение человека к делу, к своему труду.** К этой группе относятся инициативность, трудолюбие, ответственность за порученное дело и исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности. По отношению к труду характеры подразделяются на деятельностные (активность, настойчивость, целеустремленность) и бездеятельные (пассивность, созерцательность).

Выделение в характере человека отдельных черт говорит о необходимости рассматривать и оценивать их во взаимосвязи друг с другом. Например, сочетание смелости с осторожностью или импульсивностью, с моральными чувствами или чувством тщеславия по-разному влияет на его характер. Осторожность может выражаться в бездеятельности, а в сочетании с решительностью приобретает иное качество.

Следует также помнить, что характер влияет на продвижение по службе. Вы, конечно, замечали, что человек с «хорошим» характером при прочих равных условиях быстрее поднимается по служебной лестнице, чем неживчивый человек.

Особое место в характере человека занимают волевые черты, воля. Жизнь и деятельность требуют от человека большой активности и напряжения физических и духовных сил. Каждый, кто имеет конкретные цели в жизни и прикладывает усилия для их достижения,

должен обладать необходимыми волевыми качествами.

**Воля** - это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков. Поэтому волю принято называть основой характера. Когда мы слышим выражения: «человек с характером», «твердость характера» или «мямля», «бесхарактерный», то надо иметь в виду, что в этих определениях человека подчеркивается выраженность волевых черт характера.

Задачей воли является управление нашим поведением, сознательная саморегуляция нашей активности. Волевые действия различаются по своей сложности. Если человек ясно видит цель и непосредственно переходит к действиям, то говорят о простом волевом акте. Например, когда вы просыпаетесь, то обычно сразу встаете с кровати. Даже если встать не хочется, вам не требуется много усилий, чтобы достичь цели.

Но в жизни чаще мы сталкиваемся с ситуациями, когда между побуждениями и непосредственным действием вклиниваются дополнительные звенья. Например, получение образования можно считать сложным волевым действием. **Основными этапами волевого процесса** являются:

- 1) возникновение побуждения или постановка цели;
- 2) стадия обсуждения или борьба мотивов (выбор средств, способов и приемов для достижения поставленной цели);
- 3) принятие решения (выбор действий в соответствии с целью);
- 4) исполнение принятого решения.

По тому, как человек принимает решение, говорят о такой особенности воли, как решительность. Решительные люди принимают решения быстро, без дополнительных колебаний, так как любое колебание или нерешительность могут привести к принятию неудачного решения или человек, скорее всего, не примет никакого решения. Как известно, в жизни бывают ситуации, когда невозможно медлить, но при этом важно не перепутать решительность с торопливостью и безрассудством.

Итак, цели ясны, решение принято, средства выбраны и здесь начинается самое сложное - **исполнение принятых решений**. Без этого вообще нет волевого действия и все предыдущие усилия и размышления напрасны. Ведь порой мы принимаем прекрасные решения, выбираем верные, надежные пути для их достижения, но так и не доводим дело до конца. В этом случае говорят, что нам не хватает силы воли, настойчивости. Примером тому может служить

особый образ, созданный в русской литературе XIX века - «лишний человек», который принимает хорошие решения, но не доводит свои начинания до конца.

Воля обнаруживается не только в активных действиях и поступках, но и в умении сдерживать себя, самообладании и терпении.

**К основным волевым качествам** человека относятся: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, а также энергичность, инициативность и исполнительность.

**Целеустремленность** - это способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть. Целеустремленные люди ясно видят личные цели и не размениваются на мелочи.

**Самообладание** - это волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками. Люди, которым присуще самообладание, уравновешены и последовательны. Они обладают выдержкой и умеют выбирать уровень активности, соответствующий условиям и оправданный обстоятельствами.

**Самостоятельность** проявляется в умении не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели. Самостоятельные люди действуют на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивают советы и предложения других людей. Однако бывают случаи, когда негативизм (т.е. необоснованное стремление поступить наперекор кому-то) ошибочно оценивается как самостоятельность. Следует знать, что негативизм - это признак слабости, а не силы человека.

**Решительность** - это умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.

**Настойчивость** - это волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями, встречающимися на пути достижения целей. Настойчивые люди не останавливаются перед неудачами.

**Энергичность** - это волевое качество, которое дает возможность человеку действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил. Энергичные люди, как правило, при достижении целей не пасуют перед трудностями, а наоборот, мобилизуют свою деятельность. Они всегда к чему-то стремятся, строят планы и увлекают за собой других.

**Инициативность** основывается на наличии у человека множе-

ства новых идей, планов. Благодаря инициативе человек действует творчески, способен начать любое дело. Поэтому инициативные люди чаще всего становятся лидерами, объединяя людей своими идеями, замыслами и предложениями.

**Исполнительность** - это волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений. Исполнительный человек стремится полностью завершить начатое им или порученное ему дело.

Следует отметить, что все волевые качества формируются на протяжении жизни и деятельности человека. Кроме того, воля оказывает влияние на трудовую деятельность человека. Неожиданные изменения в экономике страны, реорганизация производства, ухудшение настроения, переутомление, конфликты и другие ситуации показывают, что без преодоления внешних и внутренних трудностей деятельность не может быть успешной. Ведь существует много профессий, когда человек силой воли управляет своим настроением: преподаватели, врачи, работники торговли и сферы обслуживания.

### **3. Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности.**

Дейл Карнеги, американский специалист в области человеческих отношений, отмечал, что самая большая ошибка при поиске работы - не знать, на что способен. И это в такой области, от которой зависит ваше будущее благополучие.

Почему люди, затрачивая одинаковые усилия в той или иной области, все-таки достигают различных результатов? Мы объясняем это просто - у них разные способности. Понятие «способности» часто употребляется нами в повседневной жизни, особенно тогда, когда мы анализируем свои или чужие успехи и неудачи в учебе, ошибки в профессиональной деятельности и профессиональный рост.

Способности - это индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней.

От способностей зависит скорость, глубина, легкость и прочность овладения знаниями, умениями и навыками, которые, в свою очередь, содействуют дальнейшему развитию способностей. Однако недостаточное знание или неумение нельзя сводить к отсутствию способностей. Например, после экзаменов в Академию художеств В.И.Сурикову было отказано в обучении, так как, по мнению экзаменаторов, у него отсутствовали способности к изобразительной

деятельности. Экзаменаторы допустили серьезную ошибку, потому что оценили наличие определенных знаний и навыков рисования, а не способности. В течение трех месяцев В.И.Суриков овладел нужными умениями и навыками и в результате был зачислен в Академию. И это не единичный случай в истории науки и искусства.

Таким образом, способности проявляются не в самих знаниях, умениях и навыках, а в динамике их приобретения, в том, насколько быстро и легко человек осваивает конкретную деятельность. Более того, качество выполнения деятельности, успешность, уровень достижений зависят от способностей.

Следует заметить, что не всякая деятельность развивает способности человека. Например, если человек имеет музыкальные способности, но в силу сложившихся обстоятельств вынужден заниматься тяжелым физическим трудом, то данная деятельность вряд ли будет развивать заложенные в нем способности. Иначе говоря, для развития способностей необходима соответствующая деятельность.

О способностях высказываются противоречивые суждения, а вопрос о происхождении способностей (врожденные или приобретенные) волнует многие поколения исследователей. Доказательством врожденности способностей ученые считают:

а) раннее их проявление. Например: музыкальные способности Вольфганга Амадея Моцарта (1756-1791) проявились уже в 3 года, в 8 лет он написал симфонию, а в 11 лет - оперу;

б) «передачу способностей по наследству». Ярким примером служит история семьи немецких музыкантов Бахов. Впервые музыкальные способности у членов этой семьи проявились в 1550 г., а родоначальником был булочник В.Бах, который после работы занимался музыкой и пением. У него было два сына, с которых начинается музыкальный род Бахов, насчитывающий более 20 выдающихся музыкантов. В их числе был и гениальный композитор Иоганн Себастьян Бах (1685-1750).

Представители другой точки зрения считают, что на формирование способностей в основном влияют внешние условия: окружающие люди, воспитание, обучение, и в качестве доказательства они приводят примеры из жизни детей отсталых племен, получивших соответствующее воспитание. Так, французский этнограф Виллер обнаружил на Гавайских островах небольшое племя, в котором уровень развития людей соответствовал каменному веку. Он привез во Францию двухлетнюю девочку этого племени, воспитал ее и дал образование. В итоге она стала бакалавром, овладела тремя языками

и ничем не отличалась от образованных европейцев.

Однако наука не может точно ответить на вопрос о том, в какой степени способности передаются по наследству. Если же в малообеспеченной семье рождается одаренный ребенок, то социальный фактор (недостаток денег, невнимание в семье и т.п.) может сдерживать развитие или погубить способности.

Как известно, ребенок рождается не с готовыми способностями, а с их **задатками**, т.е. такими особенностями строения мозга, органов чувств и движения, которые выступают в качестве природных предпосылок развития способностей. При этом задатки могут быть многозначны, т.е. на основе одних и тех же задатков могут сформироваться совершенно разные способности, причем в нескольких областях одновременно, а может, наоборот, ничего не развиться. Например: острая наблюдательность может войти в структуру способностей художника, продавца, геолога, психолога и людей ряда других профессий. Перерастут ли задатки в способности, зависит от самого человека, от его активности и настойчивости, а также сильной воли и целеустремленности.

Формирование и развитие способностей человека невозможно без овладения им продуктами человеческой культуры, без усвоения знаний многих поколений. Способности человека развиваются в деятельности, которая должна вызывать у него удовлетворение и положительные эмоции. Жизненные наблюдения показали, что любая деятельность требует от человека не одной способности, а ряда взаимосвязанных способностей. Недостаток или слабое развитие какой-либо одной способности компенсируется за счет развития других или за счет упорного труда. Как правило, способности всегда сочетаются с трудолюбием.

Различаются следующие виды способностей.

**Общие способности** необходимы для достижения успеха в любом виде деятельности; к ним относятся уровень общего интеллектуального развития, устойчивость внимания, волевой самоконтроль, трудоспособность и др.

**Специальные способности** необходимы для достижения высоких результатов в определенных, специфических видах деятельности, например, математические, художественные, организаторские и другие относятся к специальным способностям. Общие и специальные способности связаны, они дополняют и обогащают друг друга.

Общие способности, которые обеспечивают относительную легкость и продуктивность в овладении знаниями в различных видах

деятельности, часто называются **одаренностью**. Одаренность может проявляться в различных сферах деятельности: учебной, интеллектуальной, сфере общения. Одаренным людям свойственна настойчивость в достижении цели, потребность в труде, их отличает собранность и внимательность.

Высокий уровень развития специальных способностей говорит о **талантливости**; деятельность талантливого человека отличается новизной и оригинальностью. Однако никакие выдающиеся способности не приведут к надежным и значительным достижениям, если отсутствует такая важная черта характера, как скромность. Ведь уверенность в своей исключительности, подпитываемая восторгами окружающих, формирует зазнайство, самолюбование и является тормозом для развития способностей.

### **Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности**

В настоящее время уделяется пристальное внимание изучению этики деловых отношений с целью повышения уровня культуры этих отношений. Этика охватывает широкий круг вопросов, ее необходимо учитывать в отношениях внутри одной организации и между организациями. Без соблюдения деловой этики и культуры поведения большинство людей в коллективе чувствуют себя дискомфортно, незащищенно.

Важнейшей стороной профессионального поведения является деловой этикет, который приписывает нормы поведения на работе, на улице, в гостях, в транспорте и т.д. Речевой этикет, искусство ведения телефонных разговоров, правила переписки и внешний вид служат признаками вашей воспитанности, респектабельности и уверенности в себе.

Помните, что в деловых отношениях мелочей не бывает.

#### **1. Общие сведения об этической культуре**

Как известно, человек в течение жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль, в которой выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить, правильно ли он живет и к чему надо стремиться. Человек может сделать общение эффективным, достичь определенных целей, если

он правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то общение становится невозможным или вызывает трудности.

Кто же создал правила человеческого поведения? Почему одно поведение одобряется обществом, а другое - осуждается? На эти вопросы отвечает этика.

**Этика** - это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности). Термин «этика» происходит от греческого слова «*ethos*» («этос») - обычай, нрав. Термин «этика» был введен Аристотелем (384-322 гг. до н.э.) для обозначения учения о нравственности, причем этика считалась «практической философией», которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?»

Первоначально термины «этика» и «мораль» совпадали. Но позже, с развитием науки и общественного сознания, за ними закрепилось различное содержание.

