

Л. А.Черных

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

учебное пособие

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Л. А.Черных



Луганск 2017

Министерство образования и науки
Луганской Народной Республики
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Луганской Народной Республики
«ЛУГАНСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ТАРАСА ШЕВЧЕНКО»
ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ДЕФЕКТОЛОГИИ
И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ

Л. А. Черных

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

учебное пособие

*для студентов дневной и заочной форм обучения
по направлению подготовки 37.03.01 «Психология»*



КНИГА
Луганск 2017

УДК 316.6:316.454.52 90758)

ББК 8.53

П 86

*Рекомендовано к печати Ученым советом Луганского национального университета имени Тараса Шевченко для студентов дневной и заочной форм обучения направления подготовки 37.03.01 «Психология»
(протокол №7 от 16.02.2017 г.)*

Рецензенты:

Барышева Е.И. – заведующий кафедрой психологии Института педагогики и психологии ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко», кандидат психологических наук, доцент.

Ковалева А.В. – доцент кафедры психологии Института педагогики и психологии ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко», кандидат педагогических наук, доцент.

Решиков В.А. – доцент кафедры педиатрии с детскими инфекциями ГУ «Луганский государственный медицинский университет», кандидат медицинских наук, доцент.

Психология общения : учебное пособие для студентов дневной и заочной форм обучения по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» / Сост. Л. А. Черных. – Луганск, 2017. – 252 с.

Учебное пособие «Психология общения» содержит теоретические сведения об общении, его видах, типах, стилях, правилах, а также о манипуляциях в общении и противодействии им, технологиях рационального поведения в конфликте и выхода из него, об особенностях делового общения и ведения переговоров в разных странах. Особое внимание уделено культуре общения и коммуникативной культуре человека в частности, которая способствует эффективному межличностному и деловому взаимодействию партнеров по общению.

Материалы учебного пособия будут полезны студентам 2-3 курсов психологических факультетов, преподавателям психологии и смежных дисциплин, социальным работникам, предпринимателям, менеджерам и всем, кто интересуется обозначенными проблемами.

УДК 316.6:316.454.52 90758)

ББК 8.53

© Черных Л.А., 2017

© ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко», 2017

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	7
1. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ: НАУЧНЫЕ КОНЦЕПЦИИ ИССЛЕДОВАНИЯ	12
1.1. Понятие житейской и научной психологии	12
1.2. Научные концепции исследования общения.....	13
1.3. Трудности взаимопонимания и бесконфликтного общения.....	16
1.4. Причины непродуктивного общения	18
Вопросы для самопроверки.....	20
Дидактический тренинг.....	21
2. ПОНЯТИЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ.....	22
2.1. Общение как специальный объект исследования	22
2.2. Общение и речь	23
2.3. Общение и деятельность: общее и различное	29
2.4. Содержание общения.....	32
2.5. Цель общения	33
2.6. Средства и функции общения.....	34
2.7. Формы общения	35
Вопросы для самопроверки.....	36
Дидактический тренинг.....	37
3. СУЩНОСТЬ ОБЩЕНИЯ: ТИПЫ, СТРУКТУРА, БАРЬЕРЫ, ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	38
3.1. Типы межличностного общения.....	38
3.2. Структура общения.....	40
3.3. Специфика межличностной коммуникации.....	41
3.4. Барьеры общения	47
3.5. Эффективное слушание.....	50
3.6. Обратная связь	51
Вопросы для самоконтроля.....	54
Дидактический тренинг.....	55
4. НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ	56
4.1. Понятие невербального общения	56
4.2. Визуальные невербальные средства общения.....	61
4.3. Акустические невербальные средства общения	63
4.4. Тактильные невербальные средства общения.....	65
4.5. Ольфакторные невербальные средства общения.....	66

Вопросы для самоконтроля.....	67
Дидактический тренинг.....	67
5. СВЯЗЬ ОБЩЕНИЯ С ПОЗНАВАТЕЛЬНЫМИ ПРОЦЕССАМИ ЧЕЛОВЕКА	69
5.1. Общение и восприятие	69
5.2. Связь общения с процессами памяти.....	70
5.3. Взаимодействие общения с мышлением	73
5.4. Влияние эмоций на процесс общения.....	75
Вопросы для самоконтроля.....	78
Дидактический тренинг.....	79
6. ОБЩЕНИЕ КАК СРЕДСТВО РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ ..	81
6.1. Развитие личности в общении	81
6.2. Механизмы развития личности	83
6.3. Общение в социальной работе.....	84
Вопросы для самопроверки	87
Дидактический тренинг.....	88
7. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ЛИЧНОСТИ	89
7.1. Научные подходы к рассмотрению сущности коммуникативной культуры личности	89
7.2. Коммуникация и общение: общее и различное	91
7.3. Исследование культуры и коммуникации, их взаимосвязь	94
7.4. Понятие «коммуникативная культура», ее функции и значение для индивида	97
7.5. Структура коммуникативной культуры личности.....	106
Вопросы для самоконтроля.....	109
Дидактический тренинг.....	109
8. РАЦИОНАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ.....	111
8.1. Технологии рационального поведения в конфликте	111
8.2. Переговорный процесс, его функции и основное содержание	112
8.3. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.	112
8.4. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.....	114
8.5. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе	115
Вопросы для самоконтроля.....	117
Дидактический тренинг.....	118

9. АТТРАКЦИЯ КАК ФОРМА МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВОСПРИЯТИЯ	119
9.1. Аттракция: понятие и характеристика	119
9.2. Дружба в системе человеческих отношений	123
9.3. Любовь как наивысшее эмоционально положительное чувство	127
Вопросы для самоконтроля	132
Дидактический тренинг	132
10. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЛИЯНИЕ	134
10.1. Понятие межличностного влияния	134
10.2. Способы влияния на партнера	138
10.3. Основные манипулятивные техники	141
10.4. Типы манипулятивных систем	147
Вопросы для самоконтроля	148
Дидактический тренинг	149
11. СТИЛИ ОБЩЕНИЯ	150
11.1. Стил ь как константная характеристика общения	150
11.2. Стил ь лидерства	152
11.3. Проблема продуктивности стили я общения	155
11.4. Стили общения в отечественной психологии	159
11.5. Направления психокоррекции стилей педагогического общения	164
Вопросы для самоконтроля	169
Дидактический тренинг	169
12. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД И ПЕРЕГОВОРОВ..	171
12.1. Этапы акта общения	171
12.2. Основные рекомендации по процессу переговоров	177
12.3. Стили делового общения	179
12.4. Мотивы общения деловых партнеров	182
12.5. Некоторые особенности вступления в коммуникативный контакт	184
12.6. Типы деловых собеседников	186
Вопросы для самоконтроля	192
Дидактический тренинг	192

