Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО
«ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА»

А.А.Романова

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Учебное пособие

2020

ОДОБРЕНО
цикловой комиссией
Общие гуманитарные и социально – экономические дисциплины

Председатель комиссии
М.Г.Лейба

СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора
по научно – методической
работе ЕКТС

Т.К. Пермякова

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебно- воспитатель-
ной работе ЕКТС

А.М. Шанин

Автор: **Романова А. А**., преподаватель дисциплины «Психология общения » Екатеринбургского колледжа транспортного строительства

Рецензенты: **Смирнов А.В.,** доцент кафедры социальной психологии, конфликтологии и управления Института психологии Уральского государственного педагогического университета

Колупаева Е.Л., преподаватель спецдисциплин Екатеринбургского колледжа транспортного строительства

В учебном пособии, соответствующем образовательному стандарту третьего поколения, представлены современные научные сведения по психологии общения, рассмотрены перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Особое внимание уделено изучению конфликтов, способов их предупреждения и разрешения.

Пособие содержит также задания для практических занятий, вопросы для контроля знаний, глоссарий, рекомендуемую литературу.

Учебное пособие предназначено для студентов всех специальностей и форм обучения. Может быть полезно преподавателям дисциплины *«Психология общения»*.

Екатеринбургский колледж транспортного строительства

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение……..6
Раздел 1. Психология общения….. …. …….. 8
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия……... 8
1.1.1. Психология общения как наука……... 8
1.1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений...9
1.1.3. Единство общения и деятельности……... 9
Тема 1.2. Понятие и общие характеристики общения……. 10
1.2.1. Понятие общения…….. 11
1.2.2. Характеристики общения……. 11
Тема 1.3. Классификация общения…….. 12
1.3.1. Виды общения…….. 12
1.3.2. Функции общения…… 14
Тема 1.4. Структура и уровни общения…….. 16
1.4.1. Структура общения……. .16
1.4.2. Уровни общения…… 17
Тема 1.5. Перцептивная сторона общения…….. 22
1.5.1. Понятие социальной перцепции…….. 22
1.5.2. Психологические механизмы межличностного восприятия…… 23
1.5.3. Психологические механизмы межгруппового восприятия…….. 24
1.5.4. Эффекты восприятия……. 25
Практическое занятие № 1……. 26
Тема 1.6. Интерактивная сторона общения…… 26
1.6.1 Психологические феномены взаимодействия людей…….. 27
1.6.2. Стратегии взаимодействия…… 28
1.6.3. Стили взаимодействия……... 29
1.6.4. Типы взаимодействия…… 30
1.6.5. Трансактный анализ…….. 32
Тема 1.7. Коммуникативная сторона общения…….. 34
1.7.1. Коммуникация и коммуникативный процесс…… 34
1.7.2. Вербальная коммуникация……... 36
1.7.3. Невербальная коммуникация…….. 39
1.7.4. Коммуникативные барьеры…….. 44
1.7.5. Коммуникативная компетентность……... 45
Практическое занятие № 2…….. 50
Раздел 2. Деловое общение…….. 55
Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристика…….. 55
2.1.1.Понятие и характеристики делового общения…..... 56
2.1.2. Виды и формы делового общения…… 56
Тема 2.2. Психологические особенности делового общения..... 57
2.2.1. Подготовка и проведение деловой беседы, деловых переговоров... 57
2.2.2. Публичное выступление…… 60
Тема 2.3. Деловой этикет в профессиональной деятельности……... 66

2.3.1. Понятие делового этикета…….. 66
2.3.2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений……. 70
Практическое занятие № 3……..71
Раздел 3. Психология конфликта……...72
Тема 3.1. Конфликты и способы их предупреждения……72
3.1.1. Понятие и структура конфликта……72
3.1.2. Классификация конфликтов. Функции конфликтов……72
Тема 3.2. Управление конфликтами……..74
3.2.1. Причины конфликтов……..74
3.2.2. Стратегия разрешения конфликтов……... 75
3.2.3. Эмоциональное реагирование в конфликтах …….. 75
Практическое занятие № 4……77
Глоссарий……..81
Список литературы…… 86

ВВЕДЕНИЕ

Общение - одно из наиболее необходимых условий существования человеческого общества. Человек становится личностью в результате взаимодействия и общения с другими людьми. Человек существует и развивается в обществе, в окружающей его группе людей, изменяет свои мысли и поведение в соответствии с ее требованиями.

Результаты процесса общения выражаются в установлении взаимопонимания и определенных межличностных отношений. В процессе общения люди не только обмениваются информацией, но и регулируют свои взаимоотношения, которые являются продуктом общения. С другой стороны, протекание процесса общения в значительной степени зависит от имеющихся межличностных отношений между участниками общения. Именно поэтому процесс общения и межличностные отношения неразрывно связаны друг с другом.

Общение - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по общению. Общественные и межличностные отношения человека реализуются именно в общении.

В процессе изучения курса психологии общения студенты получают необходимые знания о психологических закономерностях общения, таких как, восприятие и понимание людьми друг друга, передача и получение информации, взаимовлияние и сплоченность. Особое внимание уделяется психологии конфликта. Также в пособии рассматриваются вопросы делового общения и этическая сторона общения.

ФГОС СПО 4 предполагает развитие у выпускников таких общих компетенций, как умение использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности, умение работать в коллективе и команде, умение эффективно общаться с коллегами, руководством и пр. Изучение курса психологии общения обеспечивает формирование данных способностей.

Учебное пособие разработано в соответствии с примерной программой дисциплины «Психология общения», утвержденной Экспертным советом Федерального государственного учреждения «Федеральный институт развития образования» и ставит своей целью оказание помощи студентам при рассмотрении основных разделов данного курса.

Учебное пособие содержит теоретический материал, задания для практических занятий, вопросы для контроля знаний, глоссарий, рекомендуемую литературу. В теоретической части пособия рассматриваются такие вопросы как: общая характеристика общения, виды, функции и структура общения; перцептивная, интерактивная и коммуникативная стороны общения; деловое общение; конфликты и способы их разрешения; этические формы общения.

Задания для практических занятий и вопросы для самоконтроля позволяют индивидуализировать обучение, совершенствовать контроль и самоконтроль, повысить результативность освоения учебного материала.

Данное учебное пособие предназначено для работы преподавателя со студентами как на учебных занятиях, так и для самостоятельной работы студентов.

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия

1.1.1. Психология общения как наука
1.1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений
1.1.3. Единство общения и деятельности

Основные понятия: предмет психологии общения, межличностные отношения, общественные отношения, деятельность

1.1.1. Психология общения как наука

Изучение общения в настоящее время приобрело особую актуальность. Проблематика общения занимает значительное место во всех разделах психологии: в общей психологии, психологии личности, дифференциальной психологии. Понятие общения является ядром социальной психологии и конфликтологии. Более того, успешность любой профессии в сфере человек - человек зависит в первую очередь от умения установить контакт, наладить взаимоотношения, грамотно выслушать и «услышать» человека. Именно эти вопросы и изучает психология общения.

Предмет психологии общения (с т.зрения А.А.Леонтьева) - это исследование самого общения в его становлении и динамике, его механизмов и средств как части деятельности общения, а также анализ взаимоотношений общения с другими видами деятельности человека, прежде всего с практической и познавательной деятельностью.

По мнению Б.Ф. Ломова, ***предметом психологии общения*** являются психологические функции общения, формирование и функционирование механизмов и средств общения в их зависимости от функций общения, от особенностей личности и от других психологических факторов, взаимоотношение общения с другими аспектами психической жизни человека и особенностями личности.

Психология общения прошла в своем развитии три этапа.

1. *Конец XIX - начало XX вв*. Исследования В.М. Бехтерева впервые заставляют задуматься о роли общения как фактора психического развития человека и о влиянии группы на включенного в нее индивида. Но сам процесс общения не являлся еще предметом психологического исследования. Анализировалась лишь результативная сторона влияния общения на психические процессы и функции.

2. *Начало - 70-е гг. XX в.* - этап теоретико - философского подхода. Понятие общения использовалось для обоснования положения о социальной обусловленности, опосредованности психики человека. Общение считается основой такого процесса, как социализация личности. В этот период общение занимает одно из ведущих мест в концепциях Б.Г. Ананьева, Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна. На этом этапе оставались неразработанными проблемы, касающиеся

психологической сущности и структуры общения, специфики ее процессуальных характеристик.

3. *1970-е гг. – до нынешнего времени.* Общение рассматривается как самостоятельная область. Изучается сам процесс общения, его характеристики, функции, механизмы и стороны общения.

1.1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений

Различают два основных вида отношений: общественные и межличностные. Структура общественных отношений исследуется социологией. Они носят безличный характер. В их основе лежат производственные, материальные отношения, над ними надстраивается еще целый ряд: социальные, политические, идеологические. Все это в совокупности представляет собой систему общественных отношений. Специфика их заключается в том, что в них не просто «встречаются» индивид с индивидом, а «встречаются» индивиды как представители определенных общественных групп (классов, профессий, политические партии и т.д.). Такие отношения строятся не на основе взаимодействия конкретных личностей, а на основе определенного положения, занимаемого каждым в системе общества.

Природа межличностных отношений существенно отличается от природы общественных отношений: их важнейшая специфическая черта - эмоциональная основа. Эмоциональная основа межличностных отношений означает, что они возникают и складываются на основе определенных чувств, рождающихся у людей по отношению друг к другу.

Общественные и межличностные отношения раскрываются и реализуются именно в общении. Общение, в том числе в системе межличностных отношений, неразрывно связано с жизнедеятельностью людей, поэтому оно осуществляется при самых разнообразных межличностных отношениях. В обычных обстоятельствах отношения человека к окружающему его предметному миру всегда опосредованы его отношением к обществу, к людям, т.е. включены в общение.

Межличностные и общественные отношения существуют в неразрывном единстве. Выступая представителем некоторой социальной группы, человек общается с другим представителем другой социальной группы и одновременно реализует два рода отношений: и безличные, и личностные.

Общение выступает как способ сплочения индивидов и вместе с тем как способ развития самих этих индивидов. Именно поэтому общение является ядром как общественных отношений, так и межличностных.

1.1.3. Единство общения и деятельности

В современной психологической науке особое внимание уделяется вопросу о связи общения с деятельностью. Существуют различные точки зрения на эту проблему. В ряде зарубежных психологических концепций существует тенденция к противопоставлению общения и деятельности. Так, например, Э.Дюркгейм полагал, что процесс общения - это процесс духовного речевого общения, не имеющий ничего общего с преобразовательной деятельностью человека, а потому формы общения в обществе статичны.

В отечественной психологии принимается идея единства общения и деятельности. Однако связь между этими категориями понимается по - разному.

В концепции Б.Г. Ананьева общение выступает как один из видов деятельности наравне с трудом и познанием. А.Н. Леонтьев считал, что любые формы общения есть специфические формы совместной деятельности. Общение - это *особый вид деятельности,* который выступает как компонент, составная часть (и одновременно условие) другой, некоммуникативной деятельности. Б.Ф.Ломов критиковал подобную точку зрения и полагал, что отношения между общением и деятельностью существенно сложнее. По его мнению, общение - это самоценная категория, оно не всегда совершается ради потребности в совместной деятельности. Процесс общения может отражать специфическую активность человека, связанную с потребностью в контакте с другими людьми. Общение может быть не только средством, но и целью.

Против понимания общения как деятельности выступил ряд авторов. Л. М. Архангельский, В. Г. Афанасьев и Д. И. Дубровский, не возражая против деятельностного подхода в анализе общения, в то же время возражали против понимания общения как вида деятельности, отмечая, что оно есть лишь непременный атрибут любой человеческой деятельности. Решительно выступала против понимания общения как деятельности Л. П. Буева. Она трактовала общение как принципиально иное явление, чем деятельность.

Попытку объединить противоположные точки зрения на общение предприняла Г. М. Андреева. Она предложила рассматривать общение и как сторону *совместной деятельности* (поскольку сама деятельность не только труд, но и общение в процессе труда), и как ее своеобразное производное.

Несмотря на многообразие научных парадигм, можно утверждать, что общение тесно связано с деятельностью. Любая форма общения выступает как форма совместной деятельности, люди всегда общаются в процессе определенной деятельности. Сочетание деятельности одного человека с деятельностью других людей образует совместную деятельность. В совместной деятельности формируются не только субъект - объектные (человек - предмет деятельности), но и субъект - субъектные отношения (человек - человек). Сущность общения заключается во взаимодействии субъектов деятельности.

Общение может рассматриваться как сторона, условие деятельности или как отдельный вид деятельности. Но связь общения и деятельности заключается именно в том, что благодаря общению деятельность организуется. Перестройка плана совместной деятельности требует от каждого человека понимания цели деятельности, средств реализации, деления функций для ее достижения. Специфика общения в процессе деятельности заключается в создании возможности организации и координации деятельности ее отдельных участников. В общении происходит обогащение деятельности, развиваются и образуются новые связи и отношения между людьми.

Вопросы для самоконтроля

1. Каково значение общения в жизни человека?
2. Какое место занимает общение в системе межличностных и общественных отношений?
3. Как соотносятся между собой категории «деятельность» и «общение»?

Тема 1.2. Понятие и общие характеристики общения

1.2.1. Понятие общения

1.2.2. Характеристики общения

Основные понятия: общение, ориентация общения, психологическая динамика общения, семиотическая специализация общения, степень опосредованности

1.2.1. Понятие общения

В современной психологии отсутствует общепринятое определение общения. С точки зрения авторов деятельностного подхода ***общение*** - это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности. А.А.Леонтьев рассматривает ***общение*** как условие любой деятельности человека. Позицию А.А. Леонтьева поддерживают и другие авторы. Так, В.Н. Панферов отмечает, что любая деятельность невозможна без общения. Л.С. Выготский еще в 30-е годы пришел к выводу, что первым видом человеческой деятельности является общение.

Сторонники концепции отношений рассматривают ***общение*** как процесс взаимодействия партнеров, в ходе которого развиваются, проявляются и формируются определенные отношения между ними, каждого партнера к самому себе и к совместной деятельности. А.А. Бодалев предлагает рассматривать ***общение*** как взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми.

Авторы личностного подхода дают следующее определение общения: ***общение*** - это процесс межличностного, межсубъектного взаимодействия, порождаемый потребностями личности (субъектами общения), в том числе и потребностями в совместной деятельности. В. В. Знаков под ***общением*** понимал такую форму взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними.

Б.Д. Парыгин отмечал, что процесс общения может выступать в одно и тоже время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга.

Чаще всего в психологической литературе встречается следующее определение: ***общение*** - это процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством различных знаковых систем. В Психологическом словаре под ред. А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского (М., 1998) ***общение*** рассматривается как 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 людьми друг друга.

1.2.2. Характеристики общения

А.А. Леонтьев выделяет следующие характеристики общения.

1. *Ориентация общения* - это наиболее общая целевая характеристика общения. Специфическая ориентация того или иного вида общения непосредственно отражается на его средствах и на протекании самих процессов общения. Различают социально - ориентированное и личностно - ориентированное общение.

2. *Психологическая динамика общения* отражает психологическое содержание общения.

3. *Семиотическая специализация общения* определяется тем, какие средства используются в общении. Выделяют материальное и знаковое общение. В свою очередь, внутри знакового общения можно выделить:

а) речевое общение;

б) общение с помощью знаковых систем, психологически эквивалентных языку (язык жестов);

в) общение с помощью вторичных знаковых систем с опорой на язык;

г) общение с помощью вторичных знаковых систем специфического характера;

д) общение при помощи ситуативно осмысляемых материальных объектов (например, подарок, присланный по почте).

4. *Степень опосредованности* - это больше количественная, чем качественная, характеристика, иначе ее можно определить как социальную «дистанцию», отделяющую коммуникатора от реципиента.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите наиболее точное, по Вашему мнению, определение общения.
2. Какие характеристики общения выделены А.А. Леонтьевым?

Тема 1.3. Классификация общения

1.3.1. Виды общения

1.3.2. Функции общения

Основные понятия: виды общения, функции общения

1.3.1. Виды общения

Существует несколько классификаций общения.

1. По содержанию:

А) ***Материальное*** (обмен предметами и продуктами деятельности). При материальном общении субъекты, будучи занятыми индивидуальной деятельностью, обмениваются ее продуктами, которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей.

Б) ***Когнитивное*** (обмен знаниями). Общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности.

В) ***Кондиционное*** **(**обмен физиологическими или психическими состояниями). При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние. Например, поднять настроение или, напротив, испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счете - оказать определенное воздействие на самочувствие друг друга.

Г) ***Мотивационное*** (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями). Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении. В качестве примера такого общения можно назвать случаи, когда один человек желает добиться того, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы у кого-либо сложилась определенная установка к действию, актуализировалась некоторая потребность.

Д) ***Деятельностное*** (обмен действиями, операциями, умениями, навыками). Деятельностное общение осуществляется в совместной деятельности индивидов.

2. По средствам:

А) ***Непосредственное*** (осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой). Непосредственное общение - исторически первая форма, на основе которой в более поздние периоды развития цивилизации возникли другие виды общения. Это естественный психологический контакт индивидов при наличии четкой обратной связи (беседа, игра и пр.)

Б) ***Опосредованное*** - (использование специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией). Опосредованное общение - это неполный психический контакт с помощью каких - либо устройств (переписка, разговор по телефону и пр.)

В) ***Прямое.*** Прямое общение предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения, например, телесные контакты, беседы людей друг с другом, их общение в тех случаях, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга.

Г) ***Косвенное.*** Косвенное общение осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

3. По уровню взаимодействия индивидов в процессе общения:

А) ***Личностно - ориентированное*** (межличностное).

Б) ***Социально - ориентированное*** (межгрупповое взаимодействие, а также личность - группа).

В) ***Предметно - ориентированное*** общение (в основе такого общения лежит процесс коммуникации, а индивидуальные особенности реципиентов не учитываются).

4. По целям:

А) ***Биологическое*** - это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Б) ***Социальное общение*** преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

5. ***Межличностное и массовое общение.*** *Межличностное общение* - это непосредственное, более или менее постоянное регулярное общение в малых группах. Главное условие межличностного общения - определенное знание участниками общения индивидуальных особенностей друг друга, что возможно только на основе совместного опыта, эмпатии, взаимопонимания. *Массовое*

общение - это множественные, обычно мимолетные, непосредственные контакты незнакомых людей друг с другом (в толпе, на работе и пр.).

Среди видов общения можно выделить также формальное, примитивное, функционально - ролевое, манипулятивное, светское, деловое и духовное общение.

Формальное общение или «контакт масок» - это общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости и т. п.) - набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

Примитивное общение - это оценка другого человека как нужного или мешающего объекта: если нужен, активно вступают в контакт, если мешает - оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют к нему дальнейший интерес и не скрывают этого.

Функционально - ролевое общение предполагает регламентацию содержания и средств общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, обман) в зависимости от особенности личности собеседника.

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

Деловое общение учитывает особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Духовное, межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение.

1.3.2. Функции общения

Сегодня существует много различных классификаций функций общения. Среди них наиболее распространены классификации, предложенные В. Н. Андриенко, Е. В. Панферовым, Е. И. Роговым, О. Г. Филатовой.

О. Г. Филатова выделяет следующие функции общения:

1) ***Инструментальная*** - передача информации для совершения определенных действий;

2**)** ***трансляционная*** - передача конкретных способов деятельности, оценок и т.д.;

3) ***экспрессивная*** - взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;

4) ***самовыражения***;

5) ***социального контроля*** - регламентация поведения и деятельности;

6) ***социализации*** и др.

Е. И. Рогов выделяет пять основных функций общения:

1) ***прагматическая*** - реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности;

2) ***формирующая*** - проявляется в процессе развития человека и становления его как личности;

3) ***подтверждения*** - проявляется в том, что только в ходе общения с другими людьми мы можем познать, понять и утвердить себя в собственных глазах;

4) ***организации и поддержания межличностных отношений*;**

5) ***внутриличностная*** - одна из самых важных. Благодаря диалогу с самим собой мы принимаем определенные решения, совершаем поступки.

По мнению Е. В. Андриенко, можно выделить совокупность трех групп функций общения, если рассматривать его в определенной системе отношений.

1) ***Психологические*** функции обусловливают развитие человека как индивида и личности. Общение стимулирует развитие мыслительных (когнитивная деятельность), волевых (активность), эмоциональных процессов (аффективность).

2) ***Социальные*** функции определяют развитие общества как социальной системы и развитие групп как составных единиц этой системы. Интеграция общества возможна только при условии наличия общения во всех его видах, типах и формах.

3) ***Инструментальные*** функции определяют многочисленные связи между человеком и миром в самом широком смысле слова; между различными социальными группами.

В. Н. Панферов выделяет функции человека как субъекта общения.

1) ***Коммуникативные*** функции осуществляют взаимосвязь людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия. Информация облекается в форму различных знаков, образующих язык общения. Поэтому эффективность коммуникативных функций предопределяется решенностью проблемы канал - знак.