**Мораль** (от лат. *moralis* ~ нравственный) - это система этических ценностей, которые признаются человеком. Она регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни - в труде, в быту, в личных, семейных и международных отношениях.

Важнейшими **категориями этики** являются: «добро», «зло», «ответственность», «справедливость», «долг».

«Добро» и «зло» - показатели нравственного поведения, именно через их призму происходит оценка поступков человека, всей его деятельности. Этика рассматривает «добро» как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. «Добро» может выступать как добродетель, т.е. являться моральным качеством личности. «Добру» противостоит «зло», между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло - противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа, день без ночи, но они тем не менее не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью - значит выбирать между добром и злом. Человек стремится построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро. Другие важнейшие категории морали - долг и ответственность - не могут быть

правильно поняты и тем более не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

Нормы морали получают свое идейное выражение в заповедях и принципах о том, как должно себя вести. Одно из первых в истории правил нравственности формулируется так: «поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». Это правило появилось в VI-V вв. до н.э. одновременно и независимо друг от друга в различных культурных регионах - Вавилоне, Китае, Индии, Европе. Впоследствии оно стало именоваться «золотым», так как ему придавалось большое значение, В наши дни оно также остается актуальным, и всегда надо помнить, что человек становится человеком только тогда, когда он утверждает человеческое в других людях. Потребность относиться к другим, как к самому себе, возвышать себя через возвышение других и составляет основу морали и нравственности.

В Евангелии от Матфея сказано: «Итак, во всем как хотите, чтобы с вами поступали люди, так и поступайте вы с ними» (гл. 7 ст. 12).

Нравственная жизнь человека и общества разделяется на два уровня: с одной стороны, то, что есть: сущее, нравы, фактическое повседневное поведение; с другой стороны, то, что должно быть: должное, идеальный образец поведения.

Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, как говорят, должным образом, с другой - желает удовлетворить свои потребности, реализация которых часто связана с нарушением нравственных норм. Эта борьба между идеальным и практическим расчетом создает конфликт внутри человека, который острее всего проявляется в этике деловых отношений, в деловом общении. Поскольку этика делового общения является частным случаем этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики, то под **этикой делового общения** понимается совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности. Поэтому при изучении курса «Деловая культура и психология общения» мы будем говорить о том, как должно поступать в деловых отношениях, для того чтобы вы об этом знали, постарались принять и действовали соответственно.

Нормы и правила поведения, действующие в обществе, предписывают человеку служить обществу, согласовывать личные и

общественные интересы. Моральные нормы опираются на традиции и обычаи, а мораль учит нас делать каждое дело так, чтобы от этого не было плохо людям, которые находятся рядом.

Одним из основных элементов культуры делового общения является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы - уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие.

Совесть - это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям. Совесть самым тесным образом связана с долгом. **Долг** - это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных). Например, при нарушении долга, благодаря совести, человек несет ответственность не только перед другими, но и перед собой.

Для морального облика человека огромное значение имеет **честь**, которая выражается в признании моральных заслуг человека, в репутации. Честь офицера, честь бизнесмена, рыцарская честь - именно она требует от человека поддерживать репутацию социальной или профессиональной группы, к которой он принадлежит. Честь обязывает человека добросовестно трудиться, быть правдивым, справедливым, признавать свои ошибки, быть требовательным к себе.

**Достоинство** выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности; оно не позволяет человеку унижаться, льстить и угодничать ради своей выгоды. Однако чрезмерное чувство собственного достоинства не очень украшает человека. Способность личности быть сдержанной в обнаружении своих достоинств называется **скромностью**. Человеку, который чего-то стоит, нет нужды выставлять напоказ свои достоинства, набивать себе цену, внушать окружающим представление о собственной незаменимости.

Неотъемлемой частью культуры делового общения является **благородство**. Благородный человек верен своему слову, если даже оно дано врагу. Он не позволит грубость по отношению к малоприятным для него людям, не будет злословить о них в их отсутствии. Благородство не требует огласки и благодарности за помощь и сочувствие.

## **2. Профессиональная этика**

На Востоке и в Западной Европе с древних времен большое значение придавали необходимости учитывать этические нормы и

ценности в деловом общении. Особенно подчеркивалось их влияние на эффективность ведения дел.

**Профессиональными моральными нормами** были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

**Вежливость** - это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. Например, мы желаем доброй ночи, доброго утра, успехов, здоровья и т.п. Широко известны слова испанского писателя Мигеля Сервантеса (1547-1616) о том, что ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость. Вежливый человек - это **предупредительный** человек, он стремится первым оказать любезность, первым уступит место в транспорте, подержит дверь.

Сродни вежливости нравственная норма - **корректность**, которая означает умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость обуславливается **тактом и чувством меры**. Быть тактичным - значит умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью.

Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие **профессиональная этика**. К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования, требует высокой квалификации работников при исполнении своих профессиональных обязанностей. Это относится к работающим в сфере услуг, на транспорте, в здравоохранении, в области управления, воспитания и им подобных, так как объектами деятельности этих профессиональных групп являются люди.

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности и имеет свои специфические требования в области морали. Например, профессиональная этика воинской службы требует четкого выполнения служебного долга, мужества, дисциплинированности, преданности Родине. Свообразие медицинской этики ориентировано на здоровье человека, его улучшение и сохранение. Однако любая специфика профессиональной этики невозможна без учета общечеловеческих ценностей и этических норм. Рассмотрим профессиональную этику на примере.

Независимо от социального положения и возраста мы все яв-

ляемся покупателями. Чего хочет покупатель от продавцов? Во-первых, приобретения качественного, модного, удобного товара по приемлемой цене. Во-вторых, компетентности, внимательного и вежливого отношения к себе при выборе покупки. Следовательно, задача продавца состоит в удовлетворении запросов и желаний потребителя. Поэтому важнейшими требованиями профессиональной этики работника торговли по отношению к покупателю являются внимательность, вежливость, доброжелательность.

Деловое отношение продавца и покупателя начинается с приветствия, которое обязательно должно сопровождаться улыбкой. За приветствиями следуют слова: «Пожалуйста, что вас интересует?» или «Я вас слушаю». Если продавец уже обслуживает клиента, он должен извиниться и попросить подождать, а не говорить: «Вы что, не видите, что я занята». Освободившись, продавец выясняет, какой товар нас интересует и по какой цене, после чего сообщает характеристики имеющихся товаров.

Продавец-профессионал должен учитывать пол, возраст покупателя и стремиться определить его психологические особенности (агрессивность, уравновешенность, решительность - нерешительность, доверчивость - недоверчивость). Установлено, что в магазине различается поведение молодых и пожилых людей, мужчин и женщин. Например, мужчины посещают магазин целенаправленно, они знают, что им нужно купить, и при наличии товара покупают его. Они в большей степени, чем женщины, подвержены влиянию продавца и часто ожидают от него совета, ориентируются на его мнение. Женщины в своем выборе полагаются на себя; они долго рассматривают изделие и поэтому не рекомендуется их торопить.

Профессионализм продавца усиливается его этической воспитанностью, которая проявляется в речи, мимике, жестах; грубость, вульгарность и раздражительность недопустимы. Продавец обязан быть сдержанным в различных ситуациях, например когда покупатель долго рассматривает товар, расспрашивает и интересуется подробностями, хотя покупать данный товар не собирается. Он должен быть сдержан даже с невоспитанным и агрессивным покупателем, поскольку ответ грубостью на грубость не дает положительного эффекта. Наоборот, атмосфера становится напряженной, назревает конфликт, который нередко влечет вмешательство администрации. Окончанием общения продавцов с нами, покупателями, является прием оплаты за выбранный товар и его упаковка, после чего продавец должен поблагодарить за покупку.

В свою очередь нам, покупателям, не надо забывать о вежливости, о сдержанности своих негативных эмоций и плохого настроения.

Особое место в этике торговли занимает требование к внешнему виду и одежде. Безвкусная и неопрятная одежда, непричесанные волосы и грязные руки могут отвлечь покупателя от покупки и посещения магазина. Кроме того, работникам торговли необходимо следить за своей речью при общении не только с покупателями, но и между собой!

Итак, если сферой вашей деятельности являются люди, то, несмотря на специфику профессии, всегда нужно обращать внимание на правила и нормы поведения, на обязанности по отношению к клиенту, к коллегам; уметь владеть собой, быть терпеливым, внимательно выслушивать посетителя, а также иметь надлежащий внешний вид и владеть культурой речи.

### **3. Деловой этикет**

В начале XVIII века Петр Великий издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету».

**Этикет** - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. Родиной этикета считается Италия. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых и дипломатических приемах, на работе и т.д.

К сожалению, в жизни мы нередко сталкиваемся с грубостью и резкостью, неуважением к личности другого. Причина в том, что мы недооцениваем значение культуры поведения человека, его манер.

**Манеры** - это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека в проявлении своих поступков, умение контролировать свое поведение, внимательно и тактично обращаться с другими людьми. Дурными манерами считаются: привычка громко говорить и смеяться; развязность в поведении; употребление нецензурных выражений; грубость; неряшливость внешнего вида; проявление недоброжелательности к окружающим; неумение сдерживать свое раздражение; бестактность. Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом, а подлинная культура поведения - там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на

нравственных принципах.

Еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 - от его умения общаться с людьми.

**Деловой этикет** - это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения. Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Джен Ягер сформулировала **шесть основных заповедей делового этикета.**

**1. Делайте все вовремя.** Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

**2. Не болтайте лишнего.** Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

**3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.** Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

**4. Думайте о других, а не только о себе.** Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

**5. Одевайтесь, как положено.**

**6. Говорите и пишите хорошим языком.**

Этикет выражается в самых разных сторонах нашего поведения. Например, этикетное значение могут иметь разнообразные движения человека, позы, которые он принимает. Сравните вежливое положение лицом к собеседнику и невежливое - спиной к нему. Такой этикет называется **невербальный** (т.е. бессловесный). Однако самую важную роль в этикетном выражении отношений к людям играет речь - это **словесный этикет**.

Персидский писатель и мыслитель Саади (между 1203 и 1210-1292) сказал: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал». Сказанное слово, будто индикатор, покажет уровень культуры человека. И. Ильф и Е. Петров в романе «Двенадцать стульев» высмеяли жалкий набор слов из лексикона Элочки-«людоедки». А ведь Элочка и ей подобные встречаются нередко и разговаривают они на жаргоне. Жаргон - это «испорченный язык», цель которого обособить какую-то группу людей от остальной части общества. Важнейшей стороной речевого этикета является недопустимость жаргонных слов и нецензурной лексики.

Заметное место в деловом этикете занимают слова приветствия, благодарности, обращения, извинения. Продавец обратился к покупателю на «ты», кто-то не поблагодарил за услугу, не извинился за проступок - такое неисполнение норм речевого этикета оборачивается обидой, а порой и конфликтами.

Специалисты по деловому этикету большое значение придают **обращению**, ведь от того, как мы обращаемся к человеку, зависит форма дальнейшего общения. Бытовой русский язык не выработал универсального обращения, как, например, в Польше - «пан», «пани», поэтому при обращении к незнакомому человеку лучше использовать безличную форму: «извините, как пройти...», «будьте добры, ...» но не всегда можно обойтись без конкретного обращения. Например: «Уважаемые товарищи! В связи с ремонтом эскалатора вход в метро ограничен». Слово «товарищ» - исконно русское, до революции им обозначали должность: «товарищ министра». В словаре русского языка С.И.Ожегова одним из значений слова «товарищ» является «человек, близкий кому-нибудь по общности взглядов, деятельности, условиям жизни и т.п., а также человек, дружески расположенный к кому-нибудь».

Также в обиходе используется слово «гражданин». «Гражданин! Не нарушайте правила дорожного движения!» - это звучит строго и официально, а от обращения: «Гражданка, встаньте в очередь!» веет холодом и большой дистанцией между общающимися. К сожалению, чаще всего употребляется обращение по половому признаку:

«Мужчина, подвиньтесь!», «Женщина, уберите сумку с прохода!» В речевом общении, кроме того, существуют исторически сложившиеся стереотипы. Это слова «сударь», «сударыня», «господин» и множественное число «господа», «дамы». В деловых кругах используется обращение «господин».

При применении любой формы обращения следует помнить, что оно должно демонстрировать уважение к человеку, учитывать пол, возраст и конкретную обстановку. Важно точно чувствовать, к кому мы обращаемся.