13. ЭТИКЕТ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОГО ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	193
13.1. Основы управленческой этики	193
13.2. Понятие этикета, его виды и нормы.....	194
13.3. Манеры поведения, их виды	197
13.4. Рекомендации по общественному поведению в разных странах	202
13.5. Принципы светского этикета.....	204
Вопросы для самоконтроля.....	210
Дидактический тренинг (выполняется письменно):.....	210
14. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ЭТНИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	212
14.1. Традиции и обычаи делового общения и деловой этики.....	212
14.2. Национальный стиль проведения деловых переговоров в разных странах	213
Вопросы для самоконтроля.....	245
Дидактический тренинг.....	246
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	247
ЛИТЕРАТУРА	249

ВВЕДЕНИЕ

О роли общения в жизни и деятельности современного человека говорить можно много, т.к. не существует сферы, в которой бы оно не применялось. С момента вступления человека в этот мир он воспринимает предметы, явления действительности, время, пространство, в процессе общения и взаимодействия.

Иногда из-за барьеров непонимания контекста сообщения, неумения слушать и слышать, воспринимать невербальные сигналы у человека возникают конфликты межличностного общения, которые приносят ему и окружающим дискомфорт и разочарование. Во избежание этого эффективному общению нужно учиться, постепенно постигая его тонкие грани.

Общение выступает обычно с трех сторон (по Г. М. Андреевой): коммуникативной (прием – передача информации), перцептивной (восприятие партнеров по общению) и интерактивной (межличностное или опосредованное взаимодействие). В каждой из сторон общения есть свои формы, методы, цели и средства. Хотелось бы отметить вид общения, который выступает неотъемлемой частью каждой из выше обозначенных сторон. Речь идет о невербальном общении, которое сопровождает нашу речь (мимика, жесты, пантомимика и т.д.).

Знание особенностей вступления в контакт, подачи и получения обратной связи, основ бесконфликтного общения, учет ситуации общения и личностных характеристик партнера, его этических и культурных ценностей, а также особенностей ведения переговоров, противодействия манипуляциям в общении, достижения максимальных результатов при продвижении к цели позволят человеку быть успешным профессионалом и прекрасным собеседником.

Если рассматривать каждую из сторон общения, то следует отметить, что коммуникация – передача сообщения, сознательное, построенное, адресное и целесообразное влияние на взгляды и ценности собеседника, построенное преимущественно на рациональной основе. К коммуникациям относят деловую переписку, переговоры, межличностную, межгрупповую, публичную, массовую и политическую коммуникацию. В межличностной коммуникации

всегда отличают вербальную и невербальную коммуникацию, подчеркивая важность последней.

Понятия «коммуникация» и «общение» в жизни часто употребляют как синонимы, но это не вполне справедливо, между ними есть существенная разница. На бытовом уровне чаще говорят об общении (имеется ввиду бесцельное, без правил), на профессионально – о коммуникации. В отличие от общения, коммуникация предполагает наличие цели как минимум у одного из участников. Коммуникативные способности – это умения и навыки общения, от которых зависит его успешность.

Общение как интеракция – это процесс взаимодействия, по крайней мере, двух лиц, направленный на взаимное познание, установление (развитие) отношений, взаимовлияние, регуляцию совместной деятельности, в результате которой происходит: обмен информацией, ее интерпретация, взаимопонимание, взаимооценка, сопереживание, психологическое воздействие.

И, конечно, нельзя не сказать о восприятии сообщения, его контекста и человека в общении в комплексе всех его составляющих – социальной перцепции. Социальная перцепция – отражение социальной действительности и человека человеком (межличностная перцепция). На глубину, всесторонность, объективность и скорость познания (восприятия) другого человека влияют: пол, возраст, национальность, темперамент, экстра- и интроверсия, психические состояния, установки, опыт общения, профессиональные и личностные особенности субъекта межличностного познания.

Описанные стороны общения во всей их многогранности, а также развитие познавательных, эмоциональных процессов в общении, личностное развитие, коммуникативную культуру личности и ее структуру, нормы и принципы деловых бесед и переговоров, этикет, этические нормы и принципы при проведении деловых переговоров – все это и многое другое вы встретите на страницах учебного пособия «Психология общения».

В данное пособие вошли научные исследования психологов, педагогов, философов, социологов, а также собственные по основным проблемам общения. В частности, К.А. Абульханова-Славская, А.А. Леонтьев, М.И. Лисина, В.М. Соковнин и др. подчерки-

вают важность личностной составляющей (темперамента, характера, коммуникативных знаний и умений) в процессе выстраивания коммуникации. Эти исследования вошли в разделы, освещающие общение как средство развития личности.

Г.М. Андреева, В.Г. Крысько, Л.Э. Орбан-Лембрик, И.М. Цымбалюк и др., характеризуя стороны общения, настаивают на их единстве, неделимости и равноправном участии в коммуникативной процессе, что отражено в разделах о межличностном влиянии, структуре общения, аттракции.

Е.И. Головаха, Н.В. Панина, Т.Г. Григорьева и др. рассуждают о трудностях взаимопонимания и бесконфликтного общения – вопросы, которые освещаются в первом разделе учебного пособия.

Исследования В.Н.Куницыной, Н.В. Казариновой, В.М. Погольши легли в основу разделов, связанных с научными концепциями исследования общения, его сущности, межличностного влияния, стилей общения.

Основы конфликтологии, рассмотренные в учебном пособии, отражают работы А.А.Ершова, Л.В.Линской, Т.Г.Усольцевой и др. и представлены в разделе о рациональном поведении в конфликте.

Психология невербального общения, его видов и особенностей, описанная в учебном пособии, является результатом научных поисков таких ученых, как: П.У. Бендер, В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша, В.П. Морозов, В.В. Третьяченко, Л.В. Вереина, А. Пиз и др.

Особенности делового общения, деловых переговоров с использованием правил этикета, знаний их национального стиля проведения, основ управленческой этики, основанные на исследованиях В.В. Третьяченко, Л.В. Вереиной, П.П. Склера, Р. Фишера, У. Юри, Б. Паттона, Т.К. Чмут, Г.М. Шеламовой и др., легли в основу разделов, повествующих о психологических особенностях подготовки и проведения деловых бесед и переговоров.

Связь общения с познавательными процессами человека, представленная в пособии, прослеживается в трудах А.И. Волковой, Н.В. Волошина, С.А. Мусатова, М.Г. Рудь, Т.Н. Ушакова и др.