2) ***Информационные*** функции обеспечивают прием и хранение информации, служат целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта. Информация передается по каналам связи в виде знаков и их комплексов (слов, жестов, мимики и др.), за которыми закреплены определенные значения. Эффективность информационных функций общения зависит от успешности решения проблемы знак - значение.

3) ***Когнитивные*** функции направлены на интерпретацию отношения знак - значение в целях определения смысла и обогащения опыта самопознания и взаимопознания партнеров для оптимального взаимодействия. Эффективность когнитивных функций общения зависит от успешности решения проблемы значение - смысл, связанной с определением возможностей партнеров решать и выполнять конкретные задачи совместной жизнедеятельности.

4) ***Эмотивные*** функции проявляются в переживании человеком своих отношений с людьми, а также в эмоциональной связи с действительностью. Взаимоотношения людей тесно связаны с их представлениями друг о друге. Поэтому эффективность эмотивных функций общения зависит от успешности решения проблемы смысл - отношение.

5) ***Конативные*** функции обеспечивают управляющее воздействие на личность во всех процессах жизнедеятельности, связаны со стремлением человека к тем или иным ценностям, побудительными силами человека, регулируя поведение партнеров в совместной деятельности через процесс общения. Конативные функции в процессах общения проявляются в рамках проблемы отношение - поведение, эффективность решения которой предполагает согласованность взаимодействий партнеров.

6) ***Креативные*** функции направлены на преобразование людей в процессах общения, изменение и воспитание личности. Креативные функции в процессах общения проявляются в решении проблем, возникающих в контексте соотношения поведение - личность.

В. Н. Панферов, рассмотрев многочисленные исследования, сделал вывод о том, что все указанные функции трансформируются в одну, главную функцию общения - регуляторную, которая проявляется во взаимодействии человека с другими людьми. Тогда в этом смысле общение будет служить механизмом социально-психологической регуляции поведения в совместной деятельности людей.

Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите основные виды общения.
2. Какие функции общения Вам известны?
3. Назовите функции человека как субъекта общения.

Тема 1.4. Структура и уровни общения

1.4.1. Структура общения
1.4.2. Уровни общения

Основные понятия: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения, уровни общения

1.4.1. Структура общения

Структура общения представляет единство трех его сторон: коммуникативной, интерактивной, перцептивной.

А) ***Коммуникативная сторона*** состоит в обмене информацией между людьми; но это не просто передача информации, но и ее формирование, уточнение, развитие. Каждый участник предполагает активность также и в своем партнере, он не может его рассматривать как некий объект. Другой участник тоже как субъект соответственно направляет ему информацию, на него необходимо ориентироваться, то есть анализировать его цели, мотивы, установки. Коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают единой или сходной системой кодирования и декодирования, то есть говорят «на одном языке». Это особо важно, потому, что коммуникатор и реципиент постоянно в ходе процесса меняются местами. У них должно быть одинаковое понимание ситуации общения.

Б) ***Интерактивная сторона*** выражается во взаимодействии партнеров при организации и выполнении совместной деятельности. Если коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, то обмен

знаниями и идеями по поводу этой деятельности предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее. Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести свой особый вклад в нее, что позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности. В ходе ее для участников важно не только обмениваться информацией, но и спланировать совместную деятельность.

В) ***Перцептивная сторона*** предполагает восприятие и понимание партнерами друг друга в процессе общения. Перцептивные навыки проявляются в умении управлять своим восприятием, «читать» настроение партнера по вербальным и невербальным характеристикам; понимать психологические эффекты восприятия и учитывать их для снижения его искажения.

1.4.2. Уровни общения

Общение - это деятельность или специфический акт поведения индивида. Всякий поведенческий акт в науке принято условно разбивать на четыре фазы: побуждение к действию, уточнение индивидом ситуации действия, само действие; его свертывание.

Применительно к общению их содержание можно обозначить следующим образом:

I - фаза взаимонаправленности;

II - фаза взаимоотражения;

III - фаза взаимоинформирования;

IV - фаза взаимоотключения. Эти названия обусловлены тем, что партнеры действуют в контакте, не изолированно друг от друга. Содержание фаз контакта определяется уровнем, на котором протекает общение.

Выделяют семь уровней общения: конвенциональный, примитивный, манипулятивный, стандартизованный, игровой, деловой, духовный.

Конвенциональный уровень. Фаза взаимонаправленности для партнера, выходящего на этот уровень общения, имеет следующее содержание. Человек испытывает потребность в контакте, у него возникает так называемая *установка на внешнюю коммуникацию* («поговорить бы с кем-нибудь»), усиленная тем, что имеется реальный партнер. Человек при этом интуитивно готовится к пристройке «рядом»: в качестве условия контакта им заранее принимается, что он будет то говорящим, то слушающим. Т.е. когда человек ведет себя культурно и вежливо по отношению к своему собеседнику. И собеседник отвечает тем же, это и есть взаимонаправленность.

Фаза взаимоотражения партнеров. На конвенциональном уровне общения «отразить партнера» означает, во-первых, уловить его актуальную роль. Во-вторых, уловить собственную актуальную роль его глазами.

Третья фаза - фаза взаимоинформирования - на конвенциональном уровне общения совсем не обязательно протекает гладко. В предыдущей фазе партнеры установили, каковы их ролевые ожидания друг к другу, однако теперь каждый из них вправе не подтвердить эти ожидания. Если так, то данная фаза общения имеет вид «конфронтации». Если в третьей фазе партнеры избирают путь «конгруэнции» (взаимосогласия), т. е. подтверждают взаимные ролевые ожидания, то это на

конвенциональном уровне общения обязательно ведет к нарастающему раскрыванию своего «ролевого веера» каждым из партнеров.

Четвертая фаза контакта - взаимоотключение - на конвенциональном уровне общения протекает в духе равноправия партнеров и их обостренного внимания друг к другу. В случае конгруэнции (взаимосогласия) оба заботятся о том, чтобы не навязывать свою персону другому после того, как тема беседы окажется исчерпанной. Поэтому незадолго до ее исчерпания каждый уже заготавливает реплику под занавес, что-нибудь вроде: «Ну счастливо! Интересно было побеседовать». Уйти без такой фразы и соответствующего теплого взгляда значит нанести партнеру незаслуженный укол. В случае же конфронтации партнеры, свертывая контакт, оставляют друг другу право на собственное мнение. Прощальная реплика после дискуссии, не приведшей к единству взглядов, будет примерно так и звучать: «Знаете, я все же остаюсь при своем мнении... Всего доброго, интересно было побеседовать». Конвенциональный уровень общения можно считать оптимальным для разрешения личных и межличностных проблем в человеческих контактах.

Примитивный уровень. Общая характеристика того, кто находится на примитивном уровне в контакте, такова: *для него собеседник не партнер, а, предмет, нужный либо мешающий.* Если нужный, надо им овладеть; если мешающий, надо его оттолкнуть. Отсюда все особенности фаз общения на примитивном уровне диалога.

Фаза направленности на партнера. Вариант первый: субъект испытывает потребность в контакте, тем более что перед ним реальный слушатель. Однако одному из субъектов при подготовке к контакту и в голову не приходит, что другого собеседника нельзя считать «предметом для слушания», что тот и сам должен в любую секунду иметь возможность высказаться. В этой возможности собеседнику заранее отказывается, так что если он начнет что-то говорить в ответ, это будет «неправильно».

Фаза отражения партнера. Актуальная роль партнера субъектом не улавливается; взамен этого в ход идут шаблоны восприятия, с помощью которых можно описать данный «предмет», например: большой он или маленький (атлетического сложения или щуплый). Это существенно: если большой, с ним надо поосторожнее... И тогда мимика и жесты нашего субъекта сразу переключаются на пристройку «снизу». Если щуплый, можно не церемониться, уверенно занимается позиция «сверху». Существенны наружность, одежда, пол, возраст. Что касается улавливания собственной актуальной роли глазами партнера, то до таких тонкостей дело не доходит; субъект общения, пристраивается ли он «снизу» или «сверху», убежден: его видят таким, каким он сам себя видит или за кого себя выдает...

Фаза взаимоинформирования. Один из субъектов общения без малейших ограничений изнутри выражает свою симпатию «предмету», который нравится, или антипатию тому, кто не нравится. Выражение симпатии в случае пристройки «снизу» льстивое, в случае пристройки «сверху» беспардонное. В случае конфронтации - без смущения переходит от пробного натиска и угроз к постыдному отступлению и заискиванию.

Фаза отключения от партнера для него не проблема. Если в предыдущей фазе имела место конфронтация, то со слабым партнером он заканчивает контакт

ругательствами и насмешками, а с сильным - извинениями либо угрозами (угрозы произносятся тогда, когда партнер уже отошел на безопасное расстояние). Если же имела место конгруэнция, то наш субъект, получивший желаемое от партнера, не скрывает свой скуки.

Манипулятивный уровень. Этот уровень общения занимает промежуточное положение между примитивным и конвенциональным. Субъект, избирающий партнерство на этом уровне, по своему подходу к другому человеку близок к примитивному участнику диалога, но по исполнительским возможностям приближается к конвенциональному уровню общения. В целом характеристика этого субъекта («манипулятора») такова: *для него партнер - соперник в игре, которую непременно надо выиграть.* Выигрыш означает выгоду, если не материальную или житейскую, то, по крайней мере, психологическую. Психологическая же «выгода», с точки зрения манипулятора, заключается в том, чтобы надежно пристроиться к партнеру «сверху» и иметь возможность безнаказанно наносить ему «уколы».

Общение, изначально ориентированное на такого рода выигрыш, называется «манипуляцией».

Стандартизованный уровень. Как видно из самого названия этого уровня, общение здесь основывается на неких стандартах, а не на взаимном схватывании партнерами актуальных ролей друг друга и постепенном развертывании каждым из них своего «ролевого веера». Другим названием этой формы общения может быть «контакт масок».

Фаза направленности на партнера здесь неудовлетворительна в связи с тем, что подлинного желания контакта или подлинной готовности к общению не отмечается. Нерасположенность к контакту может иметь множество причин. Вот некоторые из них: чувство обиды и недоверия (хочется отгородиться от партнера), страх общения (потому что по прошлому опыту оно чаще приносило разочарования и обиды, чем радость) и т. д.

В любом случае эта нерасположенность к общению вступает в противоречие с существующими нормами человеческого общежития, обязывающими к контактам. Общаться принято, но не хочется. Как бы найти способ общаться не общаясь? Такой способ есть: надо «надеть маску». В этой фазе человек не готовится к партнерству, а надевает маску, с помощью которой надеется обойтись минимумом усилий (да и минимумом контакта).

Во второй - в фазе отражения партнера - субъект, в первую очередь, озабочен тем, «чего ему (партнеру) от меня надо». Это сводит восприятие актуальной роли другого человека к оценке лишь того, насколько он «опасен», т. е. насколько активен в своем стремлении «снять с меня мою маску». Одновременно субъекта беспокоит, соответствует ли он принятым стандартам внешнего вида, тона, манер, иначе говоря - «не видно ли партнеру чего-то еще, кроме моей маски (что крайне нежелательно)»; к этому и сводится восприятие себя глазами другого. При такой настроенности субъект ни партнера, ни себя его глазами по-настоящему не видит - да и видеть не хочет! Ведь у него скорее побуждение создать видимость контакта, чем вступить в контакт.

В третьей фазе - взаимоинформирования - маска как бы заостряется, делается подчеркнутой; тем самым субъект «информирует» партнера о своем стремлении как

можно скорее свернуть контакт, жестами «говоря» ему: «Я вас не трогаю - вы меня не трогайте» и т.д. Беседа может иметь благоприятный смысл для субъекта, но конгруэнции не происходит: «ролевой веер» субъекта скрыт за маской. И собеседника охватывает неприятное чувство: он ничего худого не сказал, напротив, а с ним как-то... не по - человечески. Другими словами, даже конгруэнция здесь напоминает конфронтацию. В случае же действительной конфронтации только побелевшие губы или покрасневшие уши человека в маске выдают его чувства, маска каменеет; в лучшем случае одну маску сменяет другая (например, «маску клоуна» - «маска тигра»), а подлинного общения все равно нет. Встречаясь с партнером в маске, мы непроизвольно надеваем ее и сами, а это мешает правильному восприятию другого человека. Контакт масок - самый яркий пример так называемого «формального общения». Чтобы сделать его хотя бы чуть - чуть менее формальным, искушенные в контактах люди набираются терпения и прибегают к исполнению актерской роли.

Игровой уровень. В фазу направленности на партнера здесь не просто встроена забота о том, чтобы он имел принципиальную возможность пристройки «рядом». Здесь заранее есть живой интерес к личным особенностям собеседника, к его «ролевому вееру», причем интерес не своекорыстный, а проникнутый симпатией к человеку. На игровой уровень общения мы выходим лишь с теми людьми, которых хотя бы немного уже знаем и с которыми нас связывает определенное чувство - если не взаимное, то, по крайней мере, еще не омраченное обидами и разочарованиями.

В фазе отражения партнера это чувство обеспечивает нам обостренное восприятие его «ролевого веера» с особой чувствительностью к его индивидуальным ролям. Что касается схватывания собственной актуальной роли его глазами, то здесь нам свойственно приписывать собеседнику интерес и доброжелательность, присущие в таком контакте нам самим.

В третьей фазе контакта - фазе информирования партнера, или взаимоинформирования, - «игровой» уровень общения целиком подтверждает свое название. Субъекту хочется быть интересным для своего партнера, и он непроизвольно «играет», чтобы «интересно выглядеть». Можно радостно разделять суждения собеседника: наполовину от души, наполовину из потребности удержать, не разрушить приятный контакт. Такова конгруэнция на этом уровне общения. Ценность возникшей человеческой связи - на первом месте. Несогласие - повод для дальнейших встреч и разговоров. Можно пойти и на конфронтацию с партнером: поддеть его, заставить удивиться, разозлиться, сконфузиться - все это для того, чтобы чуть больше раскрылся его «ролевой веер»; при этом вы сами временно пытаетесь спрятаться за масками или актерскими ролями. Это внешне похоже на манипуляцию, но испытываемые вами чувства к партнеру существенно меняют дело. Партнер игрового общения то неявно, то открыто дает вам понять, что для вас обоих возможны и желательны любого типа пристройки друг к другу. Пристраиваясь «сверху» в каком-то эпизоде диалога, он не вызывает у вас чувства униженности - это скорее чувство азарта, игрового соперничества. Он не стремится к самоутверждению за ваш счет, а зовет к игре - к столкновению сил, различающихся натур, вкусов, мнений, чувств.

Четвертая фаза контакта - фаза взаимоотключения - не требует обоюдного исполнения прощальных ритуалов; можно обойтись без них, «отпустив» друг друга взглядом, неуловимым жестом, прикосновением...

Деловой уровень. Особенности собственно делового общения раскрываются при анализе содержания фаз контакта.

В первой фазе (направленность на партнера) собеседнику заранее обеспечивается возможность пристройки «рядом». Но, кроме этого, партнер вызывает особый интерес как участник совместной деятельности, как человек, который может помочь, или тот, кому необходима ваша помощь в интересах общего дела.

Во второй фазе (взаимоотражение) партнеры зорки и чутки друг к другу, но это качественно иная обостренность восприятия, чем на игровом уровне. Здесь внимание привлекает не столько «ролевой веер» собеседника (и собственный «ролевой веер» его глазами), сколько степень его умственной и деловой активности, его включенности в общую задачу. Поэтому в таком контакте люди часто перестают думать о том, как они выглядят и какие свои индивидуальные роли раскрывают перед партнером: это не столь важно; на первом месте - дело.

То же происходит в третьей фазе (взаимоинформирование). Важна истина, и совместные поиски ее отодвигают на задний план все, что имеет отношение к собственному «Я» каждого из них. Это придает особый привкус конфронтации, протекающей на деловом уровне общения. Кто именно прав - я или собеседник, - не имеет серьезного значения; я готов отказаться от своей точки зрения, если мне докажут мою неправоту; столь же честны, я верю, помыслы собеседника. И если мы не сошлись во взглядах, это не повод к взаимной неприязни, а лишь повод к «домашнему анализу» всего, о чем мы говорили, и к возобновлению дискуссии. Личная обида, переживаемая кем-то после подобной конфронтации, изобличает неподлинность имевшего место делового общения: оно определенно не было деловым - по вине партнера или по вашей собственной. Возможно, под видом делового общения один из партнеров пытался манипулировать другим; тот, кому это удалось, удовлетворен; проигравший обижен... Но не истина, не дело было превыше всего в случившемся споре.

Общаясь на деловом уровне, люди выносят из контактов не только определенные зримые «плоды» совместной деятельности, но также исключительно стойкие чувства взаимной привязанности, доверия и теплоты. Или, напротив, почти неустранимые антипатии друг к другу.

Фаза взаимоотключения. Здесь не место ни церемонности, ни пышности в выражении чувств, но за внешней суховатостью прощаний (как, впрочем, и встреч) чувствуется теплота.

Духовный уровень. Высший уровень человеческого общения - духовный. *Партнер воспринимается как носитель духовного начала.* Фаза взаимонаправленности партнеров на духовном уровне общения проникнута не просто интересом и симпатией к собеседнику и не только предвкушением захватывающего разговора. Здесь есть вера в возможность приблизиться в беседе к постижению подлинных ценностей существования. Духовное общение не может быть односторонним: либо его нет, либо в него вовлечены оба партнера. И так как

оба заранее готовы к пристройке «снизу», это создает особую доверительно-воодушевленную, «трепетную» атмосферу контакта.

В фазе взаимоотражения, а затем взаимоинформирования собеседники чрезвычайно чувствительны к душевному состоянию друг друга, к малейшему «повороту» мысли друг друга. Они настолько растворены один в другом, что один способен закончить фразу, начатую другим. Оба высокоспонтанны (открыты, порывисты) и побуждают друг друга к спонтанности. Дух конгруэнции витает над головами говорящих, даже когда они спорят - неистово схватываются при каком-то расхождении. Расхождение для обоих мучительно и должно быть устранено - вот причина их горячности.

Фаза взаимоотключения партнеров бывает на духовном уровне общения достаточно затруднена. Столько хочется еще сказать друг другу, что расстаться, кажется, невозможно. И вот люди, не только молодые, но и старые, готовы в течение целой ночи провожать один другого домой.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите основные структурные элементы общения.
2. В чем сущность конвенционального уровня общения?
3. На каком уровне осуществляются реальные деловые контакты? Почему? Приведите примеры.
4. Что делает общение формальным?

Тема 1.5. Перцептивная сторона общения

1.5.1. Понятие социальной перцепции
1.5.2. Психологические механизмы межличностного восприятия
1.5.3. Психологические механизмы межгруппового восприятия
1.5.4. Эффекты восприятия

Основные понятия: социальная перцепция, механизмы социальной перцепции, эффекты восприятия

1.5.1. Понятие социальной перцепции

Сущность ***социальной перцепции*** заключается в образном восприятии человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира. Термин «социальная перцепция» был введен Д. Брунером в 1947г. в ходе разработки нового подхода к восприятию. Сначала под социальной перцепцией понималась социальная обусловленность межличностного и межгруппового восприятия. Позже ***социальной перцепцией*** стали называть процесс восприятия социальных объектов, т.е. других людей, социальных групп, больших социальных общностей. Именно это понимание термина закрепилось в социально - психологической литературе.

Процессы социального восприятия отличаются от восприятия несоциальных объектов. Это отличие заключается в следующем:

а) социальные объекты не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия;

б) социальные образы всегда имеют смысловые и оценочные интерпретации;

в) субъект и объект восприятия, т.е. люди, принципиально подобны;

г) ошибочность восприятия другого человека значительно сложнее не только проверить, но и исправить.

Н.В. Казаринова отмечает, что и при восприятии предметов, и при восприятии людей на этот процесс воздействуют:

1) физиологические возможности нашей сенсорной системы;
2) местоположение (лицом к лицу, бок о бок и пр.);
3) эмоции;
4) мотивационная сфера;
5) установки;
6) прошлый социальный опыт;
7) ожидания от взаимодействия.

Таким образом, восприятие является активным процессом, т.е. то, что мы воспринимаем, и то, как мы интерпретируем воспринятую информацию, с одной стороны, определяется нашим состоянием, с другой - находится под нашим контролем.

1.5.2. Психологические механизмы межличностного восприятия

Механизмы социальной перцепции - это способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Механизмы социальной перцепции можно разделить на две группы в зависимости от объекта восприятия:

1) механизмы межличностного восприятия;
2) механизмы межгруппового восприятия

Наиболее распространенными механизмами межличностного восприятия являются идентификация, эмпатия, децентрация, социальная рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.

Идентификация. Существует несколько определений данного понятия. А.А. Бодалев под идентификацией подразумевает способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе.

А.А. Реан считает, что идентификация - это способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на ситуацию глазами партнера по общению.

Эмпатия - это постижение эмоционального состояния, проникновение, вчувствование в переживания другого человека.

Децентрация - способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя.

Социальная рефлексия - осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Интенсивность и полнота проявления коммуникативной рефлексии напрямую зависят от субъективной значимости партнера.