Как следует обращаться к коллегам, подчиненным, руководителю? Ведь выбор обращения в официальных отношениях довольно ограничен. Официальными формами обращения в деловом общении являются слова «господин» и «товарищ». Например, «господин директор», «товарищ Иванов», т.е. после слов обращения необходимо указывать на должность или фамилию. Часто можно услышать, как руководитель обращается к подчиненному по фамилии: «Петров, принеси-ка мне отчет за I квартал». Согласитесь, что такое обращение имеет оттенок неуважительного отношения руководителя к подчиненному. Поэтому такое обращение использовать не следует, лучше заменить его именем-отчеством. Обращение по имени-отчеству соответствует русской традиции. Это не только форма обращения, но и демонстрация уважительного отношения к человеку, показатель его авторитета, занимаемого положения в обществе.

Полуофициальным обращением является обращение в форме полного имени (Дмитрий, Мария), которое предполагает использовать в разговоре как обращение «ты», так и «вы». Данная форма обращения встречается нечасто и может настраивать собеседников на строгую тональность разговора, на его серьезность, а иногда означает недовольство говорящего. Обычно такое обращение используют старшие по отношению к младшим. В официальных отношениях следует обращаться всегда на «вы». Сохраняя официальность отношений, стремитесь вносить в них элемент доброжелательности и теплоты.

Необходимо соблюдать деликатность, чтобы любое обращение не превращалось в фамильярность и панибратство, которые характерны при обращении только по отчеству: «Николаич», «Михалыч». Обращение в такой форме возможно со стороны пожилого подчиненного, чаще всего рабочего, к молодому начальнику (мастеру, бригадиру). Или, наоборот, молодой специалист обращается к пожилому рабочему: «Петрович, постарайся закончить работу к обеду». Но иногда такое обращение несет оттенок самоиронии. При

этой форме разговора используется обращение на «ты».

В деловом общении большое значение придается переходам в обращении с «вы» на «ты» и наоборот, переходу от официального обращения к полуофициальному и бытовому. Эти переходы выдают наше отношение друг к другу. Например, если начальник всегда обращался к вам по имени-отчеству, а затем, вызвав к себе в кабинет, вдруг обратился по имени, можно предположить, что предстоит доверительная беседа. И напротив, если в общении двух людей, у которых было принято обращение по имени, вдруг используется имя-отчество, то это может говорить о натянутости отношений или официальности предстоящего разговора.

Немаловажное место в деловом этикете занимает приветствие. Встречаясь друг с другом, мы обмениваемся фразами: «Здравствуйте», «Добрый день (утро, вечер)», «Привет». Люди по-разному отмечают встречу друг с другом: например, военные отдают честь, мужчины обмениваются рукопожатием, молодежь машет рукой, иногда люди при встрече обнимаются. В приветствии мы желаем друг другу здоровья, мира, счастья. В одном из стихотворений русский советский писатель Владимир Алексеевич Солоухин (1924-1997) написал:

Здравствуйте!

Поклонившись, мы друг другу сказали,

Хотя были совсем незнакомы. Здравствуйте!

Что особого тем мы друг другу сказали?

Просто «Здравствуйте», больше ведь мы ничего не сказали.

Отчего же на капельку солнца прибавилось в мире?

Отчего же на капельку радостней сделалась жизнь?

Постараемся ответить на вопросы: «Как приветствовать?», «Кого и где приветствовать?», «Кто приветствует первым?»

Входя в кабинет (комнату, приемную) принято приветствовать находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними. Первым здоровается младший, мужчина с женщиной, подчиненный с начальником, девушка с пожилым мужчиной, но при рукопожатии порядок обратный: первым руку подает старший, начальник, женщина. Если женщина ограничивается при приветствии поклоном, то мужчине не следует протягивать ей руку. Не принято обмениваться рукопожатием через порог, стол, через какую-либо преграду.

Здороваясь с мужчиной, женщина не встает. Мужчине, здороваясь, всегда рекомендуется встать, за исключением случаев, когда это может потревожить окружающих (театр, кино) или когда это

сделать неудобно (например, в машине). Если мужчина желает подчеркнуть особое расположение к женщине, то при приветствии он целует ей руку. Женщина подает руку ребром ладони к полу, мужчина поворачивает ее руку так, чтобы она была сверху. Рекомендуется наклониться к руке, но прикасаться к ней губами не обязательно, при этом помните, что прикладываться к руке дамы лучше в помещении, а не на улице. Правила приветствовать друг друга действуют у всех народов, хотя формы проявления могут существенно различаться.

Обязательным условием делового контакта является культура речи. Культурная речь - это прежде всего правильная, грамотная речь и, кроме того, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (является интересным собеседником), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Специалисты рекомендуют:

- следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- не использовать обороты, содержащие лишние слова (например, «абсолютно новый» вместо «новый»);
- избавляться от слов-«паразитов» («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);
- избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подходящего языка и умение одеваться соответствующим образом относятся к числу ценных черт, которые увеличивают шанс на успех.

#### 4. Характеристика способов овладения культурой общения



##### Типы сетевого общения > SMS

SMS – технология, позволяющая осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений сотовым телефоном. К настоящему времени входит в стандарты сотовой связи.

Из-за очень сильного ограничения длины сообщения, собеседники стараются как можно сильнее сжать сообщение, тем самым сохранив самое главное. Так же в sms сообщениях зачастую пытаются повторить родной язык символами

латиницы и заменяют нескольких букв одним символом. Иногда такие сообщения практически невозможно прочесть, но зато они несут больше информации. О наличии этики в них говорить практически не приходится: в них нет места ни для приветствия, ни для прощания, так как они печатаются почти всегда на ходу то и орфография в них тоже не соблюдается.



### **Типы сетевого общения > Электронная почта**

Электронная почта – технология и предоставляемые ею услуги по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма» или «электронные письма») по распределённой (в том числе глобальной) компьютерной сети. Основным отличием от прочих систем передачи сообщений (например, служб мгновенных сообщений) является возможность отложенной доставки и развитая (и запутанная из-за длительного времени развития) система взаимодействия между независимыми почтовыми серверами.

Переписка по электронной почте зачастую в разы медленнее, чем на форумах и тем более в чатах. Из-за этого по ней передаются в основном деловые сообщения, составленные с учётом всех правил орфографии и этических норм. Так же её используют для передачи файлов и все возможных оповещений со сторонних ресурсов.



### **Типы сетевого общения > Чат**

Чат – это форма сетевого общения, в которой собеседники обмениваются сообщениями в режиме реального времени, а так же под этим понятием иногда подразумевается программное обеспечение позволяющие организовать такое общение. Именно высокая скорость обмена сообщениями является ключевой особенностью общения по чату, в отличие от форума или социальных сетей.

Своё начало чат берет в 1974 году, когда была разработана программа Talkomatic, потенциально позволявшая общаться между тысячей терминалов. В 1980-х появилась система 'Freelancing' Round table. Однако по-настоящему популярным стал разработанный в 1988

году протокол, названный Internet Relay Chat (IRC), что примерно можно перевести как ретранслируемый интернет-разговор. Где-то в это же время появилось и распространилось само понятие «чат». Общение в IRC быстро стало популярным из-за простоты процесса и дружелюбности среды. В 1991 году во время операции «Буря в пустыне» была организована IRC-трансляция новостей - сообщения со всего мира собирались в одном месте и в режиме реального времени передавались в IRC. Есть сведения, что подобным образом IRC использовался и во время путча в СССР, когда пользователи из Москвы моментально сообщали всему миру о происходящем на улицах.

Как и подобает разговорному стилю, в чатах практически не соблюдаются никакие нормы этики общения. Пользователи не задумываются над тем, что пишут и жмут заветную клавишу «Enter», чтоб поскорей отправить сообщение. Обычно в первых строках сразу выкладывается вся информация. Нет никаких длинных вступлений, равно как и коротких. Причем это не признак невежливости. Сообщения освобождаются от шелухи ненужных украшательств и рюшечек: пожеланий, вступлений, прощаний, изящных поклонов. Люди за Интернет платят деньги. Люди получают деньги за свое рабочее время. Некоторые люди вообще просят в сообщениях по чату вовсе опускать приветствия, прощания и вступительные фразы. Зачем тратить время и деньги на сообщение: «Привет! Как дела?». Многие пользователи (особенно новички) от подобного стиля общения приходят в ужас. В сообщениях между хорошо знакомыми людьми действительно принято опускать длинные приветствия, прощания и всякие ни к чему не обязывающие фразы. Вместо приветствия - короткое «Ты здесь». В качестве прощания, как правило, вообще ничего не пишется. Но на это никто не обижается. Просто такая специфика общения через чат. В реальной жизни трудно себе представить, что во время разговора собеседник вдруг неожиданно исчезнет. А в чате подобные вещи случаются сплошь и рядом. Так что нечего прощаться. Скорее всего, ваш собеседник это послание просто не получит. С другой стороны, в сетевом общении, безусловно, есть своя этика поведения, свои критерии вежливости и невежливости. Просто они значительно видоизменились под воздействием современных требований. Но если приглядеться, то кардинальных изменений не



произошло. Вежливость всегда остается вежливостью, а хамство - хамством...

### **Типы сетевого общения > Форум**

Свое начало форум берет в ещё в Древнем Риме. Первым форумом был Римский Форум, название которого стало теперь нарицательным, представлявший из себя главную городскую площадь Древнего Рима. На этой площади размещался рынок. На ней всегда былолюдно, и из повседневного общения людей эволюционировало тематическое общение, носящее все признаки того, что мы сегодня называем форумом. Форум предлагает набор разделов для обсуждения. Работа форума заключается в создании пользователями тем в разделах и последующим обсуждением внутри этих тем. Отдельно взятая тема, по сути, представляет собой тематическую гостевую книгу. При написании сообщения пользователь оставляет свой ник и само сообщение.

В отличие от чатов форум – довольно медленное средство сетевого общения, но за то в форумах всегда есть свои определённые правила и нормы. Зачастую вводится такая должность как модератор – человек, который должен следить за порядком. Благодаря модераторам люди стараются соблюдать правила этики, ведь ни кто не хочет попасть в бан лист, и потерять возможность пользоваться ресурсом. Также на форуме соблюдаются нормы в большей степени чем в чатах из-за серьёзности обсуждаемых вопросов и низкой скорости переписки. На форумах большинство людей задумываются над тем что пишут, и только убедившись в правильности своего сообщения отправляют его.



### **Общение по телефону**

Главные требования культуры общения по телефону краткость (лаконичность), четкость и ясность не только в мыслях, но и в их изложении. Разговор должен проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Телефон налагает на того, кто им пользуется, и ряд иных требований. Ваш собеседник не может оценить, ни во что вы одеты, ни выражения вашего лица, ни интерьера помещения, где вы находитесь, ни других невербальных аспектов, которые помогают судить о характере общения. Однако есть невербальные стимулы,

которыми можно манипулировать в общении по телефону, к ним относятся: момент, выбранный для паузы и ее продолжительность; молчание; интонация, выражающая энтузиазм и согласие или обратные реакции. Много значит, как быстро человек снимает трубку это позволяет судить о том насколько он занят, до какой степени заинтересован, чтобы ему позвонили.

Джен Ягер выделяет такие наиболее важные принципы этики общения по телефону.

1. Если там, куда вы звоните, вас не знают, уместно со стороны секретаря попросить вас представиться и узнать, по какому вопросу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка.

2. Нарушением норм делового этикета считается выдавать себя за личного друга того, кому вы звоните, только для того, чтобы вас скорее с ним соединили.

3. Грубейшее нарушение не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Необходимо перезвонить при первой возможности.

4. Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти, попросите передать, что вы звонили. Потом нужно позвонить еще раз, или сказать, когда и где вас можно будет легко найти.

5. Когда разговор предстоит длительный, назначьте его на такое время, когда можно быть уверенным, что у вашего собеседника достаточно времени на беседу.

6. Никогда не говорите с набитым ртом, не жуйте и не пейте во время разговора.

7. Если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другому аппарату, постарайтесь закончить первый разговор, а уж потом обстоятельно поговорить со вторым собеседником. Если можно, спросите у второго собеседника по какому номеру перезвонить и кого позвать.



### **Деловая переписка. Пишем деловое письмо.**

Деловая переписка в современном мире бизнеса – важная составляющая часть успеха. Сотрудники любой организации ежедневно сталкиваются с необходимостью составлять собственную деловую корреспонденцию и отвечать на входящую.

Деловая переписка имеет свою широкую классификацию: официальная, личная, внешняя, внутренняя, по цели написания и

форме отправления.

Одной из компетенций современного работника является умение грамотно написать деловое письмо: благодарность, запрос, подтверждение, гарантию, претензию, пресс-релиз, поздравление, рекомендацию и другие.