Собственные исследования, основанные на научных работах С.В. Знаменской, Е.В. Кравченко, О.Н. Корняки, Н.А. Митровой и

др., вошли в раздел о коммуникативной культуре личности, в котором анализируется понятие этого феномена и его структура.

Таким образом, изучив материал учебного пособия «Психология общения», студент направления подготовки 37.03.01 «Психология», должен сформировать следующие общекультурные компетенции:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

профессиональные компетенции:

- способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий;

- способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики уровня развития познавательной и мотивационно – волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека;

- способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Изучение представленных тем учебного пособия будет способствовать формированию у будущих психологов знаний, умений и навыков, которые позволят им быть компетентными в профессиональной деятельности.

В частности, студенты будут:

знать: основные понятия и категории научной дисциплины; теоретические основы психологии общения; общие понятия об основной проблематике психологии общения; типологию общения, коммуникации, межличностного взаимодействия; основные направления исследований общения и коммуникации в отечественной и

зарубежной литературе; особенности делового общения, его нормы и средства; приемы и методы социального влияния на собеседника;

уметь: использовать научные понятия и категории изучаемой дисциплины; применять психологические знания на практике; организовывать свою работу с учетом полученных знаний; устанавливать, регулировать и поддерживать психологический контакт; применять методы личностного регулирования в общении; использовать саморегуляцию в беседах и деловых отношениях; обнаруживать научную целесообразность использования знаний на практике;

владеть: основными исследовательскими приемами; методами решения психологической проблематики изучаемой дисциплины; применять психологические знания на практике.

1. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ: НАУЧНЫЕ КОНЦЕПЦИИ ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1. Понятие житейской и научной психологии

Психология – это наука о душе. В силу уникальности своего предмета исследования психология занимает особое место среди прочих наук о человеке и обществе. Древнегреческий философ Аристотель, начиная свой знаменитый «Трактат о душе», указывал, что знание о душе – это «знание о наиболее возвышенном и удивительном» [30]. Уникальность психологии состоит еще и в том, что познающий и познаваемое здесь сливаются воедино. Человек стремится познать свою же, человеческую, душу, бесконечно проникая в свою собственную сущность. Неудержимое влечение к самопознанию и полезно и порочно одновременно. Тайны души манят человека своей близостью и неизведанностью. Близость предмета познания привлекает человека своей кажущейся доступностью. Но за одним поворотом всегда скрывается другой, видимая простота вдруг открывается непознанной пока или вообще непознаваемой сложностью. Путешествие по лабиринтам собственной души оборачивается восхождением к высотам собственного величия и головокружительным падением в пропасть своей ничтожности. Среди подлинных страданий открывается для человека возможность в муках произвести на свет новое знание о самом себе и, изменив самого себя, возродиться в новом обликий, сохраняя при этом верность главному, сущностному, истинному.

Путешествия внутрь себя совершает каждый человек, выступая автором своей собственной *житейской психологии*.

Житейская психология конкретна и прагматична. Ученые, создающие *научную психологию*, накапливают, обобщают и систематизируют факты о человеческой душе, пытаются описать ее в научных понятиях.

Житейская психология интуитивна, по своей сути. Проходя через жизненные испытания, человек извлекает уроки из ошибок, подмечает положительные или отрицательные результаты и в дальнейшем использует свой опыт, хотя и не всегда осознанно. Научные психологические знания рациональны и всегда осознанны.

Научная и житейская психология испокон веков пытаются проникнуть в таинство человеческого общения.

Необходимость общения, взаимодействия, взаимной помощи возникла не случайно. Человек сталкивался с проблемами, которые побуждали его объединяться с другими людьми, чтобы сообща осилить препятствие, преодолеть трудность, которая не под силу одному человеку, даже очень могущественному.

Сегодня, у истоков третьего тысячелетия, ученые и практики разных специальностей особенно остро осознают насущную необходимость объединить свои усилия в изучении проблем общения. Общение, встречающее человека на пороге жизни и провожающее его в мир иной, по праву может стоять в центре научно – практических изысканий любой науки о человеке.

Главным предметом обсуждения все чаще становится *жизнь человека, его опыт и целостность*. Российские ученые, озабоченные формированием жизнеспособного поколения, переживают бум антропологизации социальных наук, делают первые шаги от социоцентризма к человекоцентризму. При этом акценты расставлены на главных проблемных линиях: *«общество – общение – личность»*, *«общение и бытие в жизненном мире»*, *«общение и жизненные ориентиры»*. Все яснее обозначается стремление найти ответы на сущностные вопросы: «Каким образом человек создает себя, общаясь с себе подобными?», «Как добиться успеха, используя ресурсы общения?», «Каковы перспективы общения человека в мире природы, в социальных отношениях, в семье?» Настало время направить усилия ученых на *познание целостной сущности человека общающегося*, несмотря на изначальную многоликость общения [15].

1.2. Научные концепции исследования общения

Психологи – практики разрабатывают не только технологии эффективного общения, но и базовые научные концепции. Ученые – теоретики задаются не только узкопрофессиональными, но и философскими вопросами: «В какой мере общение в социальной среде формирует человека?», «В какой мере человек формирует через общение социальную среду?»

И ученые, и практики призваны сегодня расширить поле своих профессиональных интересов, стать не только психологами, но и антропологами. Оставаясь специалистом в своей области, психолог-исследователь, увлекаемый законами времени, усматривает в проблеме общения социальные аспекты: «Как социальные связи проникают в мир общения?», «Как индивидуальные привычки и модели общения становятся массовыми, т.е. снова социальными?», «Каковы механизмы общения, участвующие в преобразовании культуры в мир человека?» Ответить на эти важные для сегодняшней науки и практики вопросы помогает *взгляд на человека как на личность*.

Само понятие «личность» возникает в тот период исторического развития (в конце XVIII века – на Западе, начале – середине XIX века – в России), когда экономические условия разрушают недифференцированность отдельного индивида и общества. Вырастающая из состояния «сплошной личности» (А. В. Толстых), перерастая условия только «родовой», «общинной» жизни, личность возникает в человеческом общении и, развиваясь, оказывает на него свое влияние [26].