Аттракция - особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается обычно в трех аспектах: как процесс формирования привлекательности другого человека, как результат данного процесса, как качество отношений. Выделяются три уровня аттракции: симпатия, дружба и любовь. Д. Майерс описывает следующие факторы, стимулирующие проявление аттракции: географическая близость (соседство, обучение в одном классе и пр.), взаимодействие, простое нахождение в поле зрения,

физическая привлекательность, сходство мировоззрения, хорошее отношение к субъекту восприятия.

Каузальная атрибуция - это приписывание причин как своему поведению, так и поведению другого человека. В процессе межличностного восприятия характер атрибуции зависит от следующих показателей:

1) от степени типичности или уникальности поступка;

2) от социальной желательности или нежелательности поступка;

3)от того, является ли субъект восприятия участником события или его наблюдателем.

Г. Келли выделил три типа атрибуции:

- *личностная* - причина приписывается тому, кто лично совершил поступок;
- *объективная* - причина приписывается тому объекту, на который направлено действие;
- *обстоятельственная* - причина совершившегося приписывается обстоятельствам, сложившейся ситуации.

Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции

1) *Тенденция переоценивать роль личностных факторов и недооценивать влияние ситуации, обстоятельств.*

2) *Ошибка ложного консенсуса (согласия).* Человек склонен интерпретировать свое поведение как типичное, свойственное большинству людей.

3) *Ошибка неравных возможностей ролевого поведения*. Разные социальные роли предполагают разное поведение, поэтому при атрибуции воспринимающий интерпретирует поведение окружающих людей в строгом соответствии с их социальными ролями. В основе данной ошибки лежит склонность опираться на ролевые стереотипы.

4)*Игнорирование информационной значимости неслучившегося* - это тенденция учитывать только очевидные факты.

1.5.3. Психологические механизмы межгруппового восприятия

К механизмам межгруппового восприятия относятся внутригрупповой фаворитизм, физиогномическая редукция, стереотипизация.

Внутригрупповой фаворитизм заключается в тенденции благоприятствовать в социальном восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой. М Шерифа описывает факторы, блокирующие актуализацию внутригруппового фаворитизма:

1) более общие («надгрупповые») цели и социально значимые (не «группоцентрические») ценности межгруппового взаимодействия;

2) однозначность толкования, доступность и очевидность тех критериев, на основании которых выносится извне решение об успехе или неудаче группы;

3) чередование успеха и неудачи группы в межгрупповом взаимодействии;

4) взаимодействие между группами по типу «сотрудничество».

Физиогномическая редукция - это восприятие внешности другого человека с одновременной или последующей интерпретацией его как личности. В каждой культуре есть специфические способы для восприятия другого человека. Эти способы достаточно эффективны, когда «прилагаются» к представителям той же самой культуры, т.е. позволяют быстро, нередко автоматически воспринять другого

человека. Но эти же самые способы могут оказаться неэффективными при восприятии представителей других культур.

Стереотипизация - это процесс формирования стереотипов, сущность которого заключается в тенденции максимизировать воспринимаемое различие между группами и минимизировать различия между членами одной и той же группы. *Социальный стереотип* - это устойчивое представление о явлении или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы; упрощенное представление о каком - либо социальном объекте, связанное с обобщением и обладающее повышенной устойчивостью.

Классификация социальных стереотипов

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

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

3) *Статусные* стереотипы, проявление которых связано с восприятием и пониманием другого человека в зависимости от его социального статуса.

4) *Социально - ролевые* стереотипы связаны с зависимостью восприятия и оценки человека, его личностных особенностей от социальных ролей, которые выполняет этот человек. Статусные, социально - ролевые и профессиональные стереотипы очень схожи.

5) *Вербально - поведенческие* стереотипы 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* стереотипы - это персонифицированный образ профессии, то есть обобщенный образ типичного профессионала.

Разновидностью социального стереотипа является *имидж* личности, под которым понимается эмоционально воспринимаемый и передаваемый образ человека. Имидж возникает тогда, когда наблюдатель получает относительно устойчивое впечатление о другом человеке, его поведении, которое он наблюдает, о его внешнем виде, высказываниях и пр.

Имидж имеет две стороны: субъективную, проявляющуюся в процессе формирования впечатления о себе у окружающих, и объективную, воплощающуюся в воспринятом образе тем, кто наблюдает. Передаваемый и воспринимаемый образы могут не совпадать. Кроме того, передаваемый образ не всегда отражает сущность личности.

Межличностные и межгрупповые механизмы восприятия взаимодополняют друг друга, выполняя специфические функции. Межгрупповые механизмы обусловливают взаимосвязь группы с другими группами. Межличностные механизмы являются средством, с помощью которого обеспечивается интеграция индивидуальных действий в совместной деятельности.

1.5.4. Эффекты восприятия

Образ другого человека строится по определенным типовым схемам, получившим название «эффекты восприятия». К ним относятся эффекты: первичности и новизны, ореола, привлекательности, превосходства, хорошего отношения к нам, проекции, средней ошибки.

Эффект первичности и новизны возникает при взаимодействии с малознакомыми людьми. В этом случае большее значение придается данным, полученным в начале общения, а при взаимодействии со старыми знакомыми - последним.

Эффект ореола связан с формированием специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств. В первую очередь «ореол» создают факторы внешней привлекательности, превосходства, хорошего отношения к нам.

Эффект привлекательности заключается в тенденции переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека.

Эффект превосходства проявляется в склонности людей систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому - то существенному для них параметру. Человеку, вызывающему у нас восхищение по какому - либо весьма значительному для нас показателю, мы приписываем целый ряд хороших качеств. И, наоборот, мы склонны недооценивать человека, у которого важное для нас положительное качество выражено слабо.

Эффект хорошего отношения к нам связан с тем, что воспринимающий склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией. Часто на возникающее у нас впечатление о человеке влияет его согласие или несогласие с нами по какому - то вопросу.

Эффект проекции проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному - своих недостатков.

Эффект средней ошибки - это тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека к среднему, усреднять их.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите основные механизмы межличностного восприятия.
2. Перечислите фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.
3. Какие механизмы межгруппового восприятия Вам известны?
4. Перечислите основные виды социальных стереотипов.

Практическое занятие № 1

1. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
2. Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в Вашей студенческой группе.
3. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.

Тема 1.6. Интерактивная сторона общения

1.6.1 Психологические феномены взаимодействия людей
1.6.2. Стратегии взаимодействия

1.6.3. Стили взаимодействия
1.6.4. Типы взаимодействия
1.6.5. Трансактный анализ

Основные понятия: интеракция, психологическая совместимость, коммуникативная совместимость, стратегия взаимодействия, стиль взаимодействия, тип взаимодействия, трансакция

1.6.1 Психологические феномены взаимодействия людей

Общение - это не только обмен информацией, знаками и восприятие другого человека, но и организация совместных действий. Оно всегда предполагает достижение некоторого результата. Таким результатом обычно является изменение поведения и деятельности других людей. Интерактивный аспект общения включает в себя многообразные проблемы взаимодействия людей.

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;
- асимметричные взаимодействия, выстроенные по принципу субординации;
- конфликты и переговоры;
- групповая дискуссия.

Продуктивность общения во многом зависит от совместимости субъектов взаимодействия. ***Психологическая совместимость*** - это оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности.

Существует такое понятие, как ***коммуникативная совместимость.*** Это частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции, характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Структура взаимодействия

Процесс взаимодействия людей состоит из функциональных единиц взаимодействия - актов, или действий. Действие состоит из четырех фаз:

1) *фаза возбуждения, или импульс* - включает в себя первые стимулы к общению; на этой фазе происходит переключение человека от одного действия к другому;

2) *фаза уточнения ситуации* связана с восприятием другого человека, ситуации и информации; на этой фазе осуществляется отбор значимостей, уточнение ситуации происходит в зависимости от личностных смыслов воспринимающего;

3) *фаза непосредственного действия*: уточнив и оценив ситуацию, человек совершает необходимое действие;

4) *фаза завершения* связана со сворачиванием действия и восстановлением равновесия индивида с окружающей средой.

Психологические феномены взаимодействия людей

В процессе взаимодействия люди оказывают влияние друг на друга, что отражается на результате совместной деятельности. В процессе взаимодействия возникают следующие феномены:

Д. Майерс рассматривает ***социальную фасилитацию*** как тенденцию, побуждающую людей лучше выполнять простые или хорошо знакомые задачи в присутствии других и пробуждающую усиление их доминантных реакций в присутствии других людей. В переводе с английского facilitate означает «облегчать», «помогать», «способствовать». Фасилитация возникает на основе положительных чувств субъектов взаимодействия по отношению друг к другу и к осуществлению совместной деятельности. Фасилитатором называют человека, положительно влияющего на общий настрой группы и способствующего эффективной деятельности каждого субъекта.

Социальная ингибиция - тормозящее, негативное влияние социальных факторов или конкретного человека на мысли, чувства, активность человека или группы. Социальная фасилитация возникает обычно в условиях негативного отношения субъектов взаимодействия друг к другу. Явление, противоположное фасилитации.

Эффект Рингельмана заключается в зависимости размера индивидуального вклада в общее дело от количества участников: чем больше людей участвует в совместной деятельности, тем меньше индивидуальный вклад каждого отдельного участника.

Признаки совместной деятельности

- наличие единых целей участников;
- общая мотивация;
- разделение единого процесса деятельности на отдельные связанные действия;
- взаимосвязанность и взаимозависимость участников деятельности;
- координация и согласование деятельности;
- необходимость управления;
- наличие единого конечного результата;
- единое пространственно-временное функционирование участников деятельности.

1.6.2. Стратегии взаимодействия

Для описания типов поведения людей в процессе взаимодействия К. Томасом были выделены два показателя - ориентация человека на интересы других людей и внимание к своим собственным интересам.

По соотношению направленности на себя и направленности на партнера можно судить о развитии стратегии взаимодействия человека.

Стратегия взаимодействия -это совокупность доминирующих особенностей поведения человека, проявляющихся в той или иной социальной ситуации в отношениях с другими людьми.

Выделяют пять основных стратегий взаимодействия.

Соперничество заключается в стремлении человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Конкуренция и соревнование представляют собой виды соперничества. Данная стратегия часто ведет к конфликту, поскольку соперничающие субъекты стремятся добиться своего любой ценой, настойчиво защищая свою точку зрения.

Компромисс заключается в стремлении субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны. В большинстве социальных ситуаций взаимодействия используется именно эта стратегия, так как социальные ситуации редко бывают настолько благоприятны, чтобы интересы обеих сторон были удовлетворены полностью.

Сотрудничество - это стратегия взаимодействия, позволяющая партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Для реализации данной стратегии необходимо сочетание нескольких условий:

1) относительно благоприятная социальная ситуация;
2) психологическая совместимость участников взаимодействия;
3) их желание идти навстречу друг другу.

Приспособление - это жертвование собственными интересами ради интересов другого человека.

Для *избегания* характерно отсутствие как стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и тенденции к достижению собственных целей.

Первые три стратегии - соперничество, компромисс и сотрудничество - относятся к активным стратегиям, свойственным инициативным и предприимчивым людям, уверенным в своих силах. Индивиды с менее активной социальной позицией и сниженной самооценкой, скорее всего, выбирают стратегии приспособления и избегания.

1.6.3. Стили взаимодействия

Стиль взаимодействия - это индивидуальная модель межличностного общения, предпочитаемая конкретным человеком. Выделяются следующие стили взаимодействия:

а) *Продуктивный* стиль - плодотворный способ контакта с точки зрения результата и эмоциональной удовлетворенности самого процесса. Позиция общения - рядом с партнером. Участники взаимодействия имеют совместные близкие и дальние цели и разделяют взаимную ответственность. Общение предполагает доброжелательность и доверие.

б) *Непродуктивный* стиль. Позиция общения - над партнером. Лидер формирует близкие цели, принимает ответственность на себя. В отношениях доминируют агрессия, обида, раздражение, обособление.

в) *Инструментальный* стиль характеризуется направленностью на говорящего и цель коммуникации.

г) *Аффективный* стиль ориентирован на слушающего и процесс взаимодействия.

д) Выделяют такие стили, как *прямой* (открытый) и *непрямой* (скрывающий, сглаживающий, маскирующий истинные побуждения говорящего).

е) По степени использования экспрессивных средств языка, пауз, молчания выделяют искусный, точный и сжатый стили. *Искусный (вычурный)* стиль отличается метафорическим наполнением, экспрессивно богат. *Точный* стиль - ритуализированный, уместный, соответствующий ситуации. *Сжатый* стиль, помимо лаконичности и сдержанности, включает уклончивость, использование пауз и выразительного молчания.

ж) *Гибкий* стиль общения отличается быстрой ориентацией в ситуации взаимодействия, пониманием подтекста общения, умением управлять своим эмоциональным состоянием и обстановкой общения. *Ригидный* стиль общения характеризуется недостаточностью анализа своего поведения и поведения партнера, плохим самообладанием, неадекватной самооценкой. Человеку с ригидным стилем общения трудно найти нужный тон.

з) *Партнерский* стиль общения означает высокую степень сотрудничества в выработке общей позиции по обсуждаемому вопросу. Он выражается также в короткой дистанции между собеседниками. Партнера выслушивают не прерывая, не оценивают преждевременно и поспешно его суждений и поступков, не навязывают ему советов, стремятся донести до него свою точку зрения. В результате создаются условия для самораскрытия, искренности, открытости. Партнерский стиль может быть равноправным и уступчивым. *Непартнерский* стиль общения, напротив, создает напряженность и проявляется, главным образом, в том, что человек игнорирует точку зрения собеседника, искажает его отношение к теме беседы, стремится найти у партнера понимание только своих собственных проблем, принижает партнера, не считается с ним, навязывает ему свои темы и проблемы.

и) *Авторитарный* стиль общения руководителя проявляется в том, что он, вольно или невольно, препятствует расширению контактов между членами группы, замыкая межчеловеческие связи преимущественно на себе, диктует и указывает. Самое слабое место в его контактах, как служебных, так и личных, - нежелание и неумение хвалить, поощрять. При *демократическом* стиле руководства и общения поощряются контакты, творчество и инициатива, распределяются ответственность и обязанности, выслушиваются пожелания.

к) По степени вмешательства в деятельность и поведение человека, характеру избираемых средств воздействия и преследуемых целей можно выделить альтруистический, манипуляторский, миссионерский стили. В *альтруистическом* стиле главными целями общения являются благо другого человека, помощь в достижении его целей, активность, воспитательная целенаправленность, гуманность и осторожность в избираемых средствах воздействия. Противоположностью ему является *манипуляторский* стиль общения, главный движущий мотив которого - достижение собственных целей при всестороннем использовании средств воздействия, давления и принуждения. Так называемый *миссионерский* стиль предполагает значительную дистанцию между партнерами, уважительное, осторожное влияние, чаще - невмешательство в дела и суждения партнера, ненавязчивые советы, воздействие личным примером.

1.6.4. Типы взаимодействия

Наиболее распространенным является деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперацию и конкуренцию.

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:

1) объединение индивидуальных усилий (например, учителя в одной школе);

2) последовательная совместная деятельность (например, конвейер);

3) собственно совместная деятельность (например, актеры, играющие в одном спектакле).

Конкуренция заключается в соперничестве. Наиболее яркой формой конкуренции является конфликт.

Конфликт - это противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах.

Альтруистическое и агрессивно - конфликтное взаимодействие

Альтруизм - мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами.

Согласно ***теории социального обмена*** Дж. Хоманса, альтруизм - это оказание помощи. Подобно любому поведению в обществе, он мотивируется стремлением минимизировать расходы и увеличить, насколько возможно, доходы. Другие представители этого направления считают, что подлинно альтруистическая обеспокоенность положением других также может мотивировать людей.

Теория социальных норм описывает две общественные нормы, которые мотивируют альтруизм: норма взаимности и норма социальной ответственности. Норма взаимности побуждает людей отвечать на помощь помощью и не вредить тому, кто ее оказал. Норма социальной ответственности вынуждает оказывать помощь нуждающимся, даже если они не в состоянии ответить тем же.

Эволюционная теория признает два типа альтруизма: преданность роду и взаимность.

Можно выделить несколько факторов, способствующих оказанию помощи.

1. Число очевидцев. Чем больше число очевидцев чрезвычайной ситуации, тем меньше из них замечает случившееся; тем меньше они склонны рассматривать ситуацию как чрезвычайную; тем меньше они склонны брать на себя ответственность по ее разрешению.

2. Влияние эмоций. Люди склонны помогать, когда они чувствуют вину перед кем-то, опечалены, счастливы.

3. Религиозность стимулирует оказание помощи.

4. Влияние ситуации. Стимулирует проявление альтруизма: а) пример окружающих, оказывающих помощь, б) наличие свободного времени.

Агрессия - это мотивированное поведение, противоречащее нормам и правилам сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), приносящее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт (отрицательные переживания, состояние напряженности, страха, подавленности и т. д.)

Практически все теории человеческой агрессии можно разделить на две большие группы. Первую группу составляют те теории, которые рассматривают агрессию как видовое поведение. Вторую - те, которые рассматривают агрессию как проявление индивидуальности личности.

Представители ***инстинктивистской теории,*** или теории влечения (3. Фрейд, К. Лоренц и др.), полагают, что агрессия возникает потому, что человеческие существа генетически или конституционально «запрограммированны» на подобные действия.

С точки зрения ***бихевиористов*** **(**А**.** Бандура, Л. Берковиц и др.), агрессивное поведение, как и другие формы поведения, является приобретенным и определяется тем, что человек стремится добиться максимального преимущества.

Фрустрационная теория Дж. Долларда возникла как противопоставление концепции влечений: здесь агрессивное поведение рассматривается как ситуативный, а не эволюционный процесс, т. е. агрессия это не автоматически возникающее в организме человека влечение, а реакция на фрустрацию, попытка преодолеть препятствие на пути к удовлетворению потребностей, достижению удовольствия и эмоционального равновесия.

1.6.5. Трансактный анализ

Основателем теории трансактного анализа является американский психолог и психиатр Э.Берн. Э. Берн для обозначения функциональной единицы общения ввел понятие трансакции. ***Трансакция*** представляет собой взаимодействие двух эго состояний индивидов, где под *эго-состоянием* понимается актуальный способ существования Я-субъекта. Э. Берн выделил три основных эго-состояния, в которых может находиться человек.

1. Эго-состояние *Родитель* проявляется в стремлении человека соответствовать нормам социального контроля, предъявлять идеальные требования, следить за тем, чтобы не нарушались запреты, соблюдались догмы и т. п.

2. Эго-состояние *Взрослый* обнаруживает себя в стремлении человека реально оценить ситуацию, рационально и компетентно решить все вопросы.

3. Эго-состояние *Ребенок* связано с эмоциональными переживаниями индивида.

Виды трансакций:

А) ***Дополнительные или параллельные*****:** трансакция - стимул и трансакция - ответ не пересекаются, но дополняют друг друга. Бывают равные и неравные дополнительные трансакции.

Б) ***Пересекающиеся*****:** трансакция - стимул и трансакция - ответ не совпадают. Именно пересекающиеся трансакции часто являются причиной или следствием конфликта.

В) ***Скрытые*****:** т.е. трансакции, смысл которых не связан с наблюдаемым поведением; включают в себя одновременно два уровня - явный, выраженный вербально (социальный), и скрытый, подразумеваемый (психологический). Явное и скрытое взаимодействия происходят с различных позиций. Обычно явное, открытое другим присутствующим, происходит с позиций Взрослый - Взрослый, скрытое взаимодействие, направленное только на партнера, происходит с иной позиции. Скрытые трансакции бывают угловыми и двойными.

Стандартные цепочки трансакций образуют ***игры,*** которые противопоставляются спонтанному, открытому общению. Игры осуществляются для получения определенных «вознаграждений»: похвалы, снятия напряжения, структурирования времени, сочувствия и т. д. Различают три типа игр: в жертву, преследователя и избавителя.

Кроме анализа игр Э. Берн считал важным анализировать ***жизненные сценарии.*** Под сценарием он понимал «то, что человек собирается сделать в будущем» (Берн Э., 2003). То, что получается на самом деле, он называл ***жизненным путем***. Основой жизненного сценария человека является его Родительское программирование. Ребенок принимает его по следующим причинам:

1) он получает уже готовую цель жизни, которую в противном случае пришлось бы выбирать самому;

2) программирование родителей дает ребенку уже готовый вариант структурирования своего времени, тем более что он будет одобрен родителями;

3) он узнает, как делать те или иные вещи и как вести себя в некоторых ситуациях (узнавать все самому интересно, но очень непродуктивно учиться на своих ошибках).

Следующий шаг трансактного анализа - анализ ***позиции,*** которая отражает отношение человека к миру вообще, к своему окружению - друзьям и врагам. Позиции бывают двусторонние и трехсторонние.

Двусторонние позиции базируются на понятиях «хорошо» (+) и «плохо» (-). Выделяют четыре основные позиции.

1. *Я (-) - Ты (+).* Я - плохой, ты - хороший. Это позиция, с которой человек рождается. С психологической точки зрения она депрессивна, а с точки зрения социальной - это самоуничижение. Такая позиция взрослого человека может способствовать появлению зависти по отношению к окружающим. А ребенка эта позиция часто побуждает желание подражать окружающим, учиться у них, она может трансформироваться со временем в три другие.