#### Рассмотрим основные шаги в написании делового письма.

Культура деловой переписки – это и оформление письма, и грамотность текста, и корректность употребления слов и выражений. Поэтому лучше всего сначала использовать черновик, чтобы потом проверить себя и исключить неприятные недоразумения.

Структура делового письма включает: обращение к адресату, преамбулу, основной текст, заключение.

Деловая переписка не допускает обращение на «ты». Поэтому чаще всего обращение начинается со слов «Уважаемый (ая) ...». Продолжение обращения зависит от многих факторов. Имя-отчество руководителя употребляется в случае личного знакомства (однако нередко используется в письмах на имя руководителя государственного органа). К руководителю коммерческой организации допустимо обратиться со словом «господин» и добавить фамилию без инициалов. Если вам неизвестны звания военнослужащих или точное название должностей руководящих работников, лучше их не употреблять. В таком случае имя-отчество адресата будет выглядеть корректнее, чем ошибка.

Преамбула нужна для того, чтобы в нескольких словах показать мотивацию и цель письма. Для этого употребительными выражениями являются: В соответствии с ... (название документа, нормативного источника), В целях ..., В ответ на ..., В подтверждение ..., В порядке оказания..., В связи с .... и другие подходящие словосочетания.

Далее составляем основной текст, который должен в нескольких абзацах (два-четыре) прояснить вашу позицию, мнение, просьбу. Необходимо согласовывать текстовую информацию с формой лица, от которого ведется повествование. Юридическое лицо чаще использует единственное и множественное число третьего лица, а физические лица передают сведения от единственного и множественного числа первого лица. Предложения должны быть последовательными, логичными, чтобы у адресата сложилась целостная картина того, о чем вы хотите написать. Текст письма не должен толковаться двояко. Деловое письмо должно освещать один предмет или вопрос, а также не превышать двух страниц.

В заключении необходимо еще раз коротко обобщить цель

письма.

Правила ведения деловой переписки предусматривают четкое оформление деловых писем. После того, как текст письма проверен, отредактирован, согласован, необходимо его грамотно оформить.

Бланк делового письма содержит информацию об организации: название, физический адрес, телефон, факс, web-сайт и e-mail , а также регистрационный номер и другие необходимые реквизиты.

Деловое письмо обязательно предполагает поля: слева – три сантиметра, справа – один-полтора сантиметра.

Шрифт чаще всего используется Times New Roman, 12-й (14-й) размер кегля, единичный (полуторный) интервал между строками.

Шапка делового письма в верхнем правом углу содержит ответ на вопрос «Кому обращено письмо»: руководителю, директору, администрации и т.д. с указанием должности, названия предприятия, фамилии и инициалов.

Если письмо содержит приложения, которые оформляются на отдельных листах, необходимо указать их количество перед подписью отправителя.

Необходимой частью делового письма является информация об исполнителе, причем фамилия, имя, отчество должны быть даны полностью, а также контактный телефон, по которому лучше всего связаться с конкретным работником.

Деловая переписка должна храниться в порядке, так как является важным доказательством деятельности предприятия по данному вопросу.

Однако существуют **ситуации**, которые считаются **неприемлемыми** в большинстве сообществ:

1. Флуд
2. Флейм
3. Спам
4. Офтоп
5. Хотлинкинг
6. Оверквотинг
7. Троллинг

В заключении давайте составим общие правила сетевого этикета. Предлагаю каждому назвать по одному правилу, которое для вас наиболее значимо.

- Соблюдайте принципы грамотности и логичности
- Помните, что Вы говорите с человеком

- Будьте вежливы
- Уважайте собеседника
- Умение слушать и слышать оппонента

А кратко, суть сетевого этикета может быть выражена одной фразой: «Уважайте своих невидимых партнёров по Сети!».

## Тема 2.4. Деловые переговоры

### Переговоры как разновидность общения

Переговоры как особая форма социального взаимодействия имеют давнюю историю. Однако объектом широкого научного исследования переговоры становятся лишь во второй половине XX в., когда искусству их ведения стали уделять особое внимание.

Переговоры - неотъемлемая часть деловых контактов. И их успех зависит не только от хорошего знания предмета обсуждения, но и от владения техникой ведения переговоров (которая вряд ли может быть представлена в виде некоего исчерпывающего набора готовых рецептов).

Переговоры как одна из разновидностей общения имеют ряд *отличительных особенностей*.

1. Важная особенность переговоров состоит в том, что они ведутся в условиях ситуации с *разнородными интересами сторон*, т. е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными. 2. Сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров *взаимозависимыми*. Его участники ограничены в своих возможностях односторонним путем реализовать собственные интересы. Взаимозависимость участников переговоров говорит о том, что их усилия направлены на *совместный поиск решения проблемы*.

Итак, *переговоры в деловом общении* - это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

### 2. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров

Вступая в переговоры, участники могут использовать различные стратегии их ведения. Выбор той или иной стратегии зависит от ситуации, в которой ведутся переговоры, готовности сторон реализовать интересы друг друга, понимания успеха переговоров их участниками.

Выделяют две основные *стратегии ведения переговоров*:

1) позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения,

2) переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сторон.

### 3. Подготовка к переговорам

Тщательная подготовка к переговорам - это залог их успешного проведения. Подготовительный период может начаться задолго до фактического начала переговоров и включает два основных аспекта: организационный и содержательный.

Вне зависимости от темы предстоящих переговоров в ходе их подготовки стороны должны согласовать ряд вопросов процедурного характера.

-*Выбор места и времени встречи.*

- *Определение повестки дня* - Повестка дня выступает инструментом для регулирования хода переговоров (определяется круг вопросов для обсуждения, устанавливается порядок их обсуждения, решается вопрос о длительности выступлений оппонентов).

- *Формирование состава участников переговоров.* В этом случае необходимо решить такие вопросы, как: кто возглавит делегацию, каков будет ее количественный и персональный состав. Содержательный аспект включает:

1) анализ проблемы и интересов сторон;

2) оценка возможных альтернатив переговорному соглашению;

3) определение переговорной позиции; Чаще всего участники переговоров подразумевают под позицией официально заявленную точку зрения, взгляд на проблему

4) разработка различных вариантов решения проблемы и формулирование соответствующих предложений

5) Содержательная сторона предварительной работы завершается *подготовкой необходимых материалов* справочного характера и *документов* (текстов выступлений, проектов предложений, пред полагаемых итоговых документов).

Проведенная участниками целенаправленная подготовка к переговорам позволяет минимизировать риск их осложнений или срыва и рассчитывать на результативность предстоящего переговорного процесса. Не стоит забывать - «тот, кто хорошо подготовился к сражению, наполовину победил».

### **Ведение переговоров**

Собственно переговоры начинаются с того момента, когда стороны приступают к обсуждению проблемы.

Процесс ведения переговоров связан с прямым взаимодействием оппонентов и неоднороден по своим задачам. Соответственно можно выделить следующие *этапы ведения переговоров*:

I) уточнение интересов и позиций сторон;

II) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы;

III) достижение соглашения.

I. Уточнение интересов и позиции сторон

На первом этапе ведения переговоров взаимодействие между оппонентами состоит, прежде всего, в *обмене информацией* относительно наиболее важных спорных вопросов, интересов сторон, точек зрения и позиций друг друга по имеющейся проблеме.

Даже в условиях сотрудничества очень редко ситуация развивается только по одному пути - тому, который вы предложили с самого начала.

Важность данного этапа состоит и в том, что он имеет существенное значение для *формирования атмосферы*, в которой будут проходить переговоры. Если стороны не сумели наладить нормальные рабочие отношения, то у них вряд ли есть шанс достигнуть каких-либо договоренностей.

**II. Обсуждение.** Второй этап ведения переговоров наиболее ответственный и, как правило, наиболее трудный. На этом этапе участники переговоров должны *выработать основные параметры совместного решения проблемы*. Внося предложения, отвечающие тому или иному варианту решения, и обсуждая их, оппоненты могут усилить или ослабить собственные позиции, во многом предопределяя этим исход переговоров.

**III. Достижение соглашения.** Третий этап ведения переговоров завершает длительный и трудный поиск решения проблемы: стороны приступают к *разработке итоговых договоренностей*.

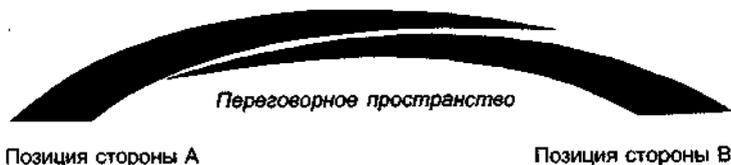
Область, в рамках которой возможно достижение соглашения, называется *переговорным пространством*.

Графически самый простой вариант переговорного пространства можно представить следующим образом

Зона вынужденного  
соглашения стороны В

Зона вероятного  
соглашения сторон

Зона вынужденного  
соглашения стороны А



Пределы допустимых для каждой из сторон решений могут располагаться весьма далеко от первоначально заявленных позиций. Поэтому *достижение соглашения более вероятно в центральной зоне переговорного пространства*. В этом случае принятое решение воспринимается оппонентами как вполне удовлетворительное.

5. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей

Период прямого взаимодействия сторон завершился, но говорить об окончании переговоров было бы преждевременно. Оппоненты покидают стол переговоров, а сам переговорный процесс вступает в заключительную стадию анализа результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей.

Прежде всего каждой из сторон необходимо *проанализировать прошедшие переговоры* вне зависимости от того, были они удачными или нет, и решить:

- насколько хорошо была проведена подготовка к переговорам;
- была ли соблюдена запланированная программа переговоров;
- каков был характер взаимоотношений с оппонентами;
- какие аргументы были убедительны для оппонентов, а какие они отклонили и почему;
- пришлось ли идти на уступки и каковы будут их последствия;
- какие возникали трудности в процессе переговоров.
- каковы перспективы дальнейших взаимоотношений;
- какой опыт переговоров можно использовать в будущем;
- каковы основные причины достигнутых результатов.

Зримым критерием результативности переговоров является достигнутое соглашение, но его наличие не следует трактовать как безусловный успех. Для *оценки успешности переговоров* можно использовать ряд критериев.

1) *Степень решения проблемы*. Достигнутое в ходе переговорного процесса соглашение есть свидетельство того или иного решения проблемы. Однако в зависимости от характера договоренностей итог взаимодействия сторон различен:

- достижение взаимовыгодного результата снимает проблему с повестки дня и создает прочный фундамент для дальнейших взаимоотношений сторон;

- поражение в той или иной мере одной из сторон ставит под угрозу соблюдение соглашения.

2) *Субъективные оценки переговоров и их результатов.* Переговоры увенчались успехом, если обе стороны удовлетворены их итогами и расценивают достигнутое соглашение как справедливое решение проблемы. Впрочем, не исключено, что впоследствии эти оценки изменятся.

3) *Выполнение условий соглашения.* Необходимо помнить, что даже самый блестящий результат переговоров заметно потускнеет, если возникнут проблемы с выполнением взятых на себя сторонами обязательств.

## РАЗДЕЛ 3. КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

### Тема 3.1. Конфликт его сущность

Для жизни конфликт то же самое, что горячий сироп для мороженого, - немножко растопит, но вкус улучшит.

**Конфликт** - произошло от латинского «конфликтус» - столкновение. Это трудноразрешимая ситуация, которая может возникнуть в силу сложившейся дисгармонии межличностных отношений между людьми в обществе или группе, а также в результате нарушения равновесия между существующими в них структурами.

**Конфликт** - открытое столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов, выраженное в обостренной, жесткой форме.

**Конфликт** - столкновение мнений, интересов, противоположных взглядов субъектов взаимодействия, сопровождающиеся их негативными переживаниями.