Одним из ведущих направлений исследования личности принято считать *экзистенциальную психологию* (Ж.-П. Сартр, К.Роджерс, Э.Фромм, Э.Эриксон, К.Хорни, М.Хайдеггер, К.Ясперс, Р.Мэй и др.), которая опирается в своих исследованиях в первую очередь на знания, полученные экспериментальным путем, а не на абстрактные категории. При этом феноменологический подход в исследовании психики человека объединяет ученых разных континентов, которые независимо друг от друга приходят к одинаковым выводам. Причина указанного подобия – в том, что люди, исследуя внутренний мир человека, одновременно открывают нечто «реальное, пребывающее вне их» [30].

Эта неведомая реальность внутри человека, существующая одновременно и за пределами конкретного индивида, нуждающаяся не только в общении с себе подобными, но и в развитии через разнообразные контакты, и выступает одной из базисных причин, обуславливающих общение культур.

Личность в общении сочетает в себе *уникальное и всеобщее*. Достигшая состояния совершенства, внутреннего единства, она

устанавливает новые отношения с обществом, в котором живет, поднимается над цивилизацией, к которой принадлежит. При этом она сопротивляется приобщению к массовой культуре, становится в большей степени членом рода человеческого и в меньшей – членом локальной группы общения.

Экзистенциалисты, как известно, делают акцент на предельном одиночестве и единственности человека. И именно эта идея придает остроту проблеме контакта, взаимодействия, взаимопроникновения в общении. Вербальная коммуникация не может решить проблему «связи между людьми в их единственности». Понимание возможно посредством «интуиции и сопереживания, любви и альтруизма, отождествления себя с другими и гомонии в целом» [26].

Именно этот феномен межличностной и межкультурной коммуникации – развитие глубинной человеческой сущности, ее восхождение к своему духовному совершенству – и составляет истинную природу общения. Потребность в развитии и саморазвитии побуждает человеческие объединения не только к самопознанию, но и к взаимопроникновению – в процессе развития человеческой цивилизации. Взаимное проникновение реализуется как в позитивных, дружелюбных, так и негативных, конфликтных, иногда в агрессивных формах.

Стремление познать тайну этого феномена может стать основой для разрешения известного спора между психологами и социологами: что важнее – автономность, воля, ответственность и другие потенциалы личности, которые используются в общении современным человеком далеко не полностью, или экстрапсихические общественные детерминанты (структура общества, бедность, эксплуатация, национализм, войны), перед которыми личность оказывается в определенной степени беспомощной.

В современной психологии известно: человек, удовлетворивший свою нужду в пище, жилище, безопасности, сопричастности, уважении и самоуважении, не успокаивается в своих поисках. Он задумывается о высшем смысле бытия – реализации своего сущностного Я, своих потенциальных возможностей, способностей и талантов. Именно сущностное Я заставляет человека отказаться от непрерывной и порой бессмысленной погони за все новой пищей,

лучшим жилищем, большей славой и т. п. Логично было бы предположить, что общество, озабоченное развитием личности в многомерных и разнообразных процессах коммуникации, скорее справится с бедностью, эксплуатацией, национализмом, войнами и другими социальными несчастьями [30].

1.3. Трудности взаимопонимания и бесконфликтного общения

Здесь, однако, следует учесть известные ***трудности на пути к взаимопониманию*** и осознанному культурному бесконфликтному общению. Первая трудность – известный антропологам ***мизо-неизм – страх перед новым и неизвестным***. Психологи используют термин ***сопротивление***. В сущности, речь идет о противлении идее существования непознанной части человеческой психики, обнаруживающей себя в общении, главным образом через конфликты. Сознание человека развивается медленно и трудно. При этом противится подсознательному и неизвестному. Глубокий суеверный страх нового, по мнению антропологов, тождественен реакции дикого животного на неблагоприятную ситуацию. Современный человек, несмотря на преимущества цивилизации, часто реагирует на новые идеи все тем же первобытным страхом, защищаясь, таким образом, от шока встречи с новым.

Вторая трудность – ***раздвоенность сознания***, которая находит свое выражение во внутрличностных и межличностных конфликтах в общении. Об этом достаточно увлекательно и убедительно пишет К. Юнг: «Антропологи подметили, что одним из наиболее частых умственных расстройств у первобытных людей была, говоря их языком, «потеря души», или разлад (по-научному – диссоциация) сознания. Среди людей прошлого, уровень сознания которых отличался от нашего, душа (психика) не воспринималась как нечто целое. Многие полагали, что каждый человек помимо обычной души имеет еще и так называемую “лесную душу”, воплощенную в том звере и растении, с которым он имеет определенное психическое родство. Однако на пути саморазвития мы вновь сталкиваемся с двойственной природой человека, стоящего перед выбором: что первостепенно: личность или социум, я или они?» [10].

В указанном противостоянии «*сущности*» и «*существования*», «субстанциально всеобщего и непосредственно единичного» (Б. Г. Ананьев, Л.И.Божович, А.Г.Ковалев, Г.С.Костюк, А.Н.Леонтьев, К.К.Платонов, А.В.Петровский, В.А.Петровский, С.Л.Рубинштейн, Д.Н.Узнадзе, З.Фрейд, Э.Фромм и др.) – *источник внутреннего конфликта личности между стремлением отстаивать свою собственную сущность и стремлением соответствовать или противостоять требованиям и нормам социума*. Эти две тенденции всегда присутствуют в личностной мотивации и определяют выбор, который совершает личность, общаясь с другими [30].

Освобождение от двойственности, интеграция сознательных и бессознательных импульсов – такую задачу следует считать важной любому человеку, стремящемуся к самосовершенствованию, равно как и стране, нации, озабоченным своим саморазвитием. В связи с этим существует насущная потребность в интеграции достижений научной и практической психологии, социальной антропологии, культурологии и других наук о человеке с целью создания эффективной практики общения, ориентированной на развитие и продуктивное использование потенциалов человека в современном социуме [8].

В стремительно изменяющемся российском обществе постепенно осознается, что эффективность жизни и деятельности во многом зависит от оптимальной реализации в общении индивидуальных и групповых возможностей человека. Практические психологи, социологи, политологи, социальные работники, вовлеченные в решение этой задачи, сталкиваются с трудностями в решении ряда теоретических и методических проблем.

Спектр концепций и технологий, применяемых в настоящее время, исключительно широк. На мировом рынке конкурируют сегодня более 250 методов только психологического консультирования. Психологи, социологи и социальные работники заимствуют из этого потока идеи и технологии и адаптируют их к решению своих специфических задач. Отечественные специалисты, ориентированные на оптимизацию человеческого общения, находятся сегодня в поиске продуктивных подходов и технологий решения актуальных практических задач [18].