2. *Я (+) - Ты (-).* Я - хороший, ты - плохой. Это точка зрения превосходства, высокомерия, снобизма. Может сформироваться в детоцентрических семьях, когда ребенок видит, что все делается для него и ради него. В транзактной теории эта позиция трактуется как тупиковая: если я лучше всех, то на кого мне равняться, у кого учиться, к чьим словам прислушиваться?

3.*Я (-) - Ты (-).* Я - плохой, ты - плохой. Это установка безнадежности, которая может лежать в основе аутоагрессии и быть причиной суицидального поведения. Часто формируется в семьях риска, где ребенок чувствует себя заброшенным, никому не нужным, а поведение родителей не соответствует социальным нормам.

4. *Я (+) - Ты (+).* Я - хороший, ты - хороший. Это позиция здоровой, социально зрелой личности, которая отражает достойную жизнь**,** позитивный взгляд на ситуацию, веру в успех.

Трехсторонние позиции включают компоненты Я, Ты и Они:

1. *Я (+), Ты (+), Они (+).* В демократическом обществе эту позицию могут занимать целые семьи. Ее можно считать идеалом. Лозунг: «Мы любим всех!»

2. *Я (+), Ты (+), Они (-).* Эта позиция необъективная, как правило, ее занимает болтун, сноб или хулиган. Лозунг: «Мне нет до них дела!»

3. *Я (+), Ты (-), Они (+).* Это позиция недовольного человека, например миссионера: «Вы не так хороши, как те».

4. *Я (+), Ты (-), Они (-).* Это позиция критически настроенного человека, который смотрит на всех свысока: «Все обязаны преклоняться передо мной и быть таким, как я».

5. *Я (-), Ты (+), Они (+).* Позиция унижающего себя человека, святого или мазохиста. Лозунг: «Я хуже всех в этом мире!»

6. *Я (-), Ты (+), Они (-).* Позиция подхалима, когда человек делает что-то не по необходимости, а из снобизма: «Я пресмыкаюсь, и награда ждет меня, а не тех людей».

7. *Я (-), Ты (-), Они (+).* Позиция угодливой зависти или политической акции: «Они не любят нас, потому что мы хуже их».

8. *Я (-), Ты (-), Они (-).* Позиция пессимистов и циников, тех, кто уверен: «В наше время нет хороших людей».

Позиции тесно связаны с жизненным сценарием и часто влияют на характер игр.

Вопросы для самоконтроля

1. Опишите структуру взаимодействия.
2. Какие социально - психологические феномены могут возникнуть в процессе интеракции.
3. Какие стратегии взаимодействия описал К. Томас?
4. Перечислите основные стили взаимодействия.
5. Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

Тема 1.7. Коммуникативная сторона общения

1.7.1. Коммуникация и коммуникативный процесс
1.7.2. Вербальная коммуникация
1.7.3. Невербальная коммуникация
1.7.4. Коммуникативные барьеры
1.7.5. Коммуникативная компетентность

Основные понятия: коммуникация, коммуникативный процесс, речевая деятельность, речевая коммуникация, речевой акт, речевое поведение, нормы вербального общения, невербальная коммуникация, кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика, барьеры общения, коммуникативная компетентность

1.7.1. Коммуникация и коммуникативный процесс

Понятие коммуникации связано с информационными обменами, которые возникают между людьми в процессе совместной деятельности и общения. ***Коммуникация*** - это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называют коммуникативными.

Выделяют три основные коммуникативные формы:

- *монологическая* - высказывания без ориентации на собеседника;
- *диалогическая* - субъекты взаимно активны;
- *полилогическая* - многостороннее общение, нередко имеющее характер борьбы за овладение коммуникативной инициативой.

При описании коммуникативной стороны общения необходимо выявить специфику в самом процессе обмена информации, где он имеет место в случае коммуникации между двумя людьми.

А) Общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации какой-то передающей системой или как приём ее другой системой, так как в отличие от простого «движения информации» между двумя устройствами имеется в виду отношение двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом. Поэтому в коммуникативном процессе происходит активный обмен информацией.

Б) Обмен информацией сводится к тому, что посредством системы знаков партнёры могут повлиять друг на друга, следовательно, обмен информацией предполагает воздействие на поведение партнёра, т.е. знак изменяет состояния участников коммуникативного процесса.

В) Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда «все говорят на одном языке», так как всякий обмен информацией возможен лишь при условии, что знаки и закрепленные за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса.

Г) В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры.

Модель коммуникативного процесса включает пять элементов:

1) Кто? (передает сообщение) - *Коммуникатор*
2) Что? (передается) - *Сообщение (текст)*
3) Как? (осуществляется передача) - *Канал*
4) Кому? (направлено сообщение) - *Аудитория*
5) С каким эффектом? - *Эффективность*

Модель коммуникативного процесса

кодирование → декодирование
↑ ↓
намерение понимание
↑ ↓
коммуникатор реципиент

Речь приобретает определенный смысл и может быть понята только в структуре неречевого контекста. *Контекст* (или ситуация) - это обстоятельства, в которых происходит конкретное событие. *Код* в речевой коммуникации - это тот язык или его разновидность (диалект, сленг, стиль), который используют участники данного коммуникативного акта. *Кодирование* исходного сообщения означает перевод его в набор знаков, или сигналов, которые предположительно могут быть понятны другому партнеру. Выбор способа кодирования во многом зависит от личности адресанта. *Каналы передачи информации* в основе своей представляют материальные носители для знаков, в которые воплотилось сообщение (в речевой

коммуникации это устная или письменная речь). Для *успешной расшифровки (декодирования)* сообщения требуется владение получателя языком, сходным с языком отправителя сообщения. *Обратная связь* - еще один структурный компонент любой коммуникативной ситуации. Реакция слушающих на высказывание говорящего составляет один из основных моментов общения, ее отсутствие приводит к разрушению коммуникации. Обратная связь позволяет выявить уровень успешности коммуникации.

В зависимости от «направленности сигналов» различают:

- ***аксиальный*** коммуникативный процесс, когда сигналы направлены отдельным людям;
- ***ретиальный*** коммуникативный процесс, когда сигналы направлены множеству вероятных адресатов.

Сама по себе информация, исходящая от коммуникатора, может быть побудительной и констатирующей.

Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие. Стимуляция, в свою очередь, может быть разной. Это может быть *активация,* т. е. побуждение к действию в заданном направлении. Это может быть *интердикция*, т. е. побуждение, не допускающее определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности. Также это может быть *дестабилизация* - рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения или деятельности.

Констатирующая информация выступает в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает непосредственного изменения поведения, хотя косвенно способствует этому.

1.7.2. Вербальная коммуникация

Вербальная коммуникация определяет содержательность словесного действия и использует в качестве знаковой системы человеческую речь: звуковой строй языка, т.е. звуки речи, и письменную речь.

Речевая деятельность - это специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми, частный случай деятельности общения.

Речевая коммуникация - информативная и коммуникативная стороны речевой деятельности.

Речевое общение - процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речевой акт - элементарная единица речевого общения, произнесение говорящим высказывания в непосредственной ситуации общения со слушающим.

Речевое поведение - использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций; совокупность речевых поступков.

На процесс речевого общения существенное влияние оказывают также психологические и социально - ролевые характеристики.

К психологическим структурным компонентам акта речевой коммуникации относятся коммуникативное намерение, замысел и цель, то есть мотивационная составляющая, которая определяет, что, зачем и почему хочет сказать автор высказывания, а также понимание сообщения, то есть когнитивную составляющую.

Коммуникативное намерение - это желание вступить в общение с другим лицом. *Замысел сообщения* - это информация в исходном виде, которую один партнер намерен передать другому, глубинный уровень порождения сообщения, на котором существует лишь смутный проект предстоящего высказывания.

В речевом общении обычно различают два вида целей, которые может преследовать говорящий, - *ближайшая цель,* то есть непосредственно выражаемая говорящим, и более отдаленная, *долговременная.* Основными разновидностями ближайшей цели общения являются:

- *интеллектуальная цель:* получение информации, в том числе оценочной; выяснение позиций; поддержка мнения; развитие темы; разъяснение; критика;
- *цель, связанная с установлением характера отношений:* развитие или прекращение коммуникации, поддержка или отвержение партнера; побуждение к действию.

Понимание сообщения состоит в истолковании адресатом полученного сообщения. В случае значительного сходства образов мира у партнеров расшифрованная информация будет близка к той, которая составляла замысел сообщения, - послание будет правильно понято. Если же образы мира у партнеров сильно отличаются, понимание будет затруднено.

К *социально-ролевым структурным* компонентам речевой коммуникации относятся статусные и ситуативные роли участников общения, а также используемые ими стилевые приемы.

Процесс взаимопонимания в речевом общении обусловлен такими характеристиками речевого высказывания, как денотация, коннотация, полисемия, синонимия.

Денотация - прямое_значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова. Например, слово «лиса» обозначает род млекопитающих семейства псовых. Однако у работников пушной промышленности, фермера или охотника оно может ассоциироваться с товаром или экспонатом личной коллекции; для большинства говорящих на русском языке - с хитростью, изворотливостью.

Коннотация - дополнительные, сопутствующие значения слова, возникающие под влиянием контекста или ситуации речи, принимаемые одним или несколькими членами данного сообщества, субъективные и эмоциональные по своей природе. Поскольку слова могут вызывать сильную эмоциональную реакцию, часто говорят, что они имеют негативную или позитивную коннотацию (коннотация слов «труп», «Дед Мороз»).

Полисемия - наличие у одного слова нескольких связанных по смыслу значений, многозначность. В русском языке примерами таких слов являются «лук» (продукт питания и оружие), «корень» (часть растения, часть слова).

Синонимия - близость, сходство слов и выражений по значению. «Ты опоздал», можно передать с помощью выражений «ты пришел поздно» и «ты не пришел вовремя».

Н. П. Ерастов описал нормы вербального общения**,** исторически сложившиеся правила построения речевого общения. Их разделяют на четыре основные группы.

1. ***Грамматические*** нормы речевого общения - требования к речи, обусловленные законами языка и правилами сочетания слов в предложении.

2.***Логические*** нормы речевого общения - правила организации речи, обусловленные требованиями точного выражения мысли. К ним относят *определенность, достоверность, последовательность, непротиворечивость, доказательность.*

Под *определенностью* понимается выбор таких лексико - синтаксических средств, которые позволяют партнерам общения однозначно установить предметы мысли и связи между ними в конкретной обстановке. Различается фразовая и тематическая (или текстовая) определенность. *Фразовая определенность* предполагает такое построение отдельной фразы, при котором для данного слушателя оказались бы четко обозначены как предметы мысли, так и связи между ними. На уровне связного текста *тематическая определенность* выступает как соответствие текста теме и идее выступления.

Достоверность - это мера истинности высказывания. Целый ряд вводных слов в русском языке служит именно этой цели: «наверное», «вероятно», «очевидно». Используя эти слова, мы сообщаем собеседнику о том, что наша информация либо имеет высокую степень истинности (в случае употребления слов «разумеется», «очевидно»), либо с равной степенью вероятности может оказаться как истинной, так и ложной (при использовании слов «вероятно», «наверное»).

Последовательность подразумевает соблюдение единого принципа связи мысли в ходе рассуждения. Выражается в четкой структурной организованности речи и достигается построением плана высказывания с использованием одного из следующих принципов: дедукции, индукции, соблюдения причинно - следственных связей и др.

Непротиворечивость - сохранение в последующем тексте ранее высказанных утверждений или отрицаний.

Доказательность - это приведение необходимых и достаточных оснований для выводов в процессе речевого общения. По структуре речь обычно бывает доказательством или опровержением. В доказательстве должны присутствовать тезис и аргументы, в опровержении - антитезис и контраргументы. При отсутствии доказательности речь оценивается как догматическая или бездоказательная.

3.***Психологические*** нормы речевого общения - требования к подбору слов и синтаксических конструкций, обусловленные психологическими особенностями партнеров по общению. К ним относят *доступность, содержательность, действенность.*

Существуют три вида *доступности* речи: перцептивная, мнемическая и когнитивная.

Перцептивная доступность (разборчивость) обусловлена оптимальной громкостью, темпом речи, дикцией.

Мнемическая доступность (память наших собеседников) - это требования к количеству слов во фразе, к использованию в речи оборотов и вводных предложений. Собеседник должен быть способен воспринять, запомнить всю фразу целиком.

Когнитивная доступность (понятность) - использование в речи терминов, доступных уровню знаний партнера по общению.

Когда говорят о *содержательности* речи, имеют в виду ее соответствие закономерностям психических состояний собеседников: интересу, вниманию и

эмоциям. Соответственно выделяют три вида содержательности речи: *увлекательность, привлекательность и эмоциональность.*

Действенность - это соответствие содержания речи целям и задачам высказывания личности. Убедительность речи, достигаемая как вербальными, так и невербальными средствами, также является важным фактором повышения действенности.

4.***Эстетические*** нормы речевого общения - требования к красоте речи, которая проявляется на фонетическом, лексическом и синтаксическом уровнях. *Фонетика* - это красота звучания речи. *Лексика* - разнообразный набор слов. *Синтаксис* - разнообразие в построении предложений.

1.7.3. Невербальная коммуникация

Невербальная коммуникация - это взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.

Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

- выразительных движений тела - так называемое экспрессивное поведение личности (мимика, жесты, позы и т. д.);
- звукового оформления речи (высота, громкость, скорость, ритмичность и т. д.);
- определенным образом организованной микросреды, окружающей человека (то есть того пространства, которое индивид может контролировать или изменять: от обстановки квартиры до расстояния, на котором он предпочитает говорить с собеседником);
- использования материальных предметов, имеющих символическое значение (например, букет ко дню рождения; опущенная штора на окне как условный знак, что заходить опасно).

Первая особенность невербальных сообщений - их *ситуативность*: тон голоса указывает на нынешнее состояние говорящего и его отношение к предмету разговора и слушателям, но не может сообщить о его переживаниях на прошлой неделе; люди по-разному будут стучать в дверь в зависимости от их эмоционального состояния и от того, в чью дверь они стучат. Разнообразные экспрессивные движения (жесты, взгляды, мимика, характеристики голоса и т. д.), дополняющие и противоречащие друг другу, сопряжены с изменяющимися психическими состояниями человека, его отношением к партнеру и ситуации взаимодействия.

Вторая особенность невербальных сообщений - их *синтетичность.* Экспрессивное поведение трудно разложить на отдельные единицы.

Непроизвольность, спонтанность многих невербальных действий - еще одна их особенность. Даже если люди пытаются скрыть свои намерения или эмоции, замаскировать свои подлинные переживания, у большинства они непременно заявят о себе через ускользающие из-под контроля «экспрессивные привычки».

Функции невербальных сообщений

А) *Информация о личности коммуникатора*. Она включает сведения о:

1. темпераменте человека;
2. его эмоциональном состоянии в данной ситуации;
3. его «Я» - образе и самооценке;
4. его личностных свойствах и качествах;

5. его коммуникативной компетентности;
6. его социальном статусе;
7. его принадлежности к определенной группе или субкультуре.

Б) *Информация об отношении участников коммуникации друг к другу*. Она включает сведения о:
1. желаемом уровне общения;
2. характере отношений;
3. динамике взаимоотношений.

В) *Информация об отношении участников коммуникации к самой ситуации, позволяющая им регулировать взаимодействие.* Она включает сведения о включенности в данную ситуацию (комфортность, спокойствие, интерес) или стремлении выйти из нее (нервозность, нетерпение и т. д.).

Невербальная коммуникация обогащает выразительностью вербальное сообщение, используя при этом следующие знаковые системы.

Кинесические средства (кинесика*)* - зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно - регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, месте, взгляде, походке.

Особая роль отводится ***мимике*** - движениям мышц лица. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, страдание, удивление и отвращение) все движения мышц скоординированы. Мимические выражения не зависят от национальности и культуры человека, т. е. выражаются одинаково. Основную информационную нагрузку несут брови и губы (область вокруг рта).

С мимикой тесно связан ***взгляд,*** или ***визуальный контакт***. Когда человек формирует мысль, он чаще смотрит в сторону (в пространство), когда мысль полностью готова - на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше. Вообще, тот, кто говорит, меньше смотрит на собеседника, чем слушающий.

Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, ведь расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. Зрачки расширяются в приподнятом настроении, при заинтересованности чем-то (при постоянном освещении), и, наоборот. Но лицо во многих ситуациях менее информативно, чем тело, так как мимические выражения сознательно контролируются лучше, чем движения тела, особенно при лжи.

Поза - положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Общее количество различных устойчивых положений тела около 1000. В зависимости от культурных традиций некоторые позы закрепляются, некоторые - запрещаются. Чем выше статус человека, тем более непринужденные у него позы. Поза также указывает на закрытость или расположенность к общению. “*Закрытые*” позы (закрывается передняя часть тела, и человек стремится занять как можно меньше места в пространстве) говорят о недоверии, несогласии, критике, противодействии. “*Открытые*” позы - доверие, согласие, доброжелательность.

Жесты зависят от культуры, социального статуса, эмоционального состояния. Жесты понимаются так же легко, как и позы. Жестикуляция увеличивается с возрастанием эмоционального возбуждения и при желании достичь более полного взаимопонимания.

Классификация жестов

1. ***Жесты - иллюстраторы*** - это жесты сообщения: указатели (“указывающий перст”), пиктографы, т.е. образные картины изображения (“вот такого размера и конфигурации”); кинетографы - движения телом; жесты - “биты” (жесты - “отмашки”); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.

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

3. ***Жесты - эмблемы*** - это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые руки на манер рукопожатия на уровне руки означают во многих случаях - “здравствуйте”, а поднятые над головой - “до свидания”.

4. ***Жесты - адапторы*** - это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть:

а) почесывания, подергивания отдельных частей тела;

б) касания, пошлепывания партнера;

в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и др.)

5. ***Жесты - аффекторы*** - жесты, выражающие через движения тела и мышц лица определенные эмоции. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

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

При общении часто возникают следующие виды жестов:

1. ***Жесты оценки*** - почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживание и т.п.

2. ***Жесты уверенности*** - соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле.

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

4. ***Жесты самоконтроля*** - руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.

5. ***Жесты ожидания*** - потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань.

6. ***Жесты отрицания*** - сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.

7. ***Жесты расположения*** - прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;

8. ***Жесты доминирования*** - жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;

9. ***Жесты неискренности*** - “прикрытие рукой рта”; “прикосновение к носу” как более утонченная форма прикрывания рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, “бегающий взгляд” и др.

Но нельзя интерпретировать изолированно один жест, необходимо учитывать комплекс жестов и обстоятельств, сопутствующих им. Жесты, как и слова, поступают в виде предложений и восприниматься должны так же. Говорящий человек должен быть конгруэнтен, т. е. слова и жесты должны совпадать по смыслу, а в случае противоречия возникает ложь.

Походка - стиль передвижения, по которому легко можно распознать эмоциональное состояние человека. Самая “тяжелая” походка при гневе; самая “легкая” - при радости; самая большая длина шага при гордости; вялая, угнетенная походка - при страдании.

Просодика и экстралингвистика

Благодаря этим речевым средствам регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения; они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Просодика - общее название ритмико-интонационных сторон речи: высоты, громкости голоса, тембра, силы ударения.

Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д. Быстрая речь передает взволнованность или обеспокоенность; медленная - угнетенное состояние, горе, высокомерие, усталость; высокий голос - энтузиазм, радость, недоверие; мягкий и приглушенный голос - горе, печаль, усталость

Голос человека - это характерная черта в общем впечатлении, возникающем о человеке. Ее трудно произвольно изменить, можно лишь на короткое время. При истинной внутренней включенности специфический темп речи снова восстановится.

В речевом поведении в первую очередь необходимо оценить:

- как описываются факты, какого они типа;
- как партнер отвечает на ваши вопросы, реагирует на них;
- каковы его внутренняя вовлеченность, живость, настроение, словарный запас, способ выражения, тип самопредставления.

Необходимо (при длительных разговорах или первом знакомстве) обратить внимание на любимую тему разговора: это сфера истинных интересов человека или его ситуативных проблем.

Такесические средства общения - динамические прикосновения: рукопожатие, похлопывание, поцелуй. Они являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование в общении динамических прикосновений определяется статусом партнеров, возрастом, полом, степенью знакомства.

Рукопожатие бывает доминирующее, покорное, равноправное.

Похлопывание чаще используется при близких отношениях, равенстве социального положения общающихся.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют функцию индикатора статусно - ролевых отношений, степени близости общающихся. Неадекватное использование человеком такесических средств может привести к конфликтам.

Проксемика

Общение всегда пространственно организовано. Термин “проксемика” буквально означает “близость”, ввел его американский антрополог Э. Холл. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними. На эти характеристики влияют культурные и национальные факторы.

Ориентация и угол общения - это поворот тела, носка ноги и т. д. Все это сигнализирует о направлении мыслей человека.