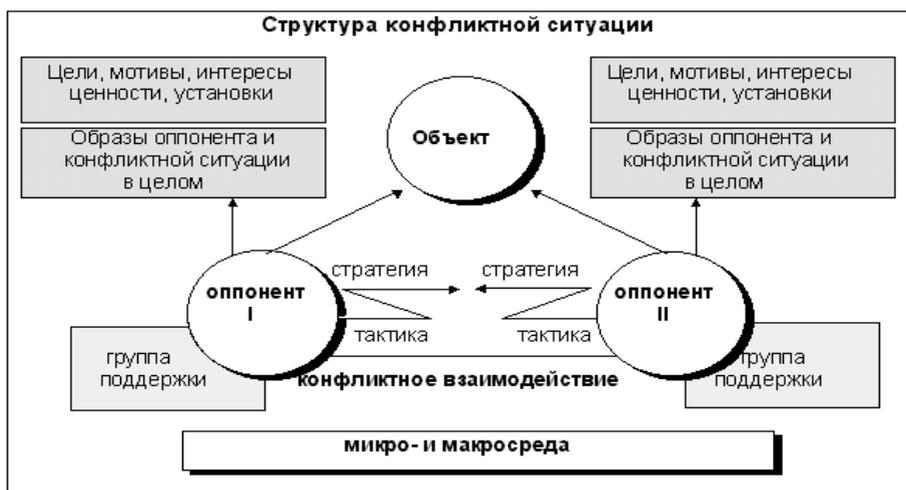
«+»	«-»
Дает возможность более глубоко оценить индивидуально и социально-психологические особенности членов конкретных групп общества и самих этих групп; оказывает позитивное влияние на эффективность совместной деятельности, устраняет противоречия между людьми, позволяет ослабить состояние психологической напряженности	Оказывает негативное воздействие на морально-психологическое состояние членов общества и его социальных групп, ухудшает взаимоотношения между людьми, негативно отражается на эффективности совместной деятельности



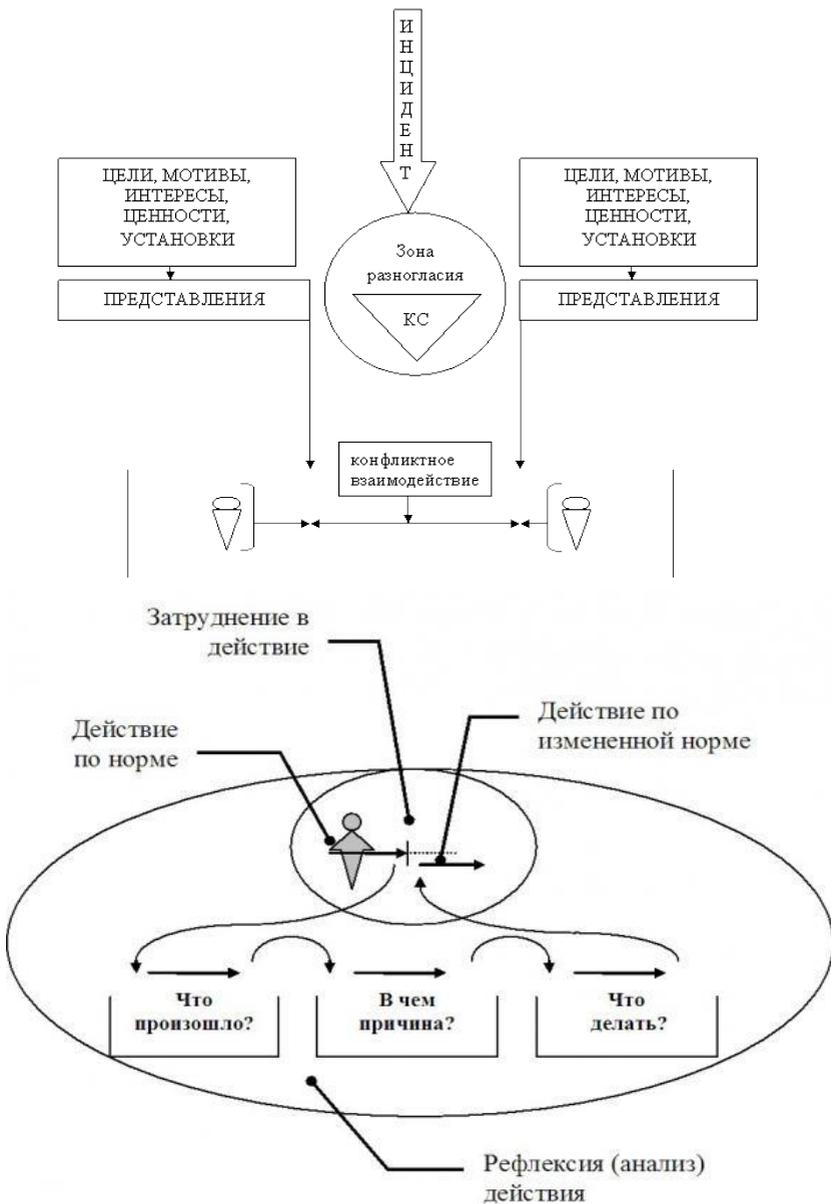
$$K = KC + II$$

$$KC = S + O, S + S$$

**КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ** - ситуация, в которой одна из сторон начинает действовать ущемляя интересы другой стороны.



**ИНЦИДЕНТ** - столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт



### Причины:

- ✓ Объективные
- ✓ Организационно управленческие
- ✓ Социально-психологические

✓ Личностные

Обычно к конфликтам приводят следующие **причины:**

1) наличие противоречий между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями членов общества или группы;

2) присутствие противоборства между различными людьми: официальными руководителями и неформальными лидерами; формальными группами (микрогруппами) с одной стороны и неформальными – с другой; разностатусными их членами; разными микрогруппами;

3) разрыв отношений между определенными группами (микрогруппами) и внутри них;

4) появление и устойчивое доминирование негативных эмоций и чувств как фоновых характеристик взаимодействия и общения между членами общества и группами.

### Сигналы конфликта

**Кризис** - человек теряет связь с партнёром по общению и становится способным на крайности

**Напряжение** - состояние, которое может исказить восприятие другого человека и его действия (негативные установки, предвзятое мнение)

**Недоразумение** - ложные выводы о ситуации из-за нечётко выраженных мыслей или отсутствия взаимопонимания

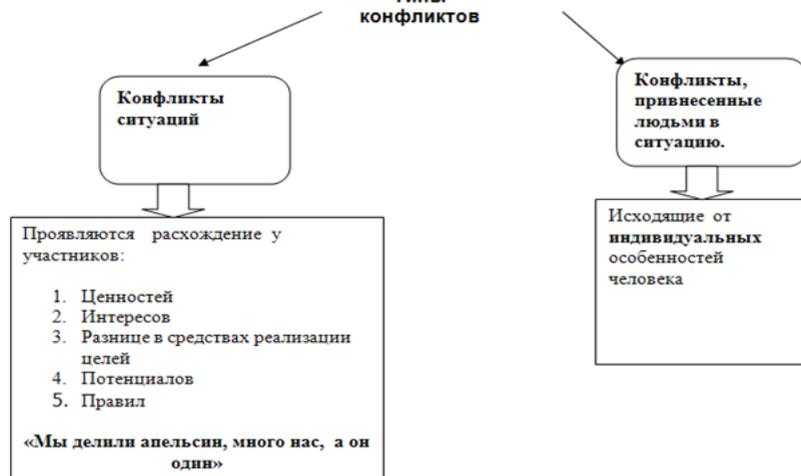
**Дискомфорт** - интуитивное ощущение что что-то не так, но выразить его словами трудно



### Виды конфликта



### Типы конфликтов



### Шесть типов конфликтов Н. Висно:

<b>Тип</b>	<b>Определяющие характеристики</b>
Конфликты интересов	Характеризуются действительным переплетением интересов или обязательств.
Вынужденные конфликты	Намеренно создаваемые конфликты для достижения иных, чем провозглашенные, целей.
Ложно соотнесенные	Запутанные несоответствием характеристик поведения участников, содержания и причин.
Иллюзорные конфликты	Основанные на неправильном восприятии или непонимании.
Замещенные конфликты	В них антагонизм направлен на личность или соображения, отличные от действительно обиженных участников или реальных тем.
Экспрессивные конфликты	Характеризуются желанием выразить враждебность, антагонизм.

Американский исследователь М. Дойч (M. Deutsch) также выделяет шесть типов конфликтов:

- подлинный конфликт - столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-либо изменяемого фактора;
- случайный или условный конфликт - в его основе случайные, легко поддающиеся изменению обстоятельства, но они не осознаются конфликтующими сторонами;
- смещенный конфликт - воспринимаемые причины конфликта лишь косвенно связаны с его объективными базовыми причинами;
- неверно приписанный конфликт - либо непреднамеренно, либо сознательно конфликт приписывается не тем сторонам, между которыми он действительно происходит;
- латентный конфликт - в силу объективных причин конфликт должен иметь место, но не актуализируется;
- ложный конфликт - у него нет объективных оснований; он возникает в результате ложных представлений или недоразумений.

Рональд Фишер (R.J. Fisher) выделяет три типа конфликта:

- экономический конфликт - строится на мотивах обладания ограниченными ресурсами, включая территорию, и является одной из форм реального конфликта;

- конфликт ценностей - формируется вокруг несовместимых предпочтений, принципов, в которые верят люди и которые соотносятся с групповой идентификацией (культура, религия, идеология);

- силовой конфликт - когда одна сторона стремится максимально усилить свое влияние на другую сторону с помощью силы.

Джозеф Хаймс (J.S. Himes) предложил свою типологию социальных конфликтов, основным критерием которой является широта вовлеченных масс и степень воздействия на общество:

- частные конфликты - в них государство или правительство не занимают главных ролей (войны банд; межрелигиозные, межэтнические, межклановые, межплеменные, межрегиональные столкновения; конфликт работников с управляющими и др.);

- гражданское неповиновение:

а) беспорядки - действия, направленные против правительства (политические демонстрации, забастовки);

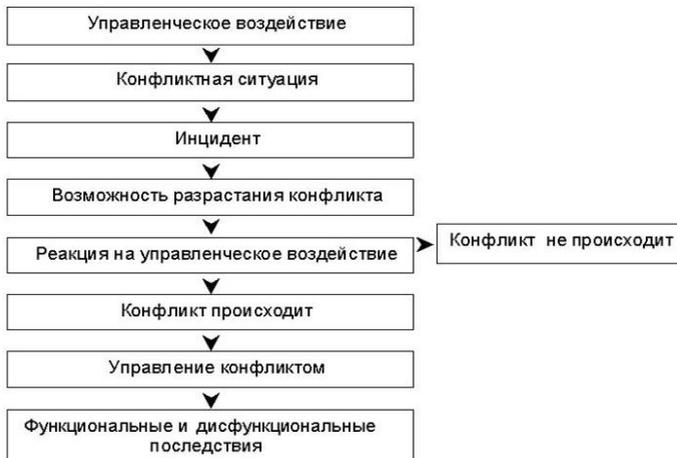
б) тайный сговор;

в) внутренняя война (восстание, бунт, гражданская война, революция);

г) социальный контроль - действия правительства по противостоянию коллективным конфликтам;

д) война.

### Модель конфликта



## Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

### Разрешение конфликта

<b>Завершение конфликта - окончание конфликта по любым причинам</b>			
<b><u>Самостоятельно</u></b> <b><u>конфликтующими сторонами</u></b>		<b><u>Посредством вмешательства</u></b> <b><u>третьих лиц</u></b>	
<b>Затухание</b> - временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений между его участниками.	<b>Разрешение</b> - совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.	<b>Урегулирование</b> - в устранении противоречия принимает участие третья сторона. Ее участие возможно с согласия противоборствующих сторон или без согласия.	<b>Устранение</b> - в результате воздействия ликвидируются основные структурные элементы конфликта.
Потеря мотива в борьбе	ПЕРЕГОВОРЫ		Перевод на другое место работы (увольнение)
Переориентация мотива	Сотрудничество		Изъятие объекта конфликта
Истощение ресурсов, сил	Компромисс		Устранение условий конфликта
	Уступки одной стороны		
<b><u>Перерастание в другой конфликт</u></b> – когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта			

**Пять стратегий поведения:** соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.

1. **Соперничество** - это открытая «борьба» за свои интересы.

Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко приносит долгосрочные результаты; тот, **кто** сегодня проиграл, в последствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому эта стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях.

2. **Сотрудничество** - это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни, так как в процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех. Специалисты рекомендуют начать реализацию этой стратегии с фраз типа: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы получить то, что мы оба хотим» и т. п.

Доказано, что при выигрыше двух сторон они более склонны исполнять принятые решения. Сотрудничество предполагает умение (желание) сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения (аргументировать требования) и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

3. **Компромисс** - это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы (например: желание занять одну и ту же должность).

Как правило, компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

4. **Избегание** - это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего. Данную стратегию рекомендуется использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Более того, уход или отсрочка позволяет предположить, что за это время ситуация может разрешиться сама собой или вы сможете ею заняться, когда будете обладать достаточной информацией или желанием разрешить ее.

5. **Приспособление** представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания - сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

Стратегия приспособления может применяться, если:

- вас не особо волнует случившееся, а предмет разногласия для вас не важен;
- вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- вы чувствуете, что ваши шансы на победу минимальны;
- вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать собственную позицию.