Особенно же остро нуждаются в этом те практики, которые в короткие сроки осваивают специальности психолога, социолога или социального работника. Сталкиваясь с различными проблемами неэффективного использования человеческих ресурсов в межличностном общении, они вынуждены весьма бессистемно использовать зарубежные технологии, не адаптированные к отечественной действительности. А как показывает опыт, простое перенесение зарубежных идей и методов в нашу культуру не всегда эффективно, порой может и повредить.

Требуется тщательный анализ концепций и методов, «хлынувших» сегодня в страну. Кроме того, существует и насущная необходимость привести в систему то, что стоит заимствовать из культурной антропологии, культурологии, религии, медицины (в том числе нетрадиционной), психогенетики и других областей человековедческих знаний. Эта работа требует синтеза усилий исследователей и практиков [9].

1.4. Причины непродуктивного общения

Непродуктивное общение проявляется в разнообразных формах директивной, манипулятивной, агрессивной, угрожающей, силовой моделях подавляющей стратегии контакта, основанной на стремлении «захватить» пространство партнера, подавить его активность, а также в многочисленных формах отвержения, потери, прерывания, беспомощности, ухода – моделях избегательной стратегии контакта, основанной на стремлении замкнуться в своем собственном пространстве или найти защиту у вышестоящих авторитетов.

Непродуктивность общения обусловлена:

- идентификацией с неконструктивными эмоционально насыщенными социальными установками семьи и других референтных для человека групп (обесцениванием самого себя, недоверием к миру, обреченностью на одиночество, позицией жертвы, обесцениванием других);
- отчуждением во взаимоотношениях, вызванным переживанием негативных эмоций (страха, раздражения, вины, обиды,

стыда), побуждающих человека отвергать себя, другого, социальные нормы и ценности.

Неконструктивные социальные установки, насыщенные интенсивным переживанием негативных эмоций страха, раздражения, вины, обиды, стыда, затрудняют адекватное восприятие партнера и ситуации взаимодействия, выделяют в них преимущественно отрицательные аспекты и усиливают внутренние и межличностные конфликты [14].

Процесс развития плодотворных потенциалов общения включает в себя:

- *развитие целостного осмысления жизни* – способности встать «над ситуацией», осознать основные причины неуспеха в общении и увидеть возможности трансформации непродуктивного стиля взаимодействия в продуктивный;

- *развитие доверия* – безусловной веры в позитивную сущность самого себя, других и мира в целом;

- *развитие ответственности* за согласование конфликтных стремлений в сфере внутриличностных реакций и в межличностном пространстве.

Развитие целостного осмысления жизни, доверия и ответственности осуществляется в референтном *опыте общения*, позволяющем:

- осознать возможную деструктивную роль определенных социальных установок и стереотипов подавляющей и избежательной стратегий контакта;

- снизить интенсивность негативных эмоций, лежащих в основе неконструктивных установок, искажающих адекватное восприятие ситуации взаимодействия;

- овладеть соучастной стратегией контакта, позволяющей устанавливать и сохранять отношения взаимного доверия и ответственности.

Совокупность основных методов развития *эффективных потенциалов общения* можно представить моделью, включающей в себя *пять основных блоков* [8]:

- 1) становление доверия;

- 2) исследование причин непродуктивности стиля общения;

3) дифференциация и согласование конфликтных стремлений в сфере внутриличностных реакций;

4) дифференциация и согласование конфликтных стремлений в сфере межличностных отношений;

5) изменение привычных (неконструктивных) стереотипов общения.

Главное достоинство предлагаемых в книге постулатов состоит в том, что во главу угла в них поставлена *личность человека, его опыт и целостность*. Человек, обладающий развитыми потенциалами рефлексии, доверия и ответственности, сможет не только адекватно подойти к поиску иного видения в общении, но и приблизиться к решению центральной задачи на этом пути: обретению единства, познанию своей целостной и неповторимой сущности, преодолевая при этом изначальную двойственность человеческого существа и общества [4].

Однако, прежде чем перейти к детальному изложению концепции, остановимся на обзоре основных концепций и идей, известных в психологии общения.

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определение понятия «общение».
2. Охарактеризуйте понятие бесконфликтного общения.
3. Назовите трудности взаимопонимания в общении. Определите трудности взаимопонимания, которые вы наблюдали в повседневной жизни.
4. Назовите причины непродуктивного общения.
5. Какую роль играет общение в жизни современного человека?
6. В чем отличие житейской и научной психологии?
7. Назовите представителей экзистенциальной психологии, изучающих личность человека в общении.
8. В чем заключается феномен межличностной и межкультурной коммуникации?
9. Что такое мизантропия?

10. В чем заключается противостояние «сущности» и «существования» по мнению психологов?

11. Раскройте структуру модели эффективного потенциала общения.

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.

2. Рассмотреть и законспектировать понятие общения, его структуру, виды, функции, формы, цели.

3. Определить и законспектировать модели подавляющей стратегии контакта.

4. Рассмотреть и записать понятие взаимодействия и взаимовлияния, значение общения в жизни индивида.

5. Охарактеризовать плодотворные потенциалы общения.

6. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:

Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М.Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 378 с. – С. 69–150.

2. ПОНЯТИЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

2.1. *Общение как специальный объект исследования*

В последние десятилетия минувшего столетия, заключительного века в ушедшем тысячелетии, проблема общения была «логическим центром» психологической науки. Исследование этой проблемы открыло возможности более глубокого анализа психологических закономерностей и механизмов регуляции поведения человека, формирования его внутреннего мира, показало социальную обусловленность психики и образа жизни индивида.

Концептуальные основы разработки проблемы общения связаны с трудами В.М.Бехтерева, Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н.Леонтьева, Б.Г.Ананьева, М.М.Бахтина, В.Н.Мясищева и других отечественных психологов, которые рассматривали общение как важное условие психического развития человека, его социализации и индивидуализации, формирования личности [16].

Психологический анализ общения раскрывает механизмы его осуществления. Общение выдвигается как важнейшая социальная потребность, без реализации которой замедляется, а иногда и прекращается формирование личности.

Психологи относят потребность в общении к числу важнейших условий формирования личности. В связи с этим потребность в общении рассматривается как следствие взаимодействия личности и социокультурной среды, причем последняя служит одновременно и источником формирования данной потребности [1].

Поскольку человек существо социальное, он постоянно испытывает потребность в общении с другими людьми, что определяет потенциальную непрерывность общения как необходимого условия жизнедеятельности.

Эмпирические данные свидетельствуют о том, что уже с первых месяцев жизни у ребенка возникает потребность в других людях, которая постепенно развивается и преобразуется – от потребности в эмоциональном контакте к потребности в глубоко личностном общении и сотрудничестве со взрослыми. В то же время и способы удовлетворения этой базовой потребности у каждого че-

ловека носят индивидуальный характер и определяются как личностными особенностями субъектов общения, условиями и обстоятельствами их развития, так и социальными факторами.