Позиции за столом определяются характером общения:

- *напротив* - общение носит соперничающий или оборонительный характер;
- *угловая позиция* - при дружеской беседе;
- *с одной стороны стола* - при кооперативном (деловом) общении;
- *по диагонали* (с разных сторон стола) - независимая позиция.

Дистанция между партнерами по общению, или территория

Под территорией понимается пространство, которое человек считает своим, как будто это пространство является продолжением его физического тела. Это воздушное пространство вокруг тела человека, оно достаточно четко обозначено (Э. Холл). Размеры “оболочки” зависят от плотности населения людей в месте проживания, т. е. она социально и национально обусловлена. Личную территорию можно разделить на четыре пространственные зоны:

а) *интимную* (от 15 до 46 см). Это самая главная и наиболее охраняемая зона. На это расстояние допускаются дети, родители, супруги, любовники, близкие друзья и родственники, т. е. люди, находящиеся в тесном эмоциональном контакте. Имеется еще подзона радиусом до 15 см - *сверхинтимная*. Проникнуть в нее можно только посредством физического контакта;

б) *личную* (от 46 до 120 см). Это расстояние, которое обычно разделяет нас на вечеринках, официальных приемах, вечерах;

в) *социальную* (от 120 до 360 см). На таком расстоянии мы держимся от посторонних людей, например сантехника или плотника, которые занимаются ремонтом в нашем доме; нового сотрудника на работе, от людей, которых мы мало знаем;

г) *общественную* (более 360 см). На таком расстоянии удобнее всего находиться по отношению к большой группе людей.

Было установлено, что направленные вовнутрь (интровертированные) люди склонны к сравнительно большей дистанции при разговоре, чем направленные вовне (экстравертированные). Скученность на концертах, в кинозалах, транспорте приводит к неизбежному вторжению людей в интимные зоны друг друга, люди инстинктивно начинают защищаться, и это в свою очередь приводит к грубости, агрессии и даже физическим воздействиям.

Существует ряд неписаных правил поведения западного человека в условиях скученности людей:
- ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми;
- не рекомендуется смотреть в упор на других;
- лицо должно быть совершенно беспристрастным - никакого проявления эмоций не разрешается;
- если у вас в руках книга или газета, вы должны быть полностью погружены в чтение;
- чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения;
- в лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой.

Многоэтажные жилищные комплексы также оказывают отрицательное влияние на человека, поскольку лишают его личной территории.

Зональные пространства различаются:
- у людей разных наций: у японцев они гораздо меньше, чем у американцев, поэтому американцы считают японцев чрезмерно фамильярными, а те, в свою очередь, “холодными” и слишком официальными;
- жителей городов и сельской местности. Это можно наблюдать при рукопожатии. Сельский житель обычно прочно стоит на земле и наклоняется навстречу вашему рукопожатию, а городской сделает шаг вперед при рукопожатии. Жители малонаселенных районов имеют личные пространства до девяти метров, поэтому они предпочитают помахать друг другу рукой в знак приветствия.

1.7.4. Коммуникативные барьеры

Коммуникативные барьеры - это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации. Современные психологи выделяют разные типы коммуникативных барьеров, наиболее распространенные из которых - барьеры непонимания, социокультурных различий, барьеры отношений.

Барьеры непонимания. Б. Ф. Поршнев выделяет четыре уровня непонимания: фонетический, семантический, стилистический и логический.

Фонетический барьер обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации. Диапазон фонетического непонимания широк - от незначительного (например, в произнесении некоторых слов) до полного, источники его могут быть разными. Неполное непонимание возникает не только тогда, когда говорят непонятно, но и когда говорят быстро, невнятно, с акцентом.

Семантический барьер возникает, когда люди по каким - то причинам не понимают смысла сказанного. Чаще всего это происходит в том случае, когда люди являются носителями разных субкультур внутри господствующей культуры. Субкультуры отличаются друг от друга своими обычаями, нормами и ценностями; имеют свой, отличный от других, специфический язык, жаргон.

Жаргон - речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений.

Сленг - обычно экспрессивно окрашенные элементы речи, не совпадающие с нормами литературного языка.

Стилистический барьер обусловлен разностью стиля при подаче информации, т.е. использованием разных 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. 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 люди лучше запоминают начало и конец речи.

Правило цепи определяет «внутреннее» структурирование общения. Это значит, что информация должна быть выстроена определенным образом, как бы соединена в цепь по каким - либо признакам. Стилистический барьер между общающимися очень часто появляется в результате неправильной организации сообщения.

Логический барьер возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми каждым из них доводами. Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно неважным для другого.

Барьеры социокультурных различий. Среди них выделяют социальные, политические, религиозные, профессиональные и прочие различия, которые связаны с разными уровнями культурного развития субъектов взаимодействия.

Социальные барьеры определяются принадлежностью субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества.

Политические барьеры возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти.

Барьеры отношений появляются тогда, когда во взаимодействие вмешиваются негативные чувства и эмоции. Среди них можно выделить барьеры страха, отвращения, брезгливости и др.

1.7.5. Коммуникативная компетентность

Эффективность коммуникации определяется тем, достиг ли человек поставленной перед собой цели. Следует различать понятия коммуникативности и коммуникабельности. Под ***коммуникативностью*** понимается владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу). ***Коммуникабельность*** - это владение социальной стороной контакта (соблюдение в общении социальных норм, владение сложными коммуникативными умениями, например умениями выразить сочувствие, «вписаться» в разговор).

Существует и такое понятие, как коммуникативная компетентность, которое по - разному трактуется исследователями.

Так, Петровская Л. А. считает, что **коммуникативная компетентность** - это совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения, а Емельянов Ю. Н. - что это ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения.

Мера коммуникативной компетентности - степень успешности задуманных актов влияния и средства, используемые для того, чтобы произвести впечатление на других.

Психологические сигналы при вступлении в контакт

Вербальные сигналы, располагающие к контакту:

1) отчетливое приветствие;
2) обращение к человеку по имени;
3) предложение сесть.

Невербальные сигналы, располагающие к контакту:

1. *Проксемика:*

- угол поворота тела от 45 до 90 градусов (боковое положение передает сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»);
- угол наклона тела меньше прямого (тупой угол между собеседниками - это провал переговоров);
- дистанция между партнерами соответствует специфике ситуации;
- соотношение уровней в вертикальной плоскости таково, что глаза собеседников находятся на одном уровне.

2. *Позы:*

- открытая, а не закрытая (конечности не скрещены, голова и корпус развернуты в сторону собеседника, ладони раскрыты, мышцы расслаблены, есть контакт глаз);
- асимметричная, а не симметричная.

3. *Мимика:*

- улыбка;
- живое, естественно изменяющееся выражение лица.

4. *Взгляд:*

- продолжительность контакта глаз - 3-5 с.;
- частота контакта - не реже 1 раза в минуту;
- частота моргания - раз в 3-5 с.

5. *Такесика* - движение собеседников в пространстве. Не допускаются:

- ритмические движения;
- движения большой амплитуды;
- резкие движения;
- неритуализированные прикосновения.

6. *Паралингвистика:*

- отчетливость речи;
- доброжелательные интонации;
- средняя громкость голоса;
- низкий тон;
- умеренная скорость речи.

А. А. Реан предлагает несколько основных правил позитивного общения.

1. *Говорить на языке партнера.* Данное правило имеет как психологический, так и лингвистический характер. Язык сообщения должен быть понятен всем субъектам общения.

2. *Проявлять уважение к партнеру.* Это правило - важнейший принцип конструктивного общения.

3. *Демонстрировать общность.* Варианты бесчисленны: это может быть общность интересов, целей, задач, привычек (желательно позитивных), каких - то внешних характеристик.

4. *Проявлять интерес к проблемам партнера*. Для каждого конкретного человека его проблемы всегда носят индивидуальный характер, именно поэтому относиться к его проблемам нужно уважительно и с большим интересом, показывая, что вам это небезразлично.

5. *Представлять партнеру возможность выговориться.* Очень часто человеку необходимо дать возможность выговориться, внимательно выслушивая его. Как показывает практика, порой этого бывает достаточно, чтобы снять напряжение.

Для того чтобы дать человеку возможность выговориться, т. е. вербализовать мучающую его проблему, эмоциональное состояние, в психологии применяют определенные техники «Активного слушания».

Техники активного слушания

Активное слушание предполагает владение умениями самовыражения и действия и направлено на формулирование и решение коммуникативных задач, в то время как пассивное слушание - это смена состояний в процессе воздействия коммуникативных стимулов.

В настоящее время принято выделять следующие техники активного слушания (табл. 1).

Таблица 1. Техники активного и пассивного слушания

Активное слушание	**Пассивное слушание**
Попытки побудить партнера к разговору	Терпеливое ожидание того, чтобы партнер заговорил
Попытки точно воспринять сказанное партнером. Попытки убедиться в точности своего восприятия	Ожидание ситуации, когда окажется в состоянии сказать нечто действительно интересное Свободный поток собственных ассоциаций, возникающий в результате того, что уловил
Попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося партнера в рамках темы; попытки вернуть его к обсуждаемой теме	Отвлечение внимания на что-либо другое при сохранении «маски внимания». Ожидание, что партнер вернется к теме разговора Ожидание момента, когда партнер перестанет говорить

Техники активного слушания направлены на решение двух основных задач: 1) умение разговорить; 2) умение услышать и понять.

Задача 1: умение «разговорить»

№	**Коммуникативные техники**	**Определения**	**Как это сделать?**
1	Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	Начинаются со слов: *Что? Как? Почему? Каким образом? Где? Если...то...? Какой?*
2	Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие	*Когда истекает срок сдачи*

		однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указание на количество чего-либо и т. п.) или ответ «да» или «нет»	*проекта?* *Вас зовут...?* *Ты сможешь это сделать к завтрашнему дню?*
3	Альтернативные вопросы	Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов	*Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать?* *Сегодня вторник или среда?*

Задача 2: умение услышать

№	Техники	Определения	Как это сделать?
1	Вербализация, ступень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	*Дословное повторение последних слов партнера Добавление цитат из высказываний партнера к собственным фразам (Итак, ты считаешь... (далее — цитата))*
2	Вербализация, ступень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера	*Лаконичная формулировка сказанного партнером*
3	Вербализация, ступень В	Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	*А) Уточняющие вопросы: Ты, наверное, имеешь в виду...?* *Вы, наверное, говорите это потому, что...?* *Б) Пробные вопросы или* *условные гипотезы:*

			А может быть так, что ты считаешь, что...? А может быть так, что вы хотели бы...?

Трудности эффективного слушания

1) *Отключение внимания.* Отвлечь внимание может все, что действует необычно или раздражает.

2) *Высокая скорость умственной деятельности.* Общеизвестно, что наше мышление опережает речь.

3) *Антипатия к чужим мыслям.* Как правило, человек больше ценит свои мысли, потому что легче отслеживать именно их, нежели заставлять себя следить за «ходом мыслей» другого.

4) *Избирательность внимания.* Часто в целях самозащиты от ненужной информации наш мозг непроизвольно выбирает то, что представляет для нас наибольший интерес. Поэтому у каждого человека есть привычка переводить свое внимание с одного объекта (субъекта) на другой.

5) *Потребность вставить реплику.* Очень часто речь другого вызывает у нас сильное желание перебить, ответить, «встрять» в его речь. В этом случае мы перестаем, как правило, слушать другого человека.

В ситуации межличностного и межгруппового взаимодействия может возникнуть психологическое напряжение. Существуют техники, с помощью которых можно его регулировать (табл. 2).

Таблица 2. Техники регуляции напряжения

Снижают напряжение	**Повышают напряжение**
1. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Вербализация эмоционального состояния: а) своего б) партнера	2. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего б) партнера
3. Проявление интереса к проблемам партнера	3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
4. Предоставление партнеру возможности выговориться	4. Перебивание партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего

6. В случае вашей неправоты - немедленное признание ее	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный уверенный темп речи	9. Резкое ускорение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите основные нормы речевого общения.
2. Назовите средства невербальной коммуникации.
3. С какими коммуникативными барьерами Вы можете столкнуться в профессиональной деятельности? Ответ обоснуйте.
4. Какие психологические сигналы при вступлении в контакт мы используем?
5. Перечислите техники активного слушания.

Практическое занятие № 2

1. Какое значение имеют жесты, изображенные на рисунках?


А.


Б.


В.


Г.

2. Проведите ролевую игру «Интервью», направленную на развитие навыков вербального общения.

Ролевая игра «Интервью»

Участники разбиваться на 2 группы: первая - журналисты, которые берут интервью, во второй группе каждый выбирает, кем он будет, чью роль возьмет (спортсмен, митрополит, бизнесмен и т.п.) и, исходя из своей роли, должен будет отвечать на вопросы журналистов в течение 3-5 минут. В заключении обсуждают: «Легко ли было общаться, исходя из определенной роли? Какие переживания и мысли возникли во время выполнения упражнения? Что оно помогло понять?»

3. Проведите упражнения, направленные на развитие навыков вербального общения.

Упражнение «Правила ведения дискуссии»

Группа в течение 10—20 мин обсуждает тему "Есть ли различия между психикой мужчины и женщины?", причем каждый из членов должен выполнить

свое индивидуальное задание, которое ему выдается преподавателем, не информируя окружающих о сути своего задания. По окончании дискуссии группа обсуждает свои впечатления, пытается отгадать, какое задание получил каждый, какой стиль общения он реализовал, какие правила дискуссии соблюдал, какие нарушал. На обсуждение того, что происходило в группе и с каждым ее членом, отводится 10—15 мин.

Индивидуальные задания для дискуссии - содержимое отдельных конвертов, раздаваемых каждому отдельному участнику:

1. "Ты должен, как минимум, два раза высказаться во время дискуссии. Всякий раз ты будешь говорить что-то на обсуждаемую тему, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, что говорили до тебя..."

2. "Ты должен, как минимум, два раза высказаться во время дискуссии. Ты будешь слушать других, но только затем, чтобы найти в чьих-то словах предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением заранее намеченного тобой вопроса. Будешь делать вид, что слышишь и понимаешь то, о чем говорится, но на самом деле будешь только ждать момента, чтобы направить разговор в нужном для тебя направлении".

3. "Будешь активно участвовать в разговоре и вести себя так, чтобы у других создавалось впечатление, что ты очень много знаешь и очень много пережил".

4. "Ты будешь активно и очень много говорить, значительно больше, чем следует, сообщая ненужные подробности".

5. "Как минимум, ты пять раз постараешься влезть в разговор. Будешь слушать других главным образом для того, чтобы в своих словах вынести какие-либо оценки или суждения конкретным участникам дискуссии, например: "Ты всегда преувеличиваешь, а ты..." В основном, будешь ориентироваться на то, чтобы давать оценки членам группы".

6."Ты должен, как минимум, три раза высказаться в ходе дискуссии. Ты должен внимательно слушать других, каждую свою реплику начинать с пересказа своими словами того, что говорил предыдущий оратор. При этом ты должен спрашивать: "Правильно ли я тебя понял?", вносить необходимые поправки в свои слова".

7."Ты должен, как минимум, два раза дать какую-то искаженную, неверную информацию, солгать что-то, чтоб это даже было заметно".

8."Твое участие в разговоре должно быть направлено, главным образом, на то, чтобы помогать другим как можно полнее выразить свои мысли, способствовать взаимопониманию между членами группы".

9."Ты должен раза три высказаться, но сказать так сжато, обрывисто, значительно меньше, чем следует, чтобы остальным было трудно понять, что же ты хотел сказать".

10."Ты должен высказаться, но: сложно, запутано, с использованием каких-то научных малоизвестных терминов, чтобы остальным было трудно понять смысл твоих слов.

11. "Вспомни, как обычно выглядит твое поведение во время дискуссий, постарайся, чтобы на сей раз все было иначе. Попробуй изменить свой привычный

способ поведения на более совершенный".

12. "Тебе не дается никакого задания. Веди себя во время дискуссии так, как ты обычно ведешь себя во время групповых обсуждений".

Примечания к заданиям: показать другим участникам содержание своего задания ты можешь только после окончания дискуссии по знаку преподавателя. Чтобы выполнить данное задание, не старайся играть какую-то роль или изображать другого человека. Если в группе более 12 человек, дублируются задания 8, 6, 11. В заключение проводится анализ того, какие правила ведения дискуссий, каким участником нарушались: "Не говори больше, чем нужно", "Не говори меньше, чем нужно", "Не отвлекайся от темы", "Стремись решить проблему", "Не говори неправду", "Выражайся ясно", "Умей слушать и понимать мнение собеседника".

Упражнение "Испорченный телефон"

Инструкция: Все участники выходят за дверь и по приглашению ведущего входят в комнату по одному. Каждому входящему дается инструкция: "Представьте себе, что вы получили телефонограмму, содержание которой вы должны передать следующему члену группы. Главное — как можно точнее отразить содержание телефонограммы. Ведущий зачитывает текст телефонограммы первому участнику, он должен передать его следующему вошедшему, тот — следующему и т. д. Если текст при передаче от одного участника к другому сократился до такой степени, что передача его стала слишком легкой задачей, то очередному участнику ведущий зачитывает текст заново.

Текст: "Звонил Иван Иванович. Он просил передать, что задерживается, так как договаривается о получении нового импортного оборудования для мастерских, которое, впрочем, не лучше отечественного. Он должен вернуться к 17 часам, к началу педсовета, но, если он не успеет, то надо передать завучу, что он должен изменить расписание уроков старших классов на понедельник и вторник, вставив туда дополнительно 2 часа по астрономии."

После выполнения упражнения участники группы анализируют особенности слушания и то, как неумелое слушание может исказить передаваемую информацию.

Упражнение "Слепое слушание"

Цель: продемонстрировать участникам группы неэффективность передачи информации без обратной связи.

Инструкция: одна или две пары выполняют упражнение, остальные наблюдают. Члены пары садятся за стол так, чтобы не видеть рук друг друга (за преградой или спиной к друг другу). Каждому члену пары дается по 7 спичек, одному из них ведущий составляет из 7 спичек фигуру. Задача этого члена пары объяснить другому, как лежат спички, чтобы тот смог выложить из своих спичек точно такую же фигуру. Запрещается смотреть на то, что делает партнер и задавать друг другу какие-либо вопросы. Затем преграда снимается, сравниваются результат и образец. Участники обсуждают трудности, которые они испытывали в ходе задания.

Упражнение "Внимательный слушатель"

Инструкция: участники разбиваются по парам. Партнер X будет говорящим, партнер Y слушателем. X рассказывает слушателю о своих трудностях в отношениях с людьми, о своих страхах, предубеждениях, сомнениях, ожиданиях.

Слушатель старается помочь говорящему максимально полно изложить свои мысли. Через 3 мин ведущий дает знак: говорящий высказывает свои замечания по поводу поведения слушателя, подчеркивает то, что ему помогало, а что затрудняло возможность открыто рассказывать о себе. Затем слушатель своими словами повторяет, что услышал и понял из слов говорящего. Партнер X движениями головы подтверждает или опровергает слова Y в зависимости от того, насколько тот правильно передает его собственные слова. Затем участники меняются ролями. В заключение все участники возвращаются в круг и обсуждают впечатления каждого о том, что происходило во время упражнений.

Примечания к заданиям: показать другим участникам содержание своего задания ты можешь только после окончания дискуссии по знаку преподавателя. Чтобы выполнить данное задание, не старайся играть какую-то роль или изображать другого человека. Если в группе более 12 человек, дублируются задания 8, 6, 11. В заключение проводится анализ того, какие правила ведения дискуссий, каким участником нарушались: "Не говори больше, чем нужно", "Не говори меньше, чем нужно", "Не отвлекайся от темы", "Стремись решить проблему", "Не говори неправду", "Выражайся ясно", "Умей слушать и понимать мнение собеседника". Очень эффективен анализ видеозаписи дискуссий.

3. Проведите упражнения, направленные на развитие навыков невербального общения.

Упражнение *"**Подарок**":* каждый участник без слов, жестами, мимикой должен показать, какой подарок он дарит имениннице. Именинница и все пробуют угадать, что это за подарок.

Упражнение *"**Сообщение**":* участники разбиваются по парам, и каждый должен без слов, жестами передать своему напарнику какое-то сообщение, а тот должен понять и рассказать, в чем его смысл. Затем меняются ролями.

Упражнение *"**Наводка**":* участники разбиваются на две команды, каждая придумывает несколько слов, которые записывает на отдельных листочках бумаги. Затем из чужой команды выбирают человека, которому дают прочитать слово, и он должен жестами объяснить своей команде, что это за слово, а команда должна его угадать. Затем выбирается другой человек из чужой команды, который "показывает" новое слово. Сравнивается, какая команда быстрее и правильнее отгадывала слова.

Упражнение *"**Передача чувств**":* все встают в шеренгу, в затылок друг к другу. Первый человек поворачивается ко второму и передает ему мимикой какое-либо чувство (радость, гнев, печаль, удивление и т.п.), второй человек должен передать следующему это же чувство и т.д. У последнего спрашивают, какое чувство он "получил" и сравнивают с тем, какое чувство было послано вначале, и как каждый участник понимал полученное им чувство.