Понятно, что ни одна стратегия поведения в продуктивном конфликте не может считаться лучшей, поэтому важно научиться эффективно использовать каждую из них, учитывая обстоятельства и ситуацию.

**Если конфликт разрешается:**

неправильно или подавляется –		правильно –	
• тревога;	• эскалация;	▪ все идет гладко;	▪ чувство локтя;
• уход;	• поляризация;	▪ покой;	▪ ощущение расширения возможностей;
• проволочки;	• стресс;	▪ веселье;	▪ мир;
• беспомощность;	• битая посуда;	▪ кипучая энергия;	▪ расслабление;
• смятение	• одиночество;	▪ счастье;	▪ крепкое здоровье;
• высокое давление;	• низкая производительность;	▪ открытость;	▪ спокойный сон;
• болезнь;	• вялость;	▪ эффективность;	▪ рост «+» личностных качеств;
• развал;	• затаенный гнев;	▪ ощущение силы;	▪ расширение взаимоотношений;
• отрицание;	• усталость.	▪ облегчение;	▪ чувство успеха;
• отход		▪ радость общения;	▪ перемены.

**Творческий подход к разрешению конфликта** – позволяет превратить проблемы в новые возможности. Он означает извлечение максимальной выгоды из данной ситуации

## **ШАГ 1: реакция или сознательный**

### **отклик**

Способы реагирования, когда в окружении находится раздражительный человек:

- тактика отхода:
- поучать «их» как правильно вести себя:
- впасть в раздражение:
- думать, как отплатить «им».



## **ШАГ 2: взгляните на ситуацию так, как она есть**

Нужно принять ситуацию такой, какая она есть в настоящий момент. Если плохое настроение - признайте факт плохого настроения.

## **ШАГ 3: чему мы можем научиться в данной ситуации**

Важно отметить, что творческий подход не означает замазывания существующих трудностей. Притворяться, что всё прекрасно, когда на деле это вовсе не так, все равно, что наводить глянец на гнилое яблоко.

## **ШАГ 4: превратить конфликт в новую возможность**

Нужно установить маяки, необходимые для ориентировки на «-» подход. Ими могут служить ключевые фразы, которые нужно постоянно повторять. Искореняйте негативные установки, следите за тем, какие выражения вы используете.

## **Психологические различия людей и конфликты**

Вероятность наступления конфликтов повышается при:

- несовместимости характера и психосоциотипов;
- наличии темперамента холерика;
- отсутствии 3 качеств: - способности критически относиться к себе - терпимости к другим - доверия к другим;
- наличие акцентуации характера, невротичности.

## **Поведение людей с различными психосоциотипами в конфликте**

<i>Экстраверты</i>	<i>Интроверты</i>	<i>Мыслительные</i>	<i>Эмоциональные</i>
Шумные, обилие слов, не помнят, что говорят, словесные стычки, агрессивность.	Замыкаются в себе, исключают возможность общения и решения проблемы,	Пытаются разобраться в сути конфликта, найти решение, ценят только свое решение.	Сосредотачиваются на своих чувствах, обвиняют себя, обижаются на других, плачут, кричат, потеют и

	страдает здоровьем.		т.д.
<i>Сенсорные</i>	<i>Интуитивные</i>	<i>Решающие</i>	<i>Воспринимающие</i>
Внимание на детали, конкретные слова, факты, события.	Внимание на подтекст, смысл слов и ситуации, нечеткость высказываний.	Категоричные утверждения, убеждены в своей правоте, агрессивны, напористы, не слушают других.	Находят различные варианты, доводы, с разных сторон смотрят на конфликт, колеблются в решении.

### Рекомендации по разрешению конфликтов

<i>Экстраверты</i>	<i>Интроверты</i>	<i>Мыслительные</i>	<i>Эмоциональные</i>
Остановитесь! Послушайте точку зрения другого человека, подумайте.	Выражайте свое мнение! Повторите, чтобы собеседник вас понял!	Выразите свои чувства, предоставьте другим выразить свои чувства, мысли.	Будьте прямолинейны, не бойтесь конфронтации, не терзайтесь чувством вины.
<i>Сенсорные</i>	<i>Интуитивные</i>	<i>Решающие</i>	<i>Воспринимающие</i>
Обратите внимание на сопутствующие конфликту обстоятельства	Не уклоняйтесь от конкретной проблемы в глобальные рассуждения!	Вы не всегда правы! Важно понять собеседника!	Займите четкую позицию! Отстаивайте ее!

### Тема 3.3. Конфликты в деловом общении

Конфликты в деловом общении возникают из-за нарушения деловой этики и столкновения интересов. В деловом общении важно уметь договариваться с руководством, сотрудниками, партнерами, коллегами. Ведь каждый из них вступает в процесс коммуникации в определенном социальном статусе.

**Конфликты в деловом общении и причины их возникновения**

**Конфликтные ситуации в деловом общении позволяют:**

- Обозначить острую проблему.
- Повысить качество решений.
- Улучшить навыки межличностного взаимодействия.

- Закалить нервную систему и характер.
- Познать себя.

**Предпосылками возникновения конфликтов в процессе делового общения являются:**

- Столкновение разных точек зрения на одну и ту же проблему.
- Непонимание собеседника.

**Поэтому конфликтология выделяет следующие причины конфликтов:**

1. Уровень образования и интеллекта.
2. Финансовая ситуация человека.
3. Права и обязанности сотрудников.
4. Сложные трудовые условия.
5. Неразвитые коммуникативные умения и навыки.

**Психология делового общения и управление конфликтами предлагает поддерживать разговор на языке собеседника:**

- Используйте в разговоре такие слова, как: «вы», «ваш», «простите», «пожалуйста», «благодарю».

- Говорите простыми словами. Короткие слова употребляются чаще. И запоминаются лучше.

- Избегайте запретных тем. Вопросы религии, национальности, политики, экономики, здоровья могут послужить причиной конфликта.

- Исключите из своей речи жаргон, сленг, бранные слова.

- Говорите то, что думаете.

- Делайте то, что говорите.

Такие нехитрые правила позволят вам эффективно выстроить деловой разговор и избежать спора на работе.

Помните, что влияние конфликтов на результат труда и деловое общение в коллективе огромно. Ведь конфликт в производственном коллективе вызывает психологический дискомфорт. Способствует низкой производительности труда. Важно вовремя разрешить спорную ситуацию. Для этого изучите виды конфликтов.

### **Классификация и виды конфликтов**

В деловом общении все конфликты можно объединить в четыре группы:

1. **Реальный конфликт.** Вызван желанием человека получить конкретный результат.

2. **Эмоциональный конфликт.** Встречается в деловом общении редко. Такое поведение связано с негативной установкой человека. Здесь важно проявить спокойствие. Покажите собеседнику,

что он может достичь цели без лишних эмоций.

3. **Деструктивный конфликт.** Не ведет к решению поставленной задачи. Может навсегда разрушить отношения. В решении могут помочь третьи лица.

4. **Конструктивный конфликт.** Приводит к обоюдному решению. Является толчком к развитию компании.

Для решения любого конфликта используют следующие методы:

- Соперничество.
- Компромисс.
- Уход.
- Приспособление.
- Сотрудничество.

Посмотрите на своего оппонента как на союзника. Тогда вы сможете конструктивно подойти к решению проблемы.

А чтобы конфликт был конструктивным, придерживайтесь таких способов разрешения конфликтов в деловом общении:

- **Проявляйте авторитет.** Начинайте свою речь с личного местоимения «Я».
- **Будьте честны перед собой и окружающими.** Назовите свою эмоцию: «рассержен», «сердит», «взволнован», «огорчен».
- **Помните про интересы противоположной стороны.**
- **Не оскорбляйте.**
- **Опишите ваше восприятие поступка противоположной стороны конфликта.**

Конфликтные ситуации являются неотъемлемой частью жизни человека. Но не позволяйте втягивать себя в деструктивный конфликт. Для этого важно знать пути разрешения конфликтов в деловом общении.

### **Преодоление конфликтов в деловом общении**

Советуем применять в своей деятельности следующие способы разрешения конфликтов:

- Проявляйте сдержанность.
- Избегайте конфликтогенов. Недоверие, перебивание, подчеркивание социального статуса вызывают негативную реакцию партнера.
- Поставьте себя на место собеседника.
- Не отвечайте агрессией на агрессию. Конструктивного результата не будет.
- Покажите уважительное отношение к собеседнику улыбкой, добрым словом, поддержкой.

Данные способы регулируют поведение в конфликтных ситуациях в деловом общении. Ведь люди по-разному ведут себя в конфликтных ситуациях.

**Поэтому в психологии выделяют пять способов поведения в конфликтных ситуациях в деловом общении:**

- **Акула.** Ориентирован на победу. Используется авторитарными людьми. Существует только одно правильное мнение – мое!
- **Плюшевый мишка.** Во всем уступает. Действует по принципу: «Давайте жить дружно». Использует все методы, чтобы избежать ссоры.
- **Сова.** Готовность к сотрудничеству.
- **Черепаха.** Уклоняется от проблемы. Действует по принципу: «Собака лает – караван идет».
- **Лиса.** Действует по принципу «Ты мне – я тебе». Стратегия компромисса.

Названные способы характеризуют тактику поведения человека в конфликте. Помните, что некоторые конфликты следует избегать. Не стоит вступать в спор с людьми в очереди в больнице или на почте. Эти конфликты отнимут у вас время и нервы.

А вот конфликты в деловом общении следует анализировать, определять их логику, управлять. Ведь избежать конфликтов в деловом общении невозможно. Конфликт – показатель развития организации. Но предотвратить возникновение, избежать или найти пути решения конфликта в деловом общении с помощью рассмотренных способов возможно.

### **Тема 3.4. Стресс и его особенности**

**Стресс** (от англ. stress - напряжение) - это состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях. Автором концепции -а является Ганс Селье ( 1907-1982). Понятие «-» им было введено в 1936 г. при описании адаптационного синдрома.

Несмотря на то, что в зависимости от выраженности -а он может оказывать на деятельность как положительное влияние, так и отрицательное (до ее полной дезорганизации), следует помнить: один из основных источников разного рода заболеваний человека. Переживание и управление им относятся к центральным, ключевым явлениям многих человеческих проблем.

В состоянии человек может испытывать чувство неудовлетворенности, дискомфорт от ощущения, что он постоянно куда-то опаздывает, что-то не успеваешь сделать и - главное - так и не успеешь, несмотря на все усилия. Под психическим понимается несоответствие между нагрузкой и имеющимися в наличии ресурсами, сопровождаемое такими эмоциями, как страх, гнев, удрученность и т.д.

К источникам, которые прямо или косвенно влияют на возникновение стресса, можно отнести также и ненадлежащие условия труда:

- рабочий шум, теснота в рабочем помещении, невозможность уединиться и сосредоточиться;
- недостаточная или избыточная освещенность и проветриваемость, отсутствие кондиционера;
- проблемы с внутренней организацией труда (несвоевременное доведение информации и распоряжений, неправильное распределение обязанностей);
- монотонный ритм работы или излишне взвинченный темп;
- сложность с рациональным распределением и эффективным использованием рабочего времени, жесткие сроки выполнения задач.

Именно эти факторы являются фоном, на котором к эмоционально-психологическим проблемам может привести самый простой дополнительный раздражитель.

По мнению многих ученых, на увеличение степени стрессогенности тех или иных профессий влияет множество факторов. Риски, способствующие возникновению стрессовых, конфликтных состояний в профессиональном взаимодействии, условно делят на две основные категории: объективные (не зависят от личности человека) и субъективные (зависят от человека), представленные на рисунке.

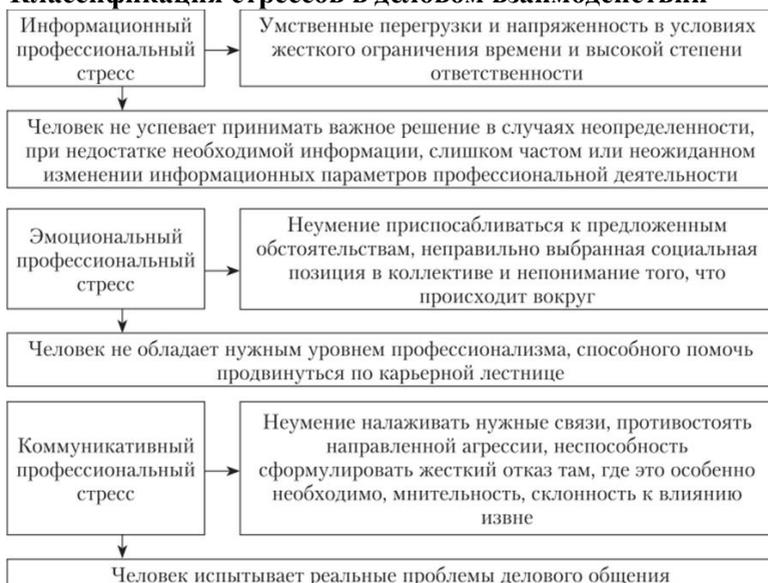


В настоящее время существуют различные классификации профессионального стресса, отличающиеся как степенью детализации понятия, так и концептуальными основаниями. Психологи выделяют три главных вида: информационный, эмоциональный и коммуникативный, однако также необходимо отметить профессиональный стресс карьеры (статуса), экономический (финансов), успешности, достижения и многие другие.