Само общение, его внутренняя динамика и закономерности развития выступают специальным предметом многих исследований.

Итак, исходным концептуальным основанием психологического исследования общения является его рассмотрение как самостоятельной и специфической сферы индивидуального бытия человека, диалектически связанной с другими сферами его жизнедеятельности, как процесса межличностного взаимодействия индивидов, условия возникновения и развития социально-психологических явлений [30].

2.2. Общение и речь

Бесценный вклад в развитие проблемы общения внес основоположник отечественной культурно-исторической психологии – Л. С. Выготский. Понимание механизмов преобразования общения в сознание личности открывается при исследовании Л. С. Выготским проблем мышления и речи. Культурно-исторический смысл трансформации общения как аспекта культуры в сознание личности, раскрывающийся в исследованиях Л.С.Выготского, удивительно точно передает В. С. Библер: «Процесс погружения социальных связей в глубь сознания (о котором говорит Выготский, анализируя формирование внутренней речи) есть – в логическом плане – процесс превращения развернутых и относительно самостоятельных «образов культуры», ее готовых феноменов в культуру мышления, динамическую и расправленную, конденсированную в «точке» личности. Объективно развитая культура... оказывается обращенной в будущее формой творчества новых, еще не существующих, но только возможных «образов культуры»... Социальные связи не только погружаются во внутреннюю речь, они в ней коренным образом преобразуются, получают новый (еще не реализованный) смысл, новое направление во внешнюю деятельность...» [17].

Итак, культурно-историческая психология побуждает нас в поисках механизмов преобразования общения в индивидуальный

мир личности и порождения в процессе развития личности мира общения обратиться к проблемам языкознания. И это не случайно: человеческий резонанс исторической и культурной эволюции сконцентрирован прежде всего в языке того или иного народа, в его особенностях общения.

В самом общем смысле **язык** определяется как *система знаков, служащая средством человеческого общения, мышления и выражения*. С помощью языка осуществляется познание мира, в языке объективируется самосознание личности. Язык является специфическим социальным средством хранения и передачи информации, а также управления человеческим поведением. Язык – средство передачи социального опыта, культурных норм и традиций. Через язык осуществляется преемственность различных поколений и исторических эпох.

История языка неотделима от истории народа. Первоначальные родоплеменные языки по мере слияния племен и образования народностей трансформировались в язык народностей, а в дальнейшем, с образованием наций, – в язык наций.

Звуковой язык совместно с языком тела составляет естественную систему знаков в отличие от искусственных языков, специально создаваемых в науке (например, в логике, математике, искусстве и т. п.) [34].

Язык всегда играл важную **знаковую роль**, указывая на уровень жизни и развития народа. Так, от употребления некоторых слов благородное сословие воздерживалось, ибо они считались знаками низкого социального положения. Такая же судьба постигла и язык тела. Индустриальная система побудила человека к большей дисциплине в выражении своих чувств. В Европе, начиная с XVI в., прививается чувство стыда по отношению к телесным контактам. И если в среде крестьянства и городского плебса язык телодвижений использовался для выражения подавленных импульсов, то в привилегированных сословиях формировались привычки подавлять невербальные эмоциональные проявления, что впоследствии распространилось на общество в целом. Так бюрократическое государство оказывало давление на индивидуальное поведение

человека. В XX в. это стало причиной проблем в общении и многих психосоматических заболеваний [17].

Психологам известен феномен «непрозрачности», характерный для любой социальной реальности: общество пытается «маскироваться». Оказывается, что «замести следы» для себя самого и для внешнего мира важно для выживания, как отдельного человека, так и для человечества в целом. Поэтому специалисты знают: открытые заявления общества о себе не всегда отражают истину. То же явление известно и в психотерапии: подлинная проблема человека часто лежит отнюдь не там, где человек ее ищет. Эта важная особенность человеческого поведения зафиксирована в языке: в феномене *поверхностной и глубинной языковой структуры*.

Формирование культуры и общественного сознания – от зарождения идей до их общественного утверждения – происходит через социальную коммуникацию.

Уточним смысл понятия **коммуникация**, латинский корень которого означает «совместный, общий, объединяющий, взаимный, обоюдный, предполагающий обмен знаниями и ценностями». Сегодня во многих психологических, социологических и философских работах коммуникация рассматривается как *важнейший фактор совместной деятельности людей, предполагающий активность его участников*. При этом ученые принимают во внимание достижения семиотики и лингвистики, занимающихся анализом коммуникации [5].

Задача **семиотики** (науки о знаковых системах) – выявление закономерностей известных знаковых систем, их структурной организации, функционирования и развития. Ядром **общей семиотики** является **лингвосемиотика** – наука об общественном общении знаков естественного языка.

Задача **лингвистики** (науки о естественном языке) – выявление закономерностей становления, развития и функционирования естественного языка. Специфическая особенность человеческого языка – его членораздельность, внутренняя расчлененность высказываний на единицы разных уровней (словосочетания, слова, морфемы, фонемы). В центре внимания лингвистики – внутренняя структура естественного языка, связи и сочетания его элементов. В

структурной лингвистике вычленяют фонологический, морфологический, лексический и синтаксический уровни. При этом исследуются национальные особенности языка в разные периоды его развития. Вместе с тем лингвистика изучает вопросы происхождения и развития языка, его связи с обществом. Изучение проблем коммуникации, анализ конкретного речевого поведения позволяют понять природу и сущность языка, принципы и закономерности его исторического развития.

Сегодня существуют смежные области знания о языке: *этнолингвистика*, *психолингвистика*, *социоллингвистика*, *социопсихолингвистика* и др. В центре их внимания один объект – язык как система знаков и как единый принцип, лежащий в основе речи, диктующий ей свои правила. Сегодня в науке все, что связано с речью и языком, с одной стороны, изучают лингвисты, а с другой – исследователи коммуникации: философы, психологи, социологи. Однако первыми проблемы языка изучали все – такие языковеды.

Структурная лингвистика, *семиология* (наука о знаках), *семантика* (наука о значениях) оказали существенное влияние на культурную антропологию. В 60-е гг. явления культуры начали рассматриваться по аналогии с феноменами языка (К. Леви-Строс, М. Фуко, Ж. Лакан, Ж. Деррида) [32].