Упражнение на приобретение навыков оказания и принятия знаков внимания при общении

Для многих людей оказать внимание другому человеку не так просто. Для других еще сложнее принять знак внимания.

Инструкция: все участники группы образуют два круга - внутренний и внешний, стоя лицом друг к другу. Стоящие лицом друг к другу образуют пару. Первый член пары оказывает искренний знак внимания партнеру, стоящему напротив. Знаками внимания оцениваются поступки, навыки, внешность и др. Тот

отвечает: "Да. конечно, но кроме того, я еще и ..." (называет то, что он в себе ценит, и считает, что заслуживает за это внимание). Затем партнеры меняются ролями, потом делают шаг влево, и таким образом образуются новые пары, и все повторяется несколько раз. Выполнив упражнение, участники группы обсуждают: "Какие чувства вы испытывали, когда оказывали другому знаки внимания? Что вы чувствовали, когда знаки внимания оказывали вам? Легко ли вам было реагировать на оказанные данным образом знаки внимания? Почему?

4.Оцените Ваши способности к эффективному речевому общению, используя тест:

Тест оценки способности к эффективному речевому общению

Ответив на следующие вопросы**,** попробуйте оценить свои способности к речевому общению, обратите внимание на содержание нижеследующих вопросов и проанализируйте свое поведение в аналогичных случаях. Предполагается три типа ответов: "Да", "Нет", "Иногда".

1. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
2. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время)?
3. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 1000 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
4. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
5. Вас приводит в ужас любая очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе театра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения?
6. Боитесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
7. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устном?
8. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
9. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком – либо собрании?

Подсчитайте свои результаты: « Да» - **2 балла**, «Иногда» - **1,** "Нет" - **0**. Если вы набрали:

16 баллов - вы явно некоммуникабельны и это ваша беда. На вас трудно положиться в деле, где нужно общение в речевой форме. Старайтесь стать общительнее, раскованнее!

11 - 16 баллов - вы замкнуты, несговорчивы, предпочитаете одиночество, и, поэтому, наверное, у вас мало друзей.

7 - 10 баллов - нормальная коммуникабельность.

3 - 7 баллов - общительность бьет из вас ключом. Вы любите участвовать в дискуссиях и всюду чувствуете себя "в своей тарелке".

Менее 3 баллов — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы; многословны, вмешиваетесь в дела**,** которые не имеют к вам никакого отношения. Людям — и на работе**,** и дома, и, вообще, повсюду — трудно с вами. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность**!**

Раздел 2. Деловое общение

Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристика

2.1.1. Понятие и характеристики делового общения
2.1.2. Виды и формы делового общения

Основные понятия: деловое общение, принципы делового общения, нормы делового общения, виды делового общения, формы делового общения

2.1.1. Понятие и характеристики делового общения

Деловое общение - процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения.

Принципы делового общения

Межличностность. Межличностное общение характеризуется открытостью и многоплановостью взаимодействия людей, основанного на их личном интересе друг к другу. Несмотря на преимущественно деловую направленность, деловое общение имеет характер межличностного контакта. Осуществление делового общения обусловлено не только конкретным делом или обсуждаемым деловым вопросом, но и личностными качествами партнеров, их отношением друг к другу. Поэтому деловое общение неотделимо от межличностного контакта.

Целенаправленность. Любой акт делового общения целенаправлен. При этом направленность делового общения многоцелевая. В процессе общения, как правило, ставятся и решаются одновременно несколько целей.

Непрерывность. Попав в поле зрения делового партнера, мы инициируем непрерывный деловой и межличностный контакт с ним. Поскольку общение включает как вербальные, так и невербальные элементы, мы постоянно посылаем поведенческие сообщения, которым собеседник придает определенный смысл и делает соответствующие выводы.

Многомерность. В любой ситуации делового взаимодействия люди не только обмениваются информацией, но так или иначе регулируют свои взаимоотношения. В ходе делового общения реализуются два аспекта взаимоотношений. Один аспект - это поддержание делового контакта, передача деловой информации. Другой - трансляция эмоционального отношения к партнеру (позитивного или негативного), присутствующего в любом взаимодействии.

Нравственные нормы делового общения

Каждый из участников делового общения руководствуется определенными нравственными нормами: честностью и порядочностью, справедливостью, уважением, ответственностью и другими.

Честность вынуждает людей воздерживаться от обмана и лживых поступков. Основное правило морали состоит в том, что «нужно говорить правду всегда, когда это возможно». Фундаментальное требование этого правила означает, что не следует намеренно обманывать или пытаться обмануть других и самих себя.

Лишь если мы сталкиваемся с настоящей моральной дилеммой и должны сделать выбор, оправданный обстоятельствами (например, не оповещать врага о планирующейся атаке с целью сохранения человеческих жизней), или выбрать из двух зол меньшее (защита конфиденциальности посредством лжи), только тогда возможна ложь.

Порядочность человека выражается в единстве его убеждений и действий. Порядочное поведение противоположно лицемерию и двуличию. Порядочный человек всегда выполняет данные кому-либо обещания.

Принцип ***справедливости*** в деловом общении предполагает объективность или отсутствие предвзятости в оценках других людей и их поступков. Проявление внимания или предупредительности к деловому партнеру и соблюдение его прав указывает на уважение к его личности. Уважение проявляется в том, слушаем ли мы и пытаемся ли понять точку зрения нашего делового партнера, даже в том случае, когда она существенно отличается от нашей.

Ответственность проявляется в том, в какой мере участники делового взаимодействия отвечают за свои слова и выполняют взятые на себя обязательства, насколько они соблюдают моральные нормы, а также обязанности друг перед другом.

2.1.2. Виды и формы делового общения

Виды делового общения

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на:

1. устное - письменное (с точки зрения формы речи);
2. диалогическое - монологическое (с точки зрения однонаправленности - двунаправленности речи между говорящим и слушающим);
3. межличностное - публичное (с точки зрения количества участников);
4. непосредственное - опосредованное (с точки зрения отсутствия - наличия опосредующего аппарата);
5. контактное - дистантное (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве)

Формы делового общения

Деловое общение может проявляться в различных формах:

- деловые беседы (встречи, переговоры, совещания, «круглые столы»);
- деловые встречи (групповые и с глазу на глаз);
- публичные выступления (доклады, сообщения, самопрезентации и т.п.);
- собрания;
- пресс-конференции (брифинги);
- деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты;
- собеседования (например, при приеме на работу);
- общение через средства массовой коммуникации (по телефону, через Интернет, по обычной и электронной почте) и др.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем проявляется специфика делового общения?
2. Перечислите основные принципы делового общения.
3. Каковы нравственные нормы делового общения?
4. Какие виды и формы делового общения Вам известны?

Тема 2.2. Психологические особенности делового общения

2.2.1. Подготовка и проведение деловой беседы, деловых переговоров.
2.2.2. Публичное выступление.

Основные понятия: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры, публичное выступление

2.2.1. Подготовка и проведение деловой беседы, деловых переговоров

Деловая беседа - это вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий для решения управленческих задач. Он всегда имеет конкретный предмет и происходит, как правило, между представителями одной организации.

Выделяют следующие цели проведения деловой беседы:

1) Стремление одного собеседника оказать определенное влияние на другого, вызвать у другого человека или группы желание действовать с целью изменения существующей деловой ситуации или деловых отношений.

2) Анализ руководителем мнений и высказываний сотрудников для выработки соответствующих решений.

Деловая беседа благодаря эффекту обратной связи, который наиболее ярко проявляется именно в непосредственном межличностном взаимодействии, позволяет руководителю быстро реагировать на высказывания собеседника в соответствии с конкретной ситуацией, то есть с учетом цели, предмета и интересов партнеров, повышает его компетентность благодаря учету, критической проверке и оценке мнений, предложений, идей, возражений и критических замечаний, высказанных в беседе.

При проведении деловых бесед необходимо соблюдать следующие требования:

а) сознательная настройка на уровень своего собеседника, учет содержания выполняемых им задач, его полномочий и сферы ответственности, жизненного и трудового опыта, интересов, особенностей его мышления и речи;

б) рациональная организация процесса беседы;

в) простота, образность, четкость языка как условие доходчивости информации, следовательно, ориентации на собеседника.

Беседа при приеме на работу носит характер интервью, основная цель которого - оценить деловые качества поступающего на работу. Беседа при увольнении с работы имеет две разновидности:

1) беседа, связанная с незапланированным, добровольным уходом сотрудника;

2) беседа в ситуации, когда работника приходится увольнять или сокращать.

3) Необходимость в проблемных и дисциплинарных беседах бывает вызвана либо сбоями в деятельности сотрудника, потребностью дать критическую оценку его работе, либо фактами нарушения дисциплины. В процессе подготовки проблемной беседы важно ответить заранее на вопросы о смысле, цели, результатах, средствах и методах решения проблемы. Основная линия руководителя при подготовке к проблемной беседе сводится к тому, чтобы подчиненный принял позицию руководства. При этом существуют некоторые правила, позволяющие провести беседу с конструктивными результатами. Для этого следует:

1. Получить необходимые сведения о сотруднике и его работе.

2.Построить беседу, соблюдая следующую очередность в сообщении информации:

- сообщение, содержащее положительную информацию о деятельности сотрудника;
- сообщение критического характера;
- сообщение похвально - поучительного характера.

3. Быть конкретным и избегать неясностей (например, оборотов типа: «Вы сделали не то, что нужно»; «Вы не выполнили задания» и т. п.).

4. Критиковать выполнение задания, а не личность.

Основная задача начала беседы - установить контакт с собеседником, создать атмосферу взаимопонимания, пробудить интерес к разговору. В литературе приводится ряд приемов, использование которых особенно эффективно в начале беседы:

- *метод снятия напряженности*, то есть использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шуток для установления более тесного контакта с собеседником;
- *метод «зацепки»*, то есть использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса для образного представления сути проблемы, обсуждению которой будет посвящена беседа;
- *метод стимулирования игры воображения*, то есть постановка множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в беседе;
- *метод «прямого подхода»*, то есть непосредственный переход к делу без какого-либо обсуждения - краткое сообщение о причинах, по которым назначена беседа, и быстрый переход к конкретному вопросу.

При подготовке и проведении делового совещания следует помнить, что особенности группового поведения (от распределения ролей в группе до группового давления) будут оказывать серьезное влияние на характер межличностного взаимодействия его участников.

В теории управления ***деловое совещание*** определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Совещание - средство управления, и, как любое средство достижения желаемого результата, оно должно быть использовано надлежащим образом. Неудачное совещание может вызвать материальные и психологические потери в результате принятия неадекватных решений.

Взаимодействие в любой организованной группе - процесс направляемый. Эффективность совещаний зависит от руководства ими. На всех этапах совещания необходимо воздействовать на участников таким образом, чтобы они были включены в обсуждение поставленных вопросов и стремились к их решению. Для достижения этой цели руководитель должен осуществить ряд действий, учитывающих особенности группового поведения. В их числе:

- обеспечение начала работы совещания в точно назначенное время, представление участников, объявление повестки дня и изложение предмета и цели совещания;
- четкое и понятное всем присутствующим изложение выдвинутой на обсуждение проблемы, постановка вопросов, выделение основных моментов, способствующих возникновению на совещании творческой дискуссии;

- фиксация всех высказываний, выявляющих трудности и препятствия и указывающих пути их преодоления;
- экономия времени;
- корректное прерывание выступлений, повторяющих уже изложенные факты, а также носящих нерациональный, пространный, противоречивый и поверхностный характер или лишенных конкретности;
- периодические обобщения уже достигнутого, четкая формулировка задач, которые еще предстоит решить, немедленное выяснение всех недоразумений, возникающих между участниками совещания;
- подведение итогов совещания, определение вытекающих из него задач, указание лиц, ответственных за их выполнение, благодарность сотрудникам за участие в работе совещания.

Деловые переговоры - это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения. Переговоры протекают в виде деловой беседы по вопросам, представляющим интерес для обеих сторон, и служат налаживанию кооперационных связей.

Подготовка и порядок ведения переговоров

1. ***Подготовка переговоров:***

- анализ проблемы (определение предмета переговоров, информация о партнере, наличие альтернатив, ваши интересы и интересы партнера);
- планирование переговоров (выработка переговорной концепции, определение целей, задач, стратегии переговоров, экономические расчеты, основные позиции, возможные варианты, подготовка необходимой технической и справочной документации);
- планирование организационных моментов;
- первые контакты с партнером.

2. ***Ведение переговоров:***

- приветствие и введение в проблематику;
- характеристика проблемы и предложения о ходе переговоров;
- изложение позиции (подробно);
- ведение диалога;
- решение проблемы;
- завершение.

Переговоры предназначены в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) достичь результатов, которые бы устроили всех участников переговоров.

Переговоры проводятся:

- по определенному поводу (например, в связи с необходимостью налаживания кооперационных связей);
- при определенных обстоятельствах (например, несовпадение интересов);
- с определенной целью (например, заключение соглашения);
- по определенным важным вопросам (политического, экономического, социального или культурного характера).

Методы ведения переговоров

А) *Вариационный метод*

При подготовке к сложным переговорам надо выяснить следующие вопросы:
- В чем заключается идеальное решение поставленной проблемы в комплексе?
- От каких аспектов идеального решения можно отказаться?
- В чем следует видеть оптимальное решение проблемы при дифференциальном подходе к ожидаемым последствиям, трудностям, помехам?
- Какие аргументы необходимы, для того чтобы должным образом отреагировать на ожидаемое предположение партнера, обусловленное несовпадением интересов и их односторонним осуществлением?
- Какие экстремальные предложения партнера следует обязательно отклонить и с помощью каких аргументов?

Б) *Метод интеграции*

Предназначен для того, чтобы убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации. Применение этого метода не гарантирует достижения соглашения в деталях; пользоваться им следует в тех случаях когда, например, партнер игнорирует общественные взаимосвязи и подходит к осуществлению своих интересов с узковедомственных позиций.

В) *Компромиссный метод*

Участники переговоров должны обнаруживать готовность к компромиссам: в случае несовпадения интересов партнера следует добиваться соглашения поэтапно. При компромиссном решении согласие достигается за счет того, что партнеры после неудавшейся попытки договориться между собой с учетом новых соображений частично отходят от своих требований. Они от чего-то отказываются, выдвигают новые требования.

3. ***Подведение итогов переговоров***

Независимо от того, были переговоры успешными или безрезультатными, их итоги должны быть обсуждены. Чего мы действительно достигли на переговорах и чего не достигли по сравнению с поставленной перед нами задачей? В чем заключается основные причины достижения на переговорах данных результатов? Какие выводы можно из этого сделать для ведения переговоров в будущем? Пришлось ли нам в ходе переговоров пойти на уступки и почему?

2.2.2. Публичное выступление

В современной литературе существует довольно много классификаций публичных выступлений. Для практического обучения искусству публичного выступления наиболее целесообразно подразделение публичных выступлений на виды по их функции, т.е. по цели, которую ставит оратор в своем выступлении. Иногда подобную классификацию называют классификацией жанров публичного выступления.

Виды публичных выступлений по цели:

- Информационные
- Протокольно-этикетные
- Развлекательные
- Убеждающие

Цели, которые ставит перед собой оратор, могут сочетаться, в результате чего выступления могут приобретать комплексный характер. Можно, например, говорить

об информационно-этикетных, информационно-развлекательных, информационно-убеждающих выступлениях, возможны также и другие смешанные типы.

Публичное выступление представляет собой процесс передачи информации, основная цель которого - убедить слушателей в правильности тех или иных положений. Выступление обычно строится по традиционной трехчастной композиции: вступление, основная часть, заключение. Именно такое построение выступления облегчает аудитории восприятие устного выступления.

Подготовка речи начинается задолго до выступления и состоит из нескольких этапов:

- сбор материала;
- отбор материала и его организация;
- обдумывание материала;
- подготовка тезисов или плана;
- стилистическое оформление;
- написание текста выступления;
- мысленное освоение;
- проба речи.

Кроме первого, подготовительного этапа, следующий этап - это подготовка к конкретному выступлению. Она определяется видом ораторской речи, зависит от темы, целей, состава аудитории.

Подготовка речи начинается с определения ее темы. Тема должна быть не абстрактной, а ясной и понятной для слушателей, точной и лаконичной. Тема может быть выбрана самим автором или ее может определить случай, ситуация.

Тема раскрыта, если освещены все выбранные аспекты, приведено достаточное количество нужных фактов, когда вывод логически вытекает из содержания лекции и слушателям все понятно. Затем определяют цель выступления, так как в одном случае цель - информировать слушателя, в другом - заставить слушателя переживать, в третьем - принять позицию автора. Так, задача информационной речи - дать слушателям новые знания. Информационная речь содержит факты, события, размышления и выводы. Развлекательная речь призвана доставить слушателям удовольствие, снять стресс. Агитационные речи убеждают слушателей, воодушевляют, побуждают к действию. Часто эти цели бывают объединены.

Необходимым элементом подготовки является оценка состава слушателей и обстановки. Оратор заранее должен выяснить, какова предполагаемая численность слушателей, социальный состав аудитории, возраст, образовательный и культурный уровень, национальность, В отдельных случаях - вероисповедание. Также необходимо узнать, где будет проходить выступление - в большом зале, маленьком помещении, какова акустика выбранного помещения, не тесно ли будет слушателям.

Следующий этап работы - подбор материала для конкретного выступления. Выступающий должен изучить официальные документы, справочную и научно-популярную литературу, обобщить наблюдения и размышления. В ходе этой работы рекомендуется делать записи, выписывать цитаты, цифры, факты, вести картотеку. Как бы мастерски ни владел оратор речью, текст речи необходимо готовить заранее. Подготовка заранее написанного текста имеет много

преимуществ. Его можно проверить, исправить ошибки, внести дополнения и изменения, можно показать кому-либо для проверки. Кроме того, когда оратор работает над речью, он еще раз тщательно продумывает все детали выступления. Чтобы речь прозвучала, дошла до слушателей, чтобы оратор не уклонялся от темы, нужно расположить материал определенным образом. Поэтому очень важна композиция выступления - составление, расположение материала выступления. В композиции можно выделить пять частей: зачин, вступление, основная часть, заключение, концовка речи. Но отдельные части ее могут отсутствовать.

Виды публичного выступления

Ораторская речь бывает развлекательной, информационной, воодушевляющей, убеждающей, призывающей к действию.

Публичная речь в различных ситуациях общения преследует разные цели, но, как правило, она прагматична, поэтому должна быть продуманной, логически выстроенной. В деловом общении, профессиональной сфере традиционно используются определенные виды речей.

1. *Информационная речь*

Ее цель - обогатить слушателей новыми знаниями, пробудить любопытство. Способами создания информационной речи являются описание, повествование, рассуждение. Информационная речь должна пробуждать внимание к затронутой проблеме, в ней не должно быть спорных моментов, должен быть подобран современный материал с примерами и иллюстрациями.

Информационная речь ставит своей задачей не только пробудить любознательность, но и дать новое представление о предмете. Она может быть повествованием, описанием, объяснением. Она должна соответствовать следующим требованиям:

А) В ней не должно быть ничего спорного.
Б) Она должна вызывать пытливость.
В) Она должна удовлетворять запросы слушателя.
Г) Сообщение должно быть актуально.

2. *Речи, обращенные к чувствам (речи по специальному поводу)*

Делятся, как правило, на протокольную речь (рамочную), траурную речь, торжественную речь, речь в дружеском кругу. Произнесение такого рода речей обычно вызывает трудности из-за того, что необходимо правильно выбрать момент, уметь уловить настроение слушателей именно в этот момент, уметь выразить чувства и ожидания слушающих. Необходимо говорить коротко и понятно, но при этом выразительно. Речь должна быть оригинальной и запоминающейся.

Во всех областях деятельности распространена *протокольная (рамочная) речь,* она не является центром мероприятия, но как бы обрамляет событие. К протокольным речам относятся презентации, приветственные и благодарственные речи, всевозможные открытия (выставок, зданий, мемориалов и др.).

В начале *приветственной речи* необходимо открыть мероприятие, по поводу которого собрались зрители и слушатели, приветствовать всех собравшихся, приветствовать докладчика и представить его слушателям. В конце приветственной речи благодарят докладчика и выступающих, обосновывают благодарность и прощаются с аудиторией.

Цель *торжественной речи* - создать праздничное настроение. Как правило, она создается заранее и должна быть короткой, оригинальной, запоминающейся. Речь по поводу юбилея или дня рождения может содержать приветствие, повод, перечисление ответственных моментов, краткую характеристику деятельности, в ней могут приводиться примеры из жизни, выражаться благодарность и пожелания на будущее.

Речь в дружеском кругу, при деловом общении и личном общении имеет разные формы. Например, готовясь к выступлению перед коллегами, нужно предусмотреть следующие моменты:

- приветствие и указание на смысл мероприятия;
- обзор проделанной работы коллегами, лучше с каким - либо рассказом или шутливым комментарием;
- выражение надежды на дальнейшее сотрудничество;
- пожелания.