## Источники стрессов в профессиональном взаимодействии

Группа	Характеристика
Режим и условия труда	Нерациональное времяпровождение, ненадлежащие условия, чрезмерная интенсивность деятельности, дефицит времени
Организационная культура и психологический климат в коллективе	Несоответствие ценностных установок и ожиданий сотрудников корпоративной культуре, ограничение индивидуальной свободы, интриги
Роль работника в организации	Конфликты статуса, повышенная ответственность, недостаток полномочий, ролевая неопределенность
Факторы внутрикорпоративного общения	Взаимоотношения с руководством, подчиненными или коллегами, трудности делегирования полномочий
Трудности построения деловой карьеры	Неадекватный уровень притязаний, профессиональная неуспешность, сложности карьерного роста, страх перед увольнением
Внекорпоративные источники стрессов	Неумение разделить профессиональную и семейную ролевые стратегии поведения; несоответствие социальных возможностей и притязаний

## Классификация стрессов в деловом взаимодействии



Часто возникает стрессовая ситуация, когда человек вынужден менять работу - даже если он по своей воле перешел на другое место, получил повышение и т.д.

Как только выявляются реалии новой работы и связанные с ними трудности, энтузиазм и желание выкладываться разом пропадают. И если ожидания, которые, как выяснилось, во многом превосходили реальность, с течением времени не приходят в соответствие с действительностью, люди начинают испытывать стресс «завышенных ожиданий».

Синдром опустошения. Таким образом, постоянно получая отрицательные эмоции, человек приучает себя всё воспринимать в негативном свете. Вырабатывается привычка фиксировать негативные чувства. Ее последствием является синдром опустошения - состояние, когда человек совершенно теряет интерес к своей работе. В результате данного синдрома человек часто испытывает моральное и физическое изнеможение, полное безразличие к работе и отдаляется от сослуживцев. Опустошение - это не стресс, это скорее результат долговременного воздействия стрессовых условий работы. Опустошению особенно подвержены те, кто ежедневно имеет дело с людьми, а также те, чья работа связана с повторяющимися или монотонными действиями, кто испытывает слишком большую ответственность и не в силах выносить этот груз или не получает обратной положительной связи. «Группу риска» составляют три профессиональные сферы - это здравоохранение, правоохранительные органы и образование. Опустошению наиболее подвержены трудоголики, педанты, идеалисты.

Опустошение не дает нам воспринимать действительность такой, какая она есть на самом деле, - всё окрашивается в мрачные, темные тона. Апатия, неприязнь способны за довольно короткое время сделать невыносимым наше существование, не говоря уже о том, как это подействует на окружающих. Надо стараться сдерживать свои эмоции и не позволять им управлять собой.

Опустошенность может возникнуть в результате любого стресса на работе. Если вы чувствуете себя обманутым или внезапно решили, что не способны урегулировать возникающую проблему или конфликт, осознание собственной беспомощности вызовет определенные чувства - беспокойство, отчаяние и ощущение бессилия. Эти эмоции могут захлестнуть вас с головой и не позволят взглянуть на ситуацию иными глазами, если не принять мер и не пресечь вовремя всё усиливающееся желание пожалеть себя.

Динамика профессионального стресса. Выделяются три основные стадии развития стрессового состояния у человека:

- 1) нарастание напряженности;
- 2) собственно стресс;
- 3) снижение внутренней напряженности

Продолжительность первой стадии может быть разной. Один человек «заводится» в течение двух-трех минут, а у другого внутреннее напряжение накапливается в течение нескольких дней, недель или месяцев. Но в любом случае состояние и поведение человека, попавшего в стресс, резко меняются на «противоположный знак».

Действительно, спокойный и сдержанный человек неожиданно становится суетливым, раздраженным, даже агрессивным и жестоким. А живой, подвижный и общительный человек вдруг может стать мрачным, замкнутым и заторможенным.

Канадский патолог и эндокринолог Г. Селье выделяет три основные стадии развития стресса:

- 1) первая стадия - стадия тревоги;
- 2) вторая стадия - стадия резистентности, или сопротивления;
- 3) третья стадия - стадия истощения.

На первой стадии происходит мобилизация адаптационных ресурсов организма, человек находится в состоянии напряженности и настороженности. На первой стадии - стадии тревоги - появляется отчуждение в отношениях, исчезает контакт, изменяется предмет разговора с предметно-содержательных моментов переходит на высшие отношения. Контакт с другим сотрудником избегается, коммуникационные каналы закрываются, эффективная деятельность приостанавливается.

«Если стрессогенный фактор слишком силен или продолжает свое действие, то наступает стадия резистентности, которая характеризуется практически полным исчезновением признаков тревоги; уровень сопротивляемости организма значительно выше обычного. На этой стадии осуществляется сбалансированное расходование адаптационных ресурсов. Если стрессогенный фактор является чрезвычайно сильным или же действует длительно, развивается стадия истощения. На стадии истощения энергия исчерпана, физиологическая и психологическая защиты оказываются сломленными. Вновь появляются признаки тревоги, однако в отличие от первой стадии, когда стрессовое состояние организма ведет к раскрытию адаптационных резервов и ресурсов, состояние третьей стадии больше похоже на «призыв о помощи»».

Стрессовые сценарии. Проходит какое-то время, и стресс может опять повториться. У каждого работника своя, индивидуальная форма поведения в стрессовом состоянии. И так же у каждого - свой индивидуальный сценарий стрессового поведения, выражающийся в частоте и форме проявления стрессовых реакций.

Можно заметить, что одни «стрессуют» чуть ли не каждый день, но в небольших дозах (не слишком агрессивно и существенно не разрушая отношения с окружающими). Другие - несколько раз в год, но чрезвычайно сильно, существенно снижая самоконтроль в общении: они могут неожиданно «взорваться» и накричать на сотрудников или подчиненных, подать заявление об уходе, разорвать отчет о проделанной работе и т. п.

Стрессовый сценарий проявляется не только в таких характеристиках, как частота и форма поведения и общения человека. Важной является такая характеристика, как направленность стрессовой агрессии человека: на самого себя или на окружающих: коллег, подчиненных. Один винит во всем себя и стремится проанализировать прежде всего свои собственные ошибки. Другой обвиняет окружающих и не способен посмотреть на себя со стороны.

Стрессовый сценарий «запускается» почти автоматически. Достаточно незначительного нарушения привычного ритма и условий профессиональной деятельности - как будто против воли самого человека «включается» стрессовый механизм и начинает «раскручиваться» как «маховик» какого-то мощного и убийственного «оружия». Человек начинает конфликтовать по какой-то мелкой, незначительной причине. У него искажается восприятие сотрудников и коммуникативной ситуации, он придает негативное значение тем деталям, на которые в спокойном состоянии почти не обращал внимание.

Саморегуляция работника в условиях профессионального стресса. Может ли работник научиться регулировать собственное состояние в условиях профессионального стресса и перестроить свой стрессовый сценарий?

В профессиональной деятельности более успешны люди, научившиеся владеть собой, имеющие развитую психотехнику личной саморегуляции. Они знают свои сильные и слабые стороны, умеют вовремя сдержаться, проявить терпение, затормозить свои внутренние «взрывы» и сохранить самообладание.

Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности.

Раздражительность в деловом общении. Основная причина

раздражительности - это усталость и истощенность по причине производственной перегрузки работников. Причиной хронической раздражительности на работе может выступить привычка общаться «на повышенных тонах». Кроме того, люди часто раздражаются, когда испытывают неуверенность в себе. Следовательно, причиной раздражительности может выступить пониженная самооценка. Тревожность, неудовлетворенность собой на работе, как правило, проявляются в раздражительности в общении.

Коммуникативная агрессия. Повышенная раздражительность легко переходит в коммуникативную агрессию - специфическую форму выражения тяжелых, негативных состояний. Коммуникативная агрессия в условиях профессиональной деятельности проявляется в стремлении унижить и подавить соперника в конкурентной борьбе, разрушить статус и авторитет какого-либо сотрудника, желании исключить определенного человека из коммуникативных контактов.

При помощи агрессии работник может защищаться от реального или мнимого нападения, демонстрировать свою силу и самоутверждаться, организовать для себя психологическую разрядку, если накапливается неудовлетворенность своей работой или своим служебным положением.

Коммуникативная агрессия бывает физической или вербальной (словесной), прямой или косвенной (придирчивость, намеки, отказ от помощи, ложь, мелочность, угрозы), ситуативной (спонтанные вспышки слепой ярости), направленной на другого (обвинение другого) или на себя (самообвинение).

Принцип справедливости в общении. Работник чувствует себя спокойным и удовлетворенным, если в общении с деловыми партнерами выдерживается принцип справедливости: сколько сил, времени и поддержки он отдаст в общении с ними, столько же сил, времени и поддержки он получает от них. При недооценке личностного и эмоционального вклада в процесс общения человек испытывает чувство обиды и стремится всеми возможными способами восстановить справедливость (равновесие). И наоборот, при переоценке его активности во взаимодействии он испытывает чувство вины, не менее дискомфортное, чем обида, и также стремится восстановить справедливость (равновесие).

Чувствительность к справедливости в деловом и межличностном общении имеют все люди, только одни стремятся больше отдавать (альтруисты), а другие - больше брать (эгоисты). Довольно часто альтруисты больше вкладывают в общение потому, что получают от

этого коммуникативное удовлетворение. При помощи таких «коммуникативных вкладов» они укрепляют чувство собственного достоинства и повышают свою самооценку. Эгоисты стремятся что-то получить от нужного человека, не прикладывая к этому никаких усилий или затратив минимальные усилия.

Чтобы принцип справедливости не нарушался в процессе делового общения, необходимо правильно выбрать психологическую «валюту» своего вклада в общение. Например, вы считаете, что вашему партнеру нравятся ваша прямота, решительность и самостоятельность. Вы открыто высказываете свою точку зрения, спорите, доказываете свою правоту. Но вы ошибаетесь: ваш партнер нуждается совсем в другом - в вашей способности к компромиссу, уступке и согласию даже тогда, когда вы имеете другое мнение. Он оценит вашу мягкость и со своей стороны в подходящем случае тоже сможет уступить и согласиться.

Кроме того, известно такое изречение: «Чтобы тебя уважали, делай для другого человека то, что бы ты хотел сделать для самого себя». Но деловые люди далеко не всегда хотят того же, чего хотел бы другой человек. Во многих случаях они становятся недовольными, их обижает прямой перенос целей и установок какого-либо человека на их желания.

Скорее надо стремиться делать для своего партнера то, что он хотел бы, чтобы вы сделали для него. Поэтому в первую очередь необходимо узнать его интересы, ценности и установки, другими словами, провести маленькое психологическое исследование. Что ему нужно? Чего он хочет? Каковы его цели?

Наконец, не следует преувеличивать своего ожидания от ответного вклада со стороны делового партнера. Нужно стремиться к равновесию в общении, но не получится точно отмерять каждый «грамм» отклонений чаши весов в одну или другую сторону. Важно закладывать в динамику общения элемент подвижки и «погрешности» в обе стороны. В этом случае деловое взаимодействие будет существенно упрощено и повысится его эффективность.

Страх сделать ошибку. Страх ошибки появляется у работника в двух случаях: когда он имеет слишком сильную внутреннюю установку только на успех и когда существуют запреты или карательные санкции в случае ошибки (уменьшение зарплаты или премии, увольнение и проч.). Как это ни покажется на первый взгляд странным, наиболее сильный стресс человек переживает в первом случае, когда он стремится быть только успешным и удачливым.

Страх ошибки «блокирует» творческие способности человека. Он испытывает внутреннюю скованность и напряжение, у него повышенный самоконтроль и излишне жесткая «система слежения» за собственными действиями. В результате несмотря на то, что человек всеми силами стремится быть успешным, он сам снижает свой потенциал тем, что постоянно «держит себя за хвост».

Успех может не достигаться также и по причине того, что, боясь ошибиться, человек старается нигде и ни в чем не рисковать, проявляя сверхосторожность и сверхтревожность.