В XX столетии в лингвистике была открыта *универсальная грамматика*, которая стоит за синтаксическим разнообразием языков. Это открытие побудило антропологов перенести акценты с уникальности культур на поиск универсальных способов организаций культур.

Специфическая особенность человеческого языка – наличие в нем высказываний о самом языке, т. е. язык способен к самоописанию (*языкознание*). Одна из главных проблем языкознания – происхождение языка. Здесь противостоят два старых воззрения – о сознательном изобретении слова людьми и о непосредственном создании его Богом [15].

Теория сознательно – намеренного изобретения языка утверждает: язык создан человеком силою его разума и воли: «Язык и слово, в обширнейшем смысле, есть способность выражать понятия членораздельными звуками; язык, в теснейшем смысле, есть соде-

ржание... собрание всех тех членораздельных звуков, которые какой-либо народ, по общему согласию, употребляет для взаимного сообщения, понятий». При этом дар слова дан человеку как «естественный и необходимый», а вот язык «есть нечто искусственное, произвольное, зависящее от людей»; «следствие договора, заключенного членами общества для сохранения общего единогласия».

В начале XIX в. ученые – языковеды подчеркивали роль грамматических правил языка, сохраняющих его чистоту и точность, краткость и силу. Более того, правила призваны были сохранить самостоятельность и народность языка, когда он стал обретать черты, свойственные языку татар, литовцев, поляков. «Каждый язык, доколе не имеет своих собственных правил, известных, извлеченных из его внутренней природы, дотоле подвержен бывает частым изменениям от влияния на него других соседственных или даже отдаленных языков» [32].

Теория о непосредственном создании языка Богом, о «божественном создании языка в неразвитой форме» появилась, по свидетельству А. А. Потебни, задолго до теории намеренного изобретения языка, но и в XIX – XX вв. продолжает оставаться достаточно актуальной и влиятельной. Откровение языка понимают двояко: или Бог в образе человеческом был учителем первых людей, «или же язык открылся первым людям посредством собственной их природы». Так или иначе, первозаданный язык был дан человеку, все остальные языки произошли позднее.

Сторонники теории божественного создания языка считают первозаданный язык совершенным по форме и содержанию. «Тот язык, – говорит К. Аксаков, – которым Адам в раю назвал весь мир, был один настоящий для человека; но человек не сохранил первоначального блаженного единства первоначальной чистоты, для того необходимой. Падшее человечество, утратив первобытное и стремясь к новому высшему единству, пошло блуждать разными путями; сознание, одно и общее, облеклось различными призматическими туманами, различно преломляющими его светлые лучи, и стало различно проявляться». А. А. Потебня не совсем разделяет мнение К. Аксакова: человечество утратило мудрость, дарованную ему изначально, а вместе с ней и достоинства первозаданного языка.

«История языка должна быть историей его падения. По-видимому, это подтверждается фактами: чем древнее флектирующий язык, тем он поэтичнее, богаче звуками и грамматическими формами; но это падение только мнимое, потому что сущность языка, связанная с ним мысль растет и преуспевает. Прогресс в языке есть явление... несомненное...». Кроме того, «раздробление языков, с точки зрения истории языка, не может быть названо падением; оно не губительно, а полезно, потому что... дает разносторонность общечеловеческой мысли» [32].

Приведенные теории, противоречивые по своей сущности, лежат у истоков языкознания. Они, по сути, не раскрывают вопроса о происхождении языка, поскольку рассматривают его как явление изначально заданное, а поэтому статичное, неразвивающееся. Эти ошибки попытался снять В. Гумбольдт, который определяет язык как работу духа.

«Язык, – говорил В. Гумбольдт, – есть не дело, не мертвое произведение, а деятельность, т. е. самый процесс производства. Поэтому его истинное определение может быть только генетическое: язык есть вечно повторяющееся усилие (работа) духа сделать членораздельный звук выражением мысли. Это – определение не языка, а речи, как она каждый раз произносится; но, собственно говоря, только совокупность таких актов речи есть язык... В языке образуется запас слов и система правил, посредством коих он в течение тысячелетий становится самостоятельной силой». В. Гумбольдт не только улавливает двойственную сущность языка, считая его «столько же деятельностью, сколько и произведением», он дает новое направление языкознанию, указывая на связь языка и мышления: «Язык есть орган, образующий мысль».

Таким образом, ученые приступают к исследованию образующегося посредством слова понятия, без которого невозможно истинное мышление. При этом понятие рассматривается как индивидуальный акт отдельного лица. Вместе с тем указывается, что язык развивается только в обществе, потому что человек есть всегда часть целого, к которому принадлежит, – племени, народа, человечества [32].

2.3. Общение и деятельность: общее и различное

В современной психологии общение часто рассматривается как синоним понятия **взаимодействие**, которое используется для характеристики всего многообразия природных и социальных явлений. Согласно словарю С.И. Ожегова, взаимодействие – это взаимная (т.е. обоюдная, касающаяся обеих сторон) связь двух явлений. В философском словаре взаимодействие трактуется как «процесс взаимного влияния», «всякая связь и отношение между материальными объектами и явлениями».

Взаимодействие определяется как «процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность». По выражению В.А.Петровского, «в процессе осуществления деятельности человек объективно вступает в определенную систему взаимосвязей с другими людьми». Таким образом, содержанием любого взаимодействия является связь, обмен (действиями, предметами, информацией и т.д.) и взаимное влияние [24].

Межличностное взаимодействие – это реально функционирующая связь субъектов, обладающих сознанием и целенаправленной активностью, которая характеризуется их взаимной зависимостью. Понятие «межличностное взаимодействие» объединяет такие частные понятия, как «взаимопонимание», «взаимопомощь» («взаимное содействие»), «сопереживание», «взаимное влияние». Эти составляющие имеют свою противоположность: «взаимное непонимание», «противодействие» или «отсутствие действия», «отсутствие сопереживания, сочувствия, взаимного влияния» [8; 15].

В чем же сущность понятия общения в контексте взаимодействия?

Общение – это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности. Общение включает в себя:

- обмен информацией между субъектами деятельности, сотрудуниками в группах и организациях, а также между группами;
- выработку совместной стратегии деятельности, в которую включены субъекты общения;

– восприятие и понимание людьми друг друга в процессе решения совместных задач.

Иногда проявляется тенденция к отождествлению понятий «общение», «социальные отношения», «межличностные отношения». Однако эти понятия, будучи взаимосвязанными, не являются тождественными, поскольку имеют свою специфику. Понятие общения имеет более широкий смысл. Общение объективно порождается совместной жизнедеятельностью людей в системах их внешних отношений с социальной средой и внутригрупповых межличностных отношений. **Социальные отношения** – безличностные – проявляются в общении людей не как личностей, а как представителей социальных классов (отношения работодателя и работника), экономических структур (продавец и покупатель товара), иерархических формальных организаций (областные и районные отделы образования) и т. п. **Межличностные отношения** строятся на основе деловых и эмоциональных оценок, а также предпочтений людьми друг друга.