Для подобных выступлений существуют следующие рекомендации:

1) Говорите с волнением в голосе, при этом выступление более сочувственно воспринимается аудиторией.
2) Помните, что для слушателей важнее их цели, а не цели оратора.
3) Не начинайте выступление со смешной истории, если она не несет никакой информации.
4) Не следует говорить чересчур медленно.
5) В речи должны быть неожиданные переходы.
6) Подводите итоги не только в конце, но и в продолжение речи.
7) Разрешайте аудитории спорить с вами.
8) Не забывайте о юморе.

Развлекательная речь не содержит иной цели, кроме заключающейся в ней самой. Она сама по себе должна развлечь и потешить слушателя. Её часто услышишь на банкете, или в ином месте, где люди встречаются, чтобы приятно провести время.

Воодушевляющая речь. Агитационные речи в общем можно разбить на 3 группы: речи с целью воодушевить, речи с целью убедить, речи с целью вызвать активную реакцию. На деле эти три подвида нередко перекрывают друг друга. Большинство речей с целью убедить вызывают действенные порывы.

Убеждающая речь - убедить - значит логическими доводами доказать или опровергнуть какое - либо положение. Такая речь стремиться определить образ мышления и поведения, но не представляет собой призыва к непосредственному действию.

Призывающая к действию речь - слушателя призвали к новому, к продолжению или прекращению прежнего. Призыв к действию бывает прямым и косвенным. Действие может наступить, когда-нибудь или немедленно. Красноречие тоже имеет своё деление на роды и бывает:

1. Социально политическое красноречие (политическая речь, митинговая речь, агитационная речь).
2. Академическое красноречие (лекции, научный доклад, научное сообщение).

3.Судебное красноречие (обвинительная речь, защитительная речь, речь обвиняемого в свою защиту).

4. Социально бытовое красноречие (похвальная речь, застольная речь, поминальная речь).

5. Богословско-церковное красноречие (проповедь, речь на соборе).

С.Ф. Иванова в работе "Специфика публичной речи" (М., 1978) выявила индивидуальные речевые типы:

1) *Рационально - логический.* Ораторы этого типа склонны к анализу явлений, к рассуждениям и строгой аргументированности своих и чужих поступков. Их подготовка к любому высказыванию отличается последовательным отбором и строгой систематизацией материалов, обдумыванием и разработкой подробного плана. Этот выношенный план как бы "сидит у них внутри", и ораторы во время выступления не пользуются им. Их часто заботит другое: как сделать свою речь более яркой, эмоциональной, какие подобрать примеры, чтобы заинтересовать аудиторию. "Логиками" чаще всего бывают сангвиники.

2) *Эмоционально - интуитивный*. Представители этого типа говорят страстно, увлеченно, пересыпая свою речь остротами, каламбурами, но не всегда могут уследить за жесткой логической последовательностью речи и "свести концы с концами". План своих выступлений пишут не всегда, считая, что он их сковывает. Наблюдается совпадение эмоционального речевого типа с холерическим темпераментом.

3) *Философский.* Ораторы - "философы" более или менее эмоциональны, склонны к анализу, иногда бывают очень организованны в своей работе, а иногда без всякой видимой организации раскрывают какой-нибудь один вопрос, добираются до корня, и вдруг, как лучом света, озаряют все найденной идеей. Их общая черта - стремление к исследованию, глубокому осмыслению явлений прямо на глазах у слушателей, желание и умение вовлечь в этот процесс аудиторию. Чаще всего данную группу составляют люди флегматического темперамента.

4) *Лирический, или художественно - образный.* Глубокая эмоциональность, лиризм, внутреннее волнение, острая впечатлительность, проникновенность - черты, характерные для типа. Чаще всего в основе его - характер утонченный, меланхолический.

Самое высшее проявление мастерства публичного выступления - это контакт со слушателями, то есть общность психического состояния оратора и аудитории. Эта общность возникает на основе совместной мыслительной деятельности, сходных эмоциональных переживаний. Отношение говорящего к предмету речи, его заинтересованность, убежденность вызывают у слушателей ответную реакцию. Необходимо чувствовать аудиторию и уметь корректировать свою речь в зависимости от ее реакции. Оратор должен иметь широкий круг знаний по многим вопросам, и уметь вести дискуссию на любую тему.

Главные показатели взаимопонимания между коммуникантами - положительная реакция на слова выступающего, внешнее выражение внимания у слушателей (их поза, сосредоточенный взгляд, возгласы одобрения, кивки головой, улыбки, смех, аплодисменты), "рабочая" тишина в зале. Контакт - величина переменная. Он может быть полным (со всей аудиторией) и неполным, устойчивым и неустойчивым в разные фрагменты произнесения речи.

Чтобы завоевать аудиторию, надо установить с ней и постоянно поддерживать, зрительный контакт. Выступающий обычно медленно обводит взглядом слушателей. Перед началом речи выдерживают небольшую психологическую паузу - 5 - 7 секунд. Речь оратора не должна быть монотонной. Фразы должны произноситься с разной интонацией. Они разделяются паузами. Существует гросспауза, она делается при смысловом переходе, для эмоционального эффекта, и для подчеркивания важности предыдущей или последующей фразы.

Для современной ораторской речи является характерным сочетание логико-аналитических и эмоционально-образных языковых средств.

Существуют специальные ораторские приемы, направленные на поддержание внимания аудитории.

1) *Вопросно-ответный прием*. Оратор ставит вопросы и сам на них отвечает, выдвигает возможные сомнения и возражения, выясняет их и приходит к определенным выводам. Переход от монолога к диалогу (полемике) позволяет приобщить к процессу обсуждения отдельных участников, активизировать тем самым их интерес.

2) *Прием создания проблемной ситуации.* Слушателям предлагается ситуация, вызывающая вопрос: "Почему?", что стимулирует их познавательную активность.

3) *Прием новизны информации*, гипотез заставляет аудиторию предполагать, размышлять.

4) *Опора на личный опыт*, мнения, которые всегда интересны слушателям.

5) *Показ практической значимости информации*. Использование юмора позволяет быстро завоевать аудиторию.

6) *Краткое отступление от темы* дает возможность слушателям "отдохнуть".

7) *Замедление с одновременным понижением силы голоса* способно привлечь внимание к ответственным местам выступления (прием "тихий голос").

8) *Прием градации* - нарастание смысловой и эмоциональной значимости слова. Градация позволяет усилить, придать им эмоциональную выразительность фразе, сформулированной мысли.

9) *Прием инверсии* - речевой оборот, который как бы развертывает привычный, общепринятый ход мыслей и выражений на диаметрально противоположный.

10) *Прием апелляции к собственным мыслям.*

Среди приемов ораторской речи, существенно повышающих ее эффективность и убедительность, следует особо выделить лексические приемы. Практически во всех руководствах по ораторскому искусству среди лексических приемов рекомендуется использовать так называемые тропы.

Тропы - это речевые обороты и отдельные слова, употребляемые в переносном значении, которые позволяют достичь необходимой эмоциональной выразительности и образности. К тропам относят сравнения, метафоры, эпитеты, гиперболы.

Сравнение - один из наиболее часто используемых приемов, который обладает большой убеждающей силой, стимулирует у слушателей ассоциативное и образное мышление и тем самым позволяет оратору достичь желаемого эффекта.

Метафора - это перенос названия одного предмета на другой, это речевое сближение двух явлений по сходству или контрасту.

Эпитет - образное определение предмета, явления, раскрывающее его сущность.

Аллегория - иносказательно изображает что-либо.

Гипербола представляет собой вид тропа, состоящего в преднамеренном преувеличении свойств, качеств предметов и явлений.

Действенным средством контакта являются специальные слова и выражения, которые обеспечивают обратную связь. Это личные местоимения 1 и 2 лица (я, вы, мы, мы с вами), глаголы в 1 и 2 лице (попробуем понять, оговоримся, отметим, прошу Вас, отметьте себе, подумайте, конкретизируем и др.), обращения (уважаемые коллеги, дорогие мои), риторические вопросы (Вы ведь хотите услышать мое мнение?). Специфика устной речи проявляется в построении фраз и целых предложений. Считается, что в публичном выступлении предпочтение следует отдавать более коротким предложениям, они лучше воспринимаются на слух и запоминаются. Кроме того, короткое предложение позволяет более вариантно подходить к изменению интонации. Перечисленные языковые средства контакта помогают преодолеть "барьер", служат объединению говорящего со слушателями.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие приемы установления контакта Вам известны?
2. Перечислите основные методы ведения деловых переговоров.
3. В чем состоит специфика публичного выступления?
4. Дайте характеристику поведения оратора в процессе публичного выступления.

Тема 2.3. Деловой этикет в профессиональной деятельности

2.3.1. Понятие делового этикета

2.3.2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Основные понятия: этикет, манеры, деловой этикет, принципы делового этикета, правила делового этикета, этика деловых отношений

2.3.1. Понятие делового этикета

Этикет - слово французского (франц. etiquette) происхождения, означающее манеру поведения. Этикет - установленный порядок поведения где-либо. Этикет органически связан с моральными нормами и ценностями общества. Система моральных установок, определяющих характер общения у самых разных народов, включает набор универсальных общечеловеческих ценностей: почтительное отношение к старшим, родителям, женщинам, понятия чести и достоинства, скромность, толерантность, благожелательность.

Нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление

контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах. Этикет - очень важная часть общечеловеческой культуры, нравственности, морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

Одной из составных частей этикета является культура поведения человека, его манеры.

Манеры - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика. В обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми. Дурными манерами принято считать привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и запросам, в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражение, в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унизительных кличек и прозвищ.

Различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

- ***придворный этикет*** - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- ***дипломатический этикет*** - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;
- ***воинский этикет*** - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- ***общегражданский этикет*** - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Одним из видов этикета является деловой этикет. ***Деловой этикет*** - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Принципы делового этикета

1) *Здравый смысл*: нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу.

2) *Свобода*: правила и нормы делового этикет не должны препятствовать свободному волеизъявлению каждого делового партнера, свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов и способов исполнения договоренностей между сторонами. Свобода предполагает также терпимое отношение к проявлению национальных особенностей, культурных и национальных традиций, лояльность к свободно проявляемой точке зрения и различным деловым позициям.

3*) Этичность*: весь комплекс норм, стандартов, требований, рекомендаций, составляющий деловой этикет должен быть этичным, моральным, т. е. деловой этикет целиком и полностью ориентирован «на добро».
4) *Удобство*: нормы делового этикета не должны сковывать деловых людей, мешая тем самым деловым отношениям и тормозя развитие экономики. Удобным для делового человека должно быть все - от планировки служебного помещения до размещения оборудования в нем, от деловой одежды до правил проведения презентации и требований, предъявляемых к деловым переговорам, причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников деловых отношений.
5) *Целесообразност*ь: суть этого принципа в том, что каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям. Виды деловых отношений - презентация, деловая беседа, ведение переговоров и т. п. - имеют разнообразные цели, и каждый аспект делового этикета должен им соответствовать.
6) *Экономичность*: этика деловых отношений не должна обходиться слишком дорого; высокая «стоимость» моральности в делах сама по себе не этична, поскольку представляет собой вычет либо из прибыли организации, либо из доходов отдельного сотрудника.
7) *Консерватизм*: консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, приверженности тем или иным традициям вызывают ассоциации чего-то незыблемого, прочного, надежного.
8) *Непринужденность*: нормы делового этикета должны быть таковы, чтобы соблюдение их не превращалось в нечто навязываемое, отторгаемое психологически; они естественны, исполняемы с легкостью без напряжения.
9) *Универсализм*: это значит, что следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма делового этикета была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений.
10) *Эффективность*: суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, заключению сделок и пр.

Правила делового этикета

1. *Время - деньги*. Пунктуальность, уважение к чужому времени и грамотное владение основами тайм-менеджмента - основа в деловом мире. Каждый деловой человек обязан знать и владеть основами тайм-менеджмента, уметь планировать свой рабочий день, грамотно сортировать дела на важные и срочные, делегировать часть рутинных заданий и контролировать ход событий.
2. *Соблюдение дресс-кода*. Первое впечатление о человеке легко сложить по его внешнему виду: деловой костюм, аккуратная прическа, гармонично подобранные аксессуары. Внешний вид определяет статус и положение в обществе, может рассказать о характере и внутреннем мире человеке гораздо больше, чем его слова. Информацию несет не только речь, но и одежда, прическа, детали туалета.
3. *Рабочий стол как зеркало внутреннего мира*. Порядок на рабочем столе предполагает ровные стопки бумаг, книг и папок. Все должно быть на своем месте.
4. *Грамотная речь, деловой стиль письма*. Структурированная деловая речь по

существу предполагает умение красиво, грамотно говорить. Особый стиль существует и при написании деловых писем.

5. *Уважение собеседника, партнера, клиента*. Эгоистичного, думающего только о себе, своей выгоде и доходе человека не уважают ни в деловом мире, ни в его собственной компании. Умение уважать чужое мнение - важный компонент делового этикета.

6. *Соблюдение коммерческой тайны*. Почти в каждой компании существует конфиденциальная информация, которая не подлежит разглашению.

7. *На работе - работать!* Придя на работу, сотрудники должны работать, а не заниматься посторонними делами (перекурами, сплетнями и пр.)

8. *Умение слушать и слышать оппонента*. Одно из основных правил делового этикета - умение услышать другого, понять его. Каждый клиент, сотрудник и партнер по бизнесу обязательно расскажет о том, что ему нужно, что его мучает, в чем ему нужна помощь. Важно уметь услышать и сделать встречное предложение.

9. *Телефонный этикет*. Деловое общение невозможно без телефонных переговоров, этика в данном случае помогает быстро наладить отношения и достойно провести переговоры. Многие партнеры по бизнесу, клиенты судят о компании по телефонным беседам и ответам сотрудников по телефону. К телефонному диалогу нужно готовиться заранее: подготовить вопросы, которые необходимо задать собеседнику, уточнить время, имена и даты, которые могут понадобиться в разговоре. Личные звонки в рабочее время допускаются лишь в случае крайней необходимости.

10. *Нэтикет - этикет общения в сети интернет*. Без интернета ни одно предприятие существовать сегодня не может. Умение общаться в переписке по электронной почте, комментировать деловые статьи и отвечать на просьбы и заявки клиентов на сайте компании показывает деловой уровень сотрудника. Каждое обращение должно быть именным, личным, письмо необходимо подписывать именем исполнителя, давать полные контактные данные - наименование компании, почтовый адрес, телефон, ник в программе Skype, адрес корпоративного сайта, режим работы предприятия.

11. *Прием делегаций*. Протокольный прием делегаций - отдельная часть делового этикета, включающая длинный перечень действий по встрече, размещению, представлению, знакомству членов делегации с представителями принимающей стороны. При встрече иностранных делегаций к общепринятому своду деловых правил присоединяются особенности национального этикета.

12. *Деловые переговоры*. Одно из важнейших правил делового этикета - умение вести грамотные переговоры, доводить их до конкретного результата. Чтобы переговоры прошли на высоком уровне, нужно перед их началом определить четкие цели, составить точный план, выбрать удобное время и место для обеих сторон. На первом этапе переговоров необходимо завладеть вниманием собеседника, создавая доверительную атмосферу. В ходе беседы нужно отмечать для себя этапы прохождения переговоров и завершить их сразу после того, как намеченная цель будет достигнута. Все результаты переговоров должны быть зафиксированы и проанализированы.

13. *Взаимоотношения начальник - подчиненный*. Согласно правилам делового этикета руководитель ко всем сотрудникам должен относиться ровно, одинаково,

соблюдая при этом разумную дистанцию. Замечания подчиненным всегда нужно делать с глазу на глаз. Отдавать приказы, давать устные задания начальнику нужно четко, конкретно, получать обратную связь, контролировать процесс, проводить анализ эффективности исполнения. Подчиненный должен выполнять приказы и распоряжения руководителя, при этом имеет право высказать собственную точку зрения, дать совет по улучшению решения того или иного вопроса.

14. *Отношения в коллективе между сотрудниками*. Микроклимат в коллективе во многом зависит от того, какие отношения сложились в компании между коллегами. Ровные, доброжелательные, уважительные отношения - основа здорового коллектива. Если кто-то из сослуживцев допускает промах или ошибку, коллегам важно научиться его не высмеивать, а корректно указать на недостатки в работе, предложить свою помощь.

15. *Деловые жесты*. Движения сотрудника в рабочее время должны быть энергичными, не вялыми, не замедленными. Походка - уверенной, при этом размахивать руками и делать очень крупные шаги не рекомендуется. Прямая осанка, уверенный взгляд, отсутствие суеты в движениях - признаки человека дела. Рукопожатие - единственный тактильный жест прикосновения к собеседнику, который разрешен в деловой среде. При рукопожатии рука не должна быть апатичной, влажной или холодной. Долго трясти или сильно сжимать поданную руку собеседника не принято.

Требования этикета, в том числе и делового, не носят абсолютного характера, они меняются с течением времени, под влиянием различных факторов.

2.3.2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Этика деловых отношений является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса. Этику деловых отношений определяют следующие нормы и принципы:

1) Золотое правило профессиональной этики: «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к подчиненным, руководителям, коллегам своего служебного уровня, клиентам и т. п. таких поступков, каких не желал бы по отношению к себе».

2) Второе требование гласит, что необходима справедливость при наделении сотрудников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.).

3) Третье требование: любое этическое нарушение независимо от того, было оно допущено начальником или подчиненным, мужчиной или женщиной, старым или молодым сотрудником, должно быть исправлено.

4) Согласно четвертому требованию служебное поведение и действия сотрудника должны способствовать развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения.

5) Сущность пятого требования заключается в том, что сотрудники одной организации должны быть терпимы к моральным устоям, традициям и пр., имеющим место в других организациях, регионах, странах.

6) Согласно шестому требованию при разработке и принятии решений в деловых сферах следует руководствоваться как интересами отдельной личности, так и интересами всего коллектива в целом.

7) Седьмое требование напоминает, что не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых сложных вопросов.
8) Восьмое требование - никакого насилия, нажима на подчиненных, выражающегося в различных формах, например в приказной, командной манере ведения служебного разговора.
9) Девятое требование - постоянство воздействия, выражающееся в том, что этические стандарты не могут быть внедрены в жизнь организации единовременным приказом, для этого необходимы непрекращающиеся усилия со стороны менеджера и рядовых сотрудников.
10) Десятое требование - при воздействии (на коллектив, на отдельного сотрудника, на потребителя) необходимо учитывать силу возможного противодействия.
11) Одиннадцатое требование состоит в том, что к человеку изначально нужно относиться с доверием (к его чувству ответственности, компетенции, чувству долга и т. п.). Нельзя необоснованно высказывать критические замечания и выражать недовольство.
12) Двенадцатое требование настоятельно рекомендует стремиться к бесконфликтности.
13) Тринадцатое требование - свобода, не ограничивающая свободы других. Обычно этот принцип обусловлен должностными инструкциями.
14) Четырнадцатое требование - сотрудник должен не только сам поступать этично, но и требовать этого от других.
15) Пятнадцатое требование гласит: не критикуй конкурента. Имеется в виду не только организация - соперник на рынке, но и «внутренний конкурент» - коллектив другого отдела, коллега.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие принципы делового этикета Вам известны?
2. Перечислите правила делового этикета.
3. Назовите нормы и принципы этики деловых отношений.

Практическое занятие № 3

1. Подготовьте и проведите профессиональную деловую беседу.
2. Составьте текст публичного выступления.
3. ***Упражнение на приобретение навыков публичного выступления.***

Желательно проводить видеозапись выступлений и последующий анализ видеозаписи: речи, позы, жестов, манеры поведения каждого участника.

Каждый участник должен экспромтом в течение 2 - 3 минут выступить перед аудиторией с рассказом о каком - то предмете, событии (тему выступления человек получает от преподавателя за несколько секунд до выступления). Темы могут быть самые разные. Выступление - рассказ может включать следующие пункты: определение (видо - родовое определение предмета); описание внешнего вида предмета (характерные признаки предмета, события, явления); состав и структура предмета; типичная обстановка, в которой встречается предмет, явление; практикуемые или возможные способы функционирования, использования предмета; происхождение предмета; перспективы, прогноз на будущее.

Выступающий вправе пропустить какие - то пункты, добавить свои, изобрести свой оригинальный способ организации содержания и формы. По окончании задаются вопросы: «По - Вашему, сколько времени Вы говорили? Как слушатели чувствуют, сколько времени выступал данный человек (сравнить с объективным замером времени)? Удалось ли Вам установить контакт с аудиторией? Куда Вы смотрели во время выступления? Кого видели? Показалось ли слушателям данное выступление интересным, выразительным?»

Полезно по видеозаписи провести анализ жестикуляции: ритмизирующая жестикуляция (рисует рукой конфигурацию предметов), выразительная (выражает отношение), скованная поза (куда девать руки, если они мешают?) и т.п.

Раздел 3. Психология конфликта

Тема 3.1. Конфликты и способы их предупреждения

3.1.1. Понятие и структура конфликта.
3.1.2. Классификация конфликтов. Функции конфликтов.