Стресс подчинения. Стрессовое напряжение подчинения возникает и у подчиненных и у руководителей. Причем чем сильнее стресс подчинения у руководителя, тем он сильнее у подчиненного. Отличие между ними лишь в субъекте подчинения. Сотрудник подчиняется начальнику, а руководитель внешним факторам, воздействующим на его организацию. В любом случае стресс подчинения основан на подавлении личных целей.

## ГЛОССАРИЙ

**Авторитарность** (от лат. *autoritas* - влияние, власть) - социально-психологическая характеристика личности, отражающая ее стремление максимально подчинить своему влиянию партнеров по взаимодействию и общению.

**Авторитет** (от лат. *autoritas* - влияние, власть) - 1) влияние индивида, основанное на занимаемом им положении, должности, статусе и т. д.; 2) признание за индивидом права на принятие ответственного решения в условиях совместной деятельности.

**Агрессия** (от лат. *aggredi* - нападать) - индивидуальное или коллективное поведение, действие, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей.

**Активность личности** - способность человека производить общественно значимые преобразования в мире на основе присвоения богатств материальной и духовной культуры, проявляющаяся в творчестве, волевых актах, общении; интегральная характеристика А. л. - активная жизненная позиция человека, выражающаяся в его идейной принципиальности, последовательности в отстаивании своих взглядов, единстве слова и дела.

**Альтруизм** (от лат. *alter* - другой) - система ценностных ориентации личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы другого человека или социальной общности.

**Аутентичность** - умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками или ролями, открытая демонстрация другим своего отношения к разным проблемам и людям, способность быть самим собой в контакте с окружающими.

**Аффилиация** (от англ. *to affiliate* - присоединять, присоединяться) - стремление человека быть в обществе других людей.

**Барьеры психологические** - психическое состояние, проявляющееся в неадекватном поведении субъекта, что

препятствует выполнению им определенных действий, например, барьеры в общении, проявляющиеся в отсутствии эмпатии, гибкости межличностных социальных установок.

**Барьер смысловой** (от франц. *barriere* - преграда, препятствие) - взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл.

**Вентиляция чувств** - процесс, освобождающий индивида или группу от эмоциональных зажимов, защитных установок в той или иной области жизненного опыта.

**Взаимодействие** - процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

**Взаимодействие социальное** - форма социальной коммуникации или общения, по крайней мере, двух лиц или общностей, в которой систематически осуществляется их воздействие друг на друга, реализуется социальное действие каждого из партнеров, достигаются приспособление действий одного к действиям другого, общность в понимании ситуации, смысла действий и определенная степень солидарности или согласия между ними.

**Взаимодействие межличностное** - 1) в широком смысле – случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личностный контакт двух или более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельное и, отношений, установок; 2) в узком смысле - система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных.

**Власть** - институционализированное, т.е. узаконенное право субъекта (индивида или группы) навязывать свою волю другим людям или организациям вопреки оппозиции с их стороны. Власть является необходимым компонентом управленческой деятельности в любой группе, организации, обществе в целом.

**Влечение** - подсознательно возникающая направленность на определенные объекты, удовлетворяющие актуализированную потребность, влияющая на формирование интересов и мотивов поведения.

**Влияние** - процесс и результат изменения индивидом или социальной группой поведения других людей, их позиций, оценок и установок. Механизмом направленного влияния являются убеждение и внушение. Механизм ненаправленного влияния – подражание и заражение. Влияние может быть прямым и косвенным.

**Влияние** – процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним.

**Внушаемость** - степень восприимчивости к внушению, определяемая субъективной готовностью подвергнуться и подчиниться внушающему воздействию.

**Внушаемость** - субъективная готовность подвергнуться и подчиниться внушающему воздействию, связанная с неуверенностью в себе, низкой самооценкой, стеснительностью, доверительностью, повышенным уровнем тревожности.

**Внушение** - внедрение в психическую сферу индивида помимо его воли, процесс воздействия на психику человека в условиях снижения его сознательности, критичности.

**Восприятие межличностное** - восприятие, понимание и оценка человека человеком. Важной особенностью является не столько восприятие качеств человека, сколько восприятие его во взаимодействии с другими людьми.

**Вытеснение** - один из видов «психологической защиты», представляющий собой процесс, в результате которого неприемлемые для индивида мысли, воспоминания, переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного, тем не менее, они продолжают оказывать влияние на поведение индивида и переживаются им в форме тревоги, страха и т. п.

**Групповая динамика** - совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений; к ним относятся принятие групповых решений, выработка групповых правил и ценностей, сплочение, конфликты, групповое давление и другие способы регуляции индивидуального поведения и т. д.

**Групповое чувство** - осознание членами группы того, что они составляют особую социальную единицу, в чем-то отличающуюся от других.

**Дистанция социальная** - степень близости или отчуждения классов, социальных групп и лиц по их положению в обществе.

**Доброжелательность** - способность не только чувствовать, но и показывать людям свое доброжелательное отношение, уважение и симпатию, умение принимать их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддержать других.

**Идентификация** - понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним.

**Замещение** - защитный механизм, имеющий две различные формы проявления. В психоанализе выделены защита путем замещения объекта и защита путем замещения потребности.

**Заражение** (в социальной психологии) - процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида другому на психофизиологическом уровне контакта помимо собственно смыслового воздействия или дополнительно к нему.

**Защита психологическая** - специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта.

**Значимый другой** - лицо, которому непосредственно подражают и которое тем самым служит моделью для интериоризации норм.

**Идентификация** - психологический процесс отождествления индивидом себя с другим человеком, группой, коллективом, помогающий ему успешно овладевать различными видами социальной деятельности, усваивать и преобразовывать социальные

нормы и ценности, принимать социальные роли.

**Инициативность** - склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми, к тому чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие, способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны, готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

**Институт социальный** - исторически сложившиеся, устойчивые формы организации совместной деятельности людей.

**Канал коммуникации** - способ, которым передается сообщение лицом к лицу, письменно, на кинолентке или каким-либо другим образом.

**Коммуникация** - смысловой аспект социального взаимодействия.

**Конкретность** - отказ от общих рассуждений, многозначных и невнятных замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.

**Конфликт** (от лат. *conflictus* – столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

**Конфликтная ситуация** - предельный случай обострения противоречия в коллективе.

**Конформность** - податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок.

**Конформность** - психологическая характеристика поведения человека, выражающаяся в его податливости «давлению» группы, т. е. в ситуации конфликта между своим мнением и мнением группы он формирует мнение, совпадающее с мнением большинства

**Конфронтация** - умение с глазу на глаз общаться с другими

людьми с полным осознанием своей ответственности и заинтересованности, в случае несходства мнений - готовность пойти на конфликт, но не с целью испугать или покарать другого, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

**Контакт** - установление возможности доверительного общения, характеризующееся отказом от защитных социальных масок: возможен только как обоюдный процесс.

**Культура** - освоение, гуманизация, облагораживание человеком природы, совершенствование всего того, что человек находит естественно данным, стихийно возникшим в природе, обществе и себе самом; все созданное руками и разумом человека.

**Личность** - системное качество индивида, определяемое включенностью в общественные отношения и формирующееся в совместной деятельности и общении.

**Межличностные отношения** - субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общении.

**Непосредственность** - умение говорить и действовать напрямую, без всяких «экивоков», четкое представление об отношении других людей и честная демонстрация своего отношения к ним.

**Обратная связь** - искреннее предъявление информации о своем отношении к другому человеку.

**Обратная связь** - 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.

**Общение** - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

**Общение** - 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.

**Общение фактическое** - бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения.

**Открытость** - готовность открыть другим свой внутренний мир, не эксгибиционизм, но твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность, которая не равнозначна готовности обнародовать абсолютно все самые интимные секреты, поскольку сам человек, а не его тайны, интересен людям, умение говорить о своих мыслях и чувствах.

**Общественное мнение** - состояние массового сознания, заключающее в себе скрытое или явное отношение различных социальных общностей к проблемам, событиям и фактам действительности.

**Принятие чувств** - отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, умение не только испытывать какие-то чувства в общении с людьми, но и показывать их, выражать готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других, но при этом – отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства, чтобы они осознавали свою ответственность за них.

**Рефлексия** - процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний; выступает в форме осознания действующим субъектом - лицом или общностью - того, как они в действительности воспринимаются и оцениваются другими индивидами или общностями.

**Рефлексия** - понимание другого путем размышления за него;

**Речь** - исторически сложившаяся в процессе материальной преобразующей деятельности людей форма общения посредством языка.

**Речь жестовая** - способ межличностного общения людей, лишенных слуха, при помощи системы жестов, характеризующейся своеобразными лексическими и грамматическими закономерностями.

**Роль** - социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

**Ролевой обмен** - обмен участниками при выполнении заданий и упражнении теми ролями, которые они разыгрывали.

**Самоактуализация** - стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей.

**Самораскрытие** - передача достоверной информации о собственной личности другим людям.

**Симпатия** - устойчивое одобрительное эмоциональное отношение человека к другим людям, группам или социальным явлениям, выражающееся в приветливости, доброжелательности, восхищении, побуждающее к общению, оказанию внимания, помощи и т.д.

**Сопереживание** - уподобление эмоционального состояния субъекта состоянию другой личности (или социальной группы).

**Социально-психологическая компетентность** - способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений.

**Стереотипизация** - восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы.

**Установка** - готовность, предрасположенность субъекта к действию, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый, целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту.

**Эмпатия** - постижение эмоционального состояния, проникновение - вчувствование в переживания другого человека.

**Эмпатия** - понимание другого человека путем эмоционального вчувствования в его переживания;

**Эмпатия** - умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как и они, воспринимать их поступки с их же позиций и в то же время способность сказать другим о своем понимании и дать возможность подтвердить или опровергнуть эти представления.

**Язык** - система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности, передачи и хранения информации.

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основные источники:

1. Пшеничнова Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. - 112 с. - ISBN 978-5-00032-385-4. Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/88432>.
2. Федорова Н.Н. Речевая коммуникация и деловое общение: практикум для студентов-бакалавров ОФО и ЗФО направлений 09.03.03 Прикладная информатика, 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, 44.03.03 Специальное (дефектологическое) образование, 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями): [16+] / Н.Н. Федорова; Сочинский государственный университет. – Сочи: Сочинский государственный университет, 2020. – 50 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618345>.

### Дополнительные источники:

1. Бубчикова Н.В. Социальная психология: учебно-методическое пособие: [16+] / Н.В. Бубчикова, И.В. Чикова. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2020. – 213 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461034>.
2. Мандель Б.Р. Психология общения: история и проблематика / Б.Р. Мандель. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 422 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>.
3. Психология общения: курс лекций: / авт.-сост. Н.В. Козловская; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – 2-е изд., перераб. и доп. – Ставрополь: СКФУ, 2018. – 263 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563356>.
4. Психология общения: школа академика А.А. Бодалева: коллективная монография / под ред. Н.Л. Карповой, В.А.

Лабунской, Т.И. Пашуковой. - Москва: Русская школьная библиотечная ассоциация, 2017. - 449 с. - (Профессиональная библиотека школьного библиотекаря: приложение к журналу «Школьная библиотека». Серия 1, вып. 1). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9908635-6-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493510>.

### **Интернет-ресурсы:**

1. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. Режим доступа: [<http://psychology.com.ua/vospitatelyu-o-psixologii-i-psixogigiene-obshheniya-anatomiya-dialoga-dobrovich-a-b/> 12.04.2021]
2. Сергеечева В. Азы общения: стратегия и тактика. Режим доступа: [<https://www.psyoffice.ru/4565-sergeecheva-valentina-azy-obshhenija-strategija.html> 12.04.2021].
3. Корнелиус Х. и Фэйр Ш. Выиграть может каждый Как разрешать конфликты. Режим доступа: [<http://textarchive.ru/c-2846926-pall.html> 12.04. 2021].
4. Рогов Е.И. Психология общения. Режим доступа: [[https://fictionbook.ru/author/evgeniyi\\_ivanovich\\_rogov/psihologiya\\_obshheniya/read\\_online.html](https://fictionbook.ru/author/evgeniyi_ivanovich_rogov/psihologiya_obshheniya/read_online.html) 12.04.2021].
5. Курс лекций по дисциплине «Психология общения». Режим доступа: [[http://titiho.blogspot.com/p/blog-page\\_6157.html](http://titiho.blogspot.com/p/blog-page_6157.html) 12.04. 2021]