Основные понятия: конфликт, структура конфликта, негативные и позитивные функции конфликтов

3.1.1. Понятие и структура конфликта

Конфликт - столкновение противоположно направленных целей, взглядов, интересов, убеждений и т.д., которое сопровождается острыми отрицательными эмоциями.

Структура конфликта

Конфликтная ситуация - совокупность всех объективных и субъективных условий, при которых возможно возникновение и развитие конфликта. Элементами конфликтной ситуации являются оппоненты и предмет конфликта.

Оппоненты (субъекты) конфликта - противоборствующие стороны (индивиды, малые и большие социальные группы, общности, государства).

Предмет конфликта - причина конфликта, его движущая сила, лежащее в его основе противоречие.

Образ конфликта предполагает осознание несовместимости интересов, взглядов, потребностей и т.д.

Инцидент - первоначальное действие, провоцирующее конфликт. Инцидент отличается от предмета конфликта, как повод от причины.

Конфликтное взаимодействие характеризуется совершением участниками конфликта действий, направленных на реализацию в конфликте их собственных интересов.

Исход конфликта - это результат конфликта.

3.1.2. Классификация конфликтов. Функции конфликтов

Классификация конфликтов

По количеству участников конфликты делятся на внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые.

Внутриличностные конфликты - это конфликты, состоящие в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т.д.) и представленные в сознании индивида соответствующими переживаниями.

Межличностные конфликты - это ситуации противоречий, разногласий, столкновений между отдельными людьми.

В случае ***конфликта между личностью и группой*** наблюдается противоречие в отношениях отдельного человека и группы людей.

Межгрупповые конфликты - это конфликты между малыми и большими социальными группами.

По исходам конфликты делятся на ***конструктивные (функциональные),*** стимулирующие развитие взаимоотношений, и ***деструктивные (дисфункциональные),*** тормозящие развитие, несущие разрушения.

По степени эмоциональной окрашенности конфликты делятся на ***деловые,*** затрагивающие сферу формальных отношений между людьми, и ***эмоциональные,*** охватывающие неформальные отношения.

По противоречию, лежащему в основе конфликта, выделяют мотивационные и когнитивные конфликты. ***Мотивационные конфликты*** - конфликты интересов, вызванные ситуациями, затрагивающие цели, планы, устремления, мотивы участников, оказывающиеся несовместимыми или противоречащими друг другу. ***Когнитивные конфликты*** - конфликты ценностей, разногласия между участниками из-за несовместимости представлений, имеющих для них особое значение.

В зависимости от сферы проявления выделяют ***семейные, служебные, бытовые конфликты*** и т.д.

Функции конфликтов

Выделяются позитивные и негативные функции конфликтов. К ***позитивным*** функциям относятся:

- движение вперед, стимулирующее изменения и развитие;
- разрядка напряженности между конфликтующими сторонами;
- получение дополнительных сведений об оппонентах, анализ их возможностей;
- формирование новых отношений, коррекция взаимодействия сторон;
- создание необходимого уровня напряженности, стимулирующего творческую активность в коллективе;
- групповая интеграция, рост сплоченности, солидарности группы при противоборстве с внешним врагом;
- снятие синдрома покорности у подчиненного при обоснованном конфликте с руководителем.

Негативные функции - это:

- увлечение конфликтной ситуацией в ущерб работе;
- большое эмоциональное напряжение, возможные материальные затраты на участие в конфликте;
- уменьшение степени сотрудничества между конфликтующими сторонами;
- увольнение сотрудников, ухудшение социально - психологического климата в коллективе, снижение дисциплины;
- независимость конфликта от исходных причин в случае его эскалации;
- сложное восстановление деловых отношений после конфликта;

- представление «победителей» конфликта о «побежденных» как о врагах; убеждение в том, что «победа» важнее решения проблемы.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите структурные компоненты конфликта.
2. Перечислите основные виды конфликтов.
3. Какие негативные и позитивные функции конфликтов Вам известны?

Тема 3.2. Управление конфликтами

3.2.1. Причины конфликтов
3.2.2. Стратегия разрешения конфликтов
3.2.3. Эмоциональное реагирование в конфликтах

Основные понятия: объективные и субъективные факторы конфликта, управление конфликтами, типы конфликтных личностей.

3.2.1. Причины конфликтов

Все разнообразие причин конфликтов можно разделить на объективные и субъективные. К ***объективным*** факторам относят реально существующие в действительности обстоятельства, при которых возможно возникновение конфликта: ограниченность ресурсов, статусно - ролевые позиции участников конфликта, отношения господства - подчинения и др. Субъективные факторы складываются на основе индивидуальных особенностей участников конфликтного взаимодействия: предубеждения, иллюзии, неадекватного, искаженного восприятия ситуации, партнера по общению, характерологические особенности человека, его психическое состояние и т.д.

Типичным искажением является «черно - белая стилистика» в восприятии конфликтной ситуации, себя и партнера по общению («Я - хороший, он - плохой»): переоценка собственных достоинств, сознание собственной правоты, преуменьшение своих недостатков, а также построение негативного образа оппонента, которому приписываются глупость, нечестность, несправедливость и т.д. Типичным является также наличие двойного стандарта для оценки своего поведения и поведения оппонента в конфликте: свои действия оправдываются и рассматриваются как уместные, продиктованные обстоятельствами, в то время как точно такие же действия «противника» оцениваются как нечестные, неприемлемые, продиктованные исключительно его корыстными мотивами.

Источником конфликта может стать ***конфликтная личность***, характеризующаяся склонностью к конфликтному реагированию. Конфликтная личность связана с такими ее особенностями, как нетерпимость к другим, некритичность к себе, несдержанность, импульсивность, агрессивность.

Конфликтность может быть обусловлена не только характерологическими особенностями человека, но и особенностями ситуации, в которой он оказался. Под влиянием неблагоприятных обстоятельств (неопределенность ситуации, недостаток информации, высокая ответственность и т.д.) конфликтность личности может повышаться. В этом случае речь идет о ситуативно - конфликтной личности.

3.2.2. Стратегия разрешения конфликтов

Управлять конфликтом - значит контролировать ход его развития, воздействовать на процесс конфликта, направляя его в конструктивное русло и предупреждая возможные негативные последствия. Управление конфликтом включает:

- анализ конфликта, прогнозирование хода его развития;
- предупреждение и профилактика деструктивного конфликта;
- стимулирование развития конструктивного конфликта;
- регулирование и разрешение конфликта.

Переговоры - метод управления конфликтом, в процессе которого стороны обмениваются мнениями, совместно осуществляют поиск и обсуждение способов сближения интересов в целях достижения согласия.

Переговорный процесс в своем развитии проходит четыре этапа:

1) *подготовка к переговорам*: сбор необходимой для понимания информации. Формируются установки на переговорный процесс и готовность к сотрудничеству;

2) *начало переговоров*: установление контакта, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия, ощущения безопасности и успеха. Стороны обмениваются информацией, излагают свое видение проблемы и пути ее решения, знакомятся с позициями, интересами, опасениями и ожиданиями друг друга;

3) *поиск приемлемого варианта решения*: стороны работают над возможными способами преодоления затруднений, обсуждают альтернативные варианты выхода из ситуации, соотносят их с интересами, которые представлены в конфликте;

4) *завершение переговоров:* стороны заключают соглашение, предоставляют друг другу обратную связь относительно процесса переговоров и принятого решения, обсуждают возможности и условия его выполнения, уточняют детали. Рассматриваются варианты дальнейшего сотрудничества и возможность возникновения новых противоречий. В случае неудовлетворительных результатов переговоров, если стороны не пришли к согласию или выработали решение, требующее дополнительного обсуждения, оговариваются варианты дальнейшей работы, необходимость повторной встречи, привлечения к работе посредника и т.д.

При обсуждении спорного вопроса рекомендуется:

- не переходить на личности. Объектом внимания должно быть лежащее в основе конфликта противоречие интересов, идей, взглядов и т.д. Нет необходимости при этом обсуждать личность оппонента;
- сосредоточиться на интересах, а не на позициях;
- выработать альтернативные варианты взаимовыгодных решений;
- использовать объективные критерии оценки принимаемого решения.

Главной предпосылкой конструктивного выхода из конфликтной ситуации является готовность сторон к достижению согласия и сотрудничеству.

3.2.3. Эмоциональное реагирование в конфликтах

Люди по-разному ведут себя в конфликтных ситуациях: одни жестко отстаивают свою точку зрения, а другие чаще уступают, отказываются от своих мнений. Психологи выделяют пять основных типов конфликтных личностей:

1. ***Конфликтные личности демонстративного типа.*** Чаще всего к этому типу относятся холерики. Они любят постоянно быть на виду, имеют завышенную самооценку. Им присуща бурная деятельность в разнообразных направлениях. В состоянии конфликта они пребывают как «рыба в воде», это их жизнь, среда существования. Они имеют следующие характерные черты: а) хотят быть в центре внимания; б) любят хорошо выглядеть в глазах других («борцы за правду»); в) их отношение к людям определяется тем, как эти люди относятся к ним; г) склонны к поверхностным конфликтам; любуются своими страданиями и стойкостью; д) хорошо приспосабливаются к различным ситуациям; е) отличаются преобладанием эмоционального поведения над рациональным; ж) планируют свою деятельность исходя из ситуации и слабо воплощают ее в жизнь; з) избегают кропотливой, систематической работы; и) часто оказываются источниками конфликтов, но таковыми себя не считают.

2. ***Конфликтные личности ригидного (косного) типа.*** Эти люди честолюбивы, болезненно обидчивы, подозрительны. Они не умеют перестраиваться в соответствии с изменением ситуации и обстоятельств; принимать во внимание точки зрения и мнения окружающих. К их характерным чертам, кроме названных, относятся: а) завышенная самооценка; б) постоянные требования подтверждения собственной значимости (например, публичное объявление благодарностей, подтверждение «лучшего из лучших» и т. п.); в) прямолинейность и негибкость; г) восприятие почтения со стороны окружающих как должного, а недоброжелательности как обиды для них; д) некритичность собственных поступков; е) болезненная обидчивость, повышенная чувствительность по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

3. ***Конфликтные личности неуправляемого типа.*** Это универсально-конфликтные типы личностей, которые чувствуют себя естественно только в состоянии конфликта. Они постоянно стремятся спровоцировать и раздуть конфликт, и лишь это приносит им в социальном плане состояние полного удовлетворения. Они обладают следующими характерными чертами: а) импульсивны, недостаточно контролируют себя; б) непредсказуемы в поведении; в) отличаются вызывающим агрессивным поведением; г) «в запале» не обращают внимание на общепринятые нормы этики поведения; д) обладают высоким уровнем притязаний; е) несамокритичны; ж) склонны обвинять других во многих собственных неудачах и неприятностях; з) не могут грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить имеющиеся планы в жизнь; и) не обладают развитой способностью соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами; к) извлекают мало пользы на будущее из своего прошлого горького опыта.

4. ***Конфликтные личности сверхточного типа (педанты).*** Эти личности всегда пунктуальны, придирчивы, занудны (хотя и исполнительны) и, как правило, отталкивают от себя людей. Для них характерны: а) скрупулезное отношение к работе; б) предъявление повышенных требований к себе и к окружающим (причем, людям, работающим с ними, кажется, что к ним придираются); в) обладание повышенной тревожностью; г) чрезмерная чувствительность к «деталям»; д) склонность придавать излишнее значение

замечаниям окружающих; е) внезапное прекращение отношений с друзьями, знакомыми из-за мнимой обиды; ж) склонность к самостраданиям, переживаниям собственных просчетов, неудач (это может сопровождаться болезнями - бессонницей, головными болями, неврозами и т. п.); з) сдержанность во внешних, особенно эмоциональных проявлениях; и) нечувствительность к реальным взаимоотношениям в группе, отношениям других людей к ним (например, хорошее теплое отношение к ним может восприниматься как лесть, меркантильность).

5. ***Конфликтные личности бесконфликтного типа.*** Эти личности сознательно уходят (убегают) от конфликта, беспринципные, стараются переложить ответственность в принятии решения на других даже в тех случаях, когда конфликт нарастает и развязка неизбежна. Для руководителя, если он сам относится к данному типу, неизбежно обрушивающийся на него конфликт является особенно болезненным и чреватым последствиями. К характерным чертам личности «бесконфликтного» типа относятся: а) неустойчивость в оценках и мнениях; б) легкая внушаемость; в) внутренняя противоречивость; г) некоторая непоследовательность поведения; д) ориентировка на сиюминутный успех в ситуации без видимости перспективы; е) зависимость от мнения окружающих (особенно лидеров); ж) излишнее стремление к компромиссу; з) отсутствие достаточной силы воли.

Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите объективные и субъективные факторы конфликтов.
2. Какие способы управления конфликтом Вам известны?
3. По каким признакам можно судить о положительном результате переговорного процесса?
4. Дайте сравнительную характеристику основных типов конфликтных личностей.

Практическое занятие № 4

1. Определите Вашу стратегию поведения в конфликтной ситуации, используя «***Тест на определение варианта выхода из конфликтной ситуации (тест К. Томаса)».***

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

Соревнование (конкуренция) - стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

Приспособление - принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Компромисс - соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

Избегание - отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество - участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Текст опросника

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. Отвечать надо как можно быстрее.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: ЗА, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, ПА, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, ЗОВ.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, ЗВ, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать маску.

2. Установите соответствие факторов конфликта с их составляющими:

1) объективные факторы конфликта;
2) субъективные факторы конфликта.

а) характерологические особенности личности;
б) ограниченность ресурсов;
в) искаженное восприятие ситуации;
г) предупреждения и иллюзии;
д) особенности психического состояния;
е) статусно – ролевые позиции;
ж) отношения господства – подчинения.

3. Разработайте модель управления профессиональным конфликтом.

Глоссарий

Агрессия - мотивированное поведение, противоречащее нормам и правилам сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), приносящее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт (отрицательные переживания, состояние напряженности, страха, подавленности и т. д.)

Аттракция - особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства

Барьеры отношений - препятствия, которые возникают, когда во взаимодействие вмешиваются негативные чувства и эмоции. Можно выделить барьеры страха, отвращения, брезгливости и др.

Вербальная коммуникация - коммуникация, которая определяет содержательность словесного действия и использует в качестве знаковой системы человеческую речь: звуковые средства языка и письменную речь

Внутригрупповой фаворитизм - психологический феномен, заключающийся в тенденции благоприятствовать в социальном восприятии членам собственной группы в противовес, а иногда и в ущерб членам другой

Внутриличностные конфликты - это конфликты, состоящие в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т.д.) и представленные в сознании индивида соответствующими переживаниями

Внушение - сознательное или неосознанное неаргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям

Воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности

Денотация - прямое значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества, так называемое лексическое значение слова

Децентрация - способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя

Деловая беседа - это вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий для решения управленческих задач

Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Деловое общение - процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели

Деловое совещание - форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями

Дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах

Жаргон - речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений

Заражение - передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом перенимают это состояние или отношение

Идентификация - способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе

Избегание - такая стратегия поведения, для которой характерно как отсутствие стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей

Имидж личности - воспринимаемый и передаваемый образ человека, эмоционально окрашенный стереотип восприятия массовым обыденным сознанием кого - или чего-либо

Интеракция - взаимодействие

Каузальная атрибуция - механизм социальной перцепции, связанный с приписыванием причин как своему поведению, так и поведению другого человека

Когнитивные конфликты - конфликты ценностей, разногласия между участниками из-за несовместимости представлений, имеющих для них особое значение

Коммуникабельность - владение социальной стороной контакта (соблюдение в общении социальных норм, владение сложными коммуникативными умениями)

Коммуникативная компетентность - совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения

Коммуникативность - владение процессуальной стороной контакта (сознательное использование экспрессии, владение голосом, умение держать паузу)

Коммуникативные барьеры - психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации

Коммуникация - акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации

Компромисс - стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны

Конкуренция - соперничество

Коннотация - дополнительные, сопутствующие значения слова, возникающие под влиянием контекста или ситуации речи, принимаемые одним или несколькими членами данного сообщества, субъективные и эмоциональные по своей природе

Конфликт - противоречие, возникающее между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающее их нормальное взаимодействие, а потому вызывающее со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах

Конфронтация - открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия

Кооперация, или кооперативное взаимодействие - координация единичных сил участников

Манипуляция - скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей

Манеры - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика

Межличностное общение - непосредственное, более или менее постоянное регулярное общение в малых группах

Межличностные конфликты - это ситуации противоречий, разногласий, столкновений между отдельными людьми

Межгрупповые конфликты - это конфликты между малыми и большими социальными группами.

Механизмы социальной перцепции - способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека

Мотивационные конфликты - конфликты интересов, вызванные ситуациями, затрагивающие цели, планы, устремления, мотивы участников, оказывающиеся несовместимыми или противоречащими друг другу

Невербальная коммуникация - взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации

Общение - взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/или аффективно-оценочного характера

Общение - многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности

Общение - процесс взаимодействия партнеров, в ходе которого развиваются, проявляются и формируются определенные отношения между ними, а также каждого партнера к самому себе и к совместной деятельности

Общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом

Переговоры - метод управления конфликтом, в процессе которого стороны обмениваются мнениями, совместно осуществляют поиск и обсуждение способов сближения интересов в целях достижения согласия

Полисемия - наличие у одного слова нескольких связанных по смыслу значений, многозначность

Приспособление - жертвование собственными интересами ради интересов другого человека

Придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов

Проксемика - пространственные взаимоотношения людей в процессе общения

Публичное выступление представляет собой процесс передачи информации, основная цель которого - убедить слушателей в правильности тех или иных положений.

Семантический барьер - препятствие, которое возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла

Синонимия - близость, сходство слов и выражений по значению

Сленг - обычно экспрессивно окрашенные элементы речи, не совпадающие с нормами литературного языка

Соперничество - стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому

Сотрудничество - стратегия взаимодействия, позволяющая партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон

Социальная ингибиция - тормозящее, негативное влияние социальных факторов или конкретного человека на мысли, чувства, активность человека или группы

Социальная перцепция - процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности

Социальная фасилитация - тенденция, побуждающая людей лучше выполнять простые или хорошо знакомые задачи в присутствии других; усиление доминантных реакций в присутствии других людей

Социальный стереотип - устойчивое представление о явлении или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы; упрощенное представление о каком-либо социальном объекте, связанное с обобщением и обладающее повышенной устойчивостью

Стереотипизация - процесс формирования стереотипов, сущность которого заключается в тенденции максимизировать воспринимаемое различие между группами и минимизировать различия между членами одной и той же группы

Стиль взаимодействия - индивидуальная модель межличностного общения, предпочитаемая конкретным человеком

Стратегия взаимодействия - совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации

Такесика - невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия, включающая самые разнообразные прикосновения.

Трансакция - взаимодействие двух эго-состояний индивидов, где под ***эго-состоянием*** понимается актуальный способ существования Я субъекта

Убеждение - сознательное аргументированное воздействие на другого человека (или группу людей), имеющее целью изменение его (их) суждения, отношения, намерения или решения

Уклонение - стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений

Экстралингвистика - эмоциональное сопровождение речи (смех, плач, покашливания, паузы и т. п.)

Эмпатия - постижение эмоционального состояния, проникновение, «вчувствование» в переживания другого человека

Этикет - установленный порядок поведения где-либо

Эффект ореола - формирование специфической установки на воспринимаемого человека через направленное приписывание ему определенных качеств

Эффект привлекательности - тенденция переоценивать качества внешне привлекательного, симпатичного человека

Эффект проекции - приписывание приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному - своих недостатков

Эффект Рингельмана - зависимость размера индивидуального вклада в общее дело от количества участников: чем больше людей участвует в совместной деятельности, тем меньше индивидуальный вклад каждого отдельного участника

Эффект средней ошибки - тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего

Эффект хорошего отношения к нам - склонность воспринимающего переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией

Список литературы

Основная литература

Бодалев А.А. Психология общения – М.: МОДЭК, МПСИ, 2021
Вацлавик П., Бивин Д., Джексон Д. Психология межличностной коммуникации – СПб.: Питер, 2020
Вердербер Р, Вердербер К. Психология общения – СПб., М.: Прайм – Еврознак, Олма – Пресс, 2019
Горанина В.А. Психология общения: учебное пособие – М.: Академия, 2021
Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Питер, 2022
Леонтьев А.А. Психологя общения: учебное пособие – М.: Академия, 2020
Романова Н.Н., Филиппов А.В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология – М.: Флинта, Наука, 2019

Дополнительная литература

Асмолова М.Л. Искусство презентаций и переговоров – М.: РИОР Инфра – М, 2019
Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб.: Питер, 2020
Паттерсон К., Гренни Дж., Мак – Милан Р., Свитцлер Э. Управление конфликтом – М.: Изд. Дом «Вильямс», 2021
Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений – М.: Эксмо, 2020
Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления – Ростов – на – Дону: Феникс, 2021
Чалдини Р. Психология влияния – СПб.: Питер, 2022
Чернышова Л.И. Деловое общение – М.: Юнити – Дана, 2021
Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения – М.: Академия, 2019
Экман П. Психология лжи – СПб.: Питер, 2021