Таким образом, отношения между людьми, как безличностные, так и межличностные, всегда вплетены в общение и могут быть реализованы только в нем. Вне общения немислимо человеческое общество. Общение выступает в нем как способ объединения индивидов и вместе с тем как способ их развития в личностном и профессиональном планах. Отсюда вытекает существование общения и как реальности общественных отношений, и как реальности отношений межличностных. Общение с необходимостью осуществляется при самых разнообразных человеческих отношениях, т. е. имеет место как при положительных, так и при отрицательных социальных и межличностных отношениях.

Межличностное взаимодействие предполагает совместимость и сработываемость партнеров, что, в свою очередь, и определяет характер межличностных отношений. Совместимость как удовлетворенность партнеров друг другом и сработанность, проявляющаяся в успешности выполнения совместных задач, свидетельствуют о наличии реального **межличностного контакта**. Контакт считают промежуточной формой взаимодействия, посредством которой оно может перейти или не перейти в общение [14].

Понятие «контакт» употребляется в нескольких значениях. «Контакт» может означать прикосновение (от лат. *contactus, con-tingo* – трогать, прикасаться, захватывать, доставать, достигать, иметь отношение с кем – либо). В психологии контактом называют сближение субъектов во времени и пространстве, а также некую меру близости в отношениях. В связи с этим в одних случаях говорят о хорошем и тесном, непосредственном или, наоборот, о слабом, неустойчивом, неустоявшемся, опосредованном контакте; в других случаях – о контакте как о необходимом условии правильного взаимодействия. Наличие контакта, т. е. известной стадии близости, всегда рассматривается как желательная основа эффективного взаимодействия [15].

В условиях реализации непосредственных влияний людей и их взаимодействия в регуляцию психической деятельности включаются такие механизмы, как подражание, внушение, конформизм. Наивысший уровень взаимосвязанности, имеющий место там, где деятельность одного человека невозможна без деятельности другого, а общение пронизывает все стороны совместной деятельности, характеризуется максимальным уровнем влияния общения на психические проявления индивидов.

Известны два основных вида социальных контактов: **деятельность**, о которой уже шла речь в отдельной лекции во втором разделе, и **общение**, о котором будет подробно рассказано в предлагаемой лекции.

Между общением и деятельностью, как видами человеческой активности, существуют различия. Результатом деятельности является обычно создание какого – либо материального или идеального предмета, продукта (например, формулировка мысли, идеи, высказывания). Итогом общения становится взаимное влияние людей друг на друга. И деятельность, и общение следует рассматривать как взаимосвязанные стороны развивающей человека социальной активности [25].

В реальной жизнедеятельности человека общение и деятельность как специфические формы социальной активности выступают в единстве, но в определённой ситуации могут быть реализованы и независимо друг от друга. Содержание категории общения многообразно: это не только вид человеческой деятельности, но и

условие, и результат этой же деятельности; обмен информацией, социальным опытом, чувствами, настроениями [3].

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредствованным речью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода, когда бы он находился вне общения, вне взаимодействия с другими субъектами. В общении выделяются: содержание, цель, средства, функции, формы, стороны, виды, барьеры.

2.4. Содержание общения

Содержание – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передаётся от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, например, пищи. У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире: богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию [34]. *По содержанию общение* может быть представлено как:

Материальное – обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

Когнитивное – обмен знаниями.

Деятельное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками. Иллюстрацией когнитивного и деятельного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передаётся информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

Кондиционное – обмен психическими или физиологическими состояниями. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в

определённое физическое или психическое состояние, например, поднять настроение или испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а, в конечном счёте, – оказать определённое воздействие на самочувствие друг друга.

Мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определённых побуждений, установок или готовности к действиям в определённом направлении. Например, один человек желает добиться, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы сложилась определённая установка к действию, актуализировалась некоторая потребность и т. п. [6].

2.5. Цель общения

Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определённым действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого – либо действия. У человека количество целей увеличивается. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

По целям общение делится на: биологическое и социальное.

Биологическое – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Социальное – общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Существует столько частных видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Назовем основные из них.

Деловое – общение обычно включено как частный момент в какую – либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его со-

держанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир,

Личностное – общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого – либо внутреннего конфликта.

Инструментальное – общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую – то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Целевое – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении.

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая не может ни возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения [15].

2.6. Средства и функции общения

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому. Кодирование информации – это способ передачи её от одного к другому. Информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, руками и т. п. Информация может передаваться и восприниматься людьми на расстоянии, через органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движением другого или восприятие производимых им звуковых сигналов). У человека, кроме всех этих данных от природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это – язык и другие знаковые системы, письменность в её разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио- и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей). По своей изобретате-

льности в выборе средств и способов общения человек намного опередил все известные нам живые существа, обитающие на планете Земля [34].

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения. Сочетаясь, они придают процессам общения конкретную специфику в конкретных формах.

Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Разумеется, этими четырьмя функциями вовсе не исчерпываются значение и характеристики общения. Среди других функций общения можно назвать: экспрессивную (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), социального контроля (регламентации поведения и деятельности), социализации (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др. [15].

2.7. Формы общения

Общение чрезвычайно разнообразно по своим формам. Можно говорить о *прямом и косвенном общении*, непосредственном и опосредствованном, массовом и межличностном.

При этом *под прямым общением* понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.

Косвенное общение характеризуется включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Непосредственное общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п. Непосредственное общение

является исторически первой формой общения людей друг с другом, на его основе на более поздних этапах развития цивилизации возникают различные виды опосредствованного общения.

Опосредствованное (то есть посредством чего – либо) общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Опосредствованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. д.).

Далее различают межличностное и массовое общение.

Массовое общение – это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

Межличностное связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Оно подразумевает известную психологическую близость партнёров: знание индивидуальных особенностей друг друга, наличие сопереживания, понимания, совместного опыта деятельности.

Современному специалисту сферы торговли и обслуживания приходится в своей повседневной деятельности наибольшее внимание уделять межличностному общению, а потому сталкиваться с определёнными проблемами как вербального, так и невербального характера. Давайте же уделим этим проблемам достойное внимание [15].

Вопросы для самопроверки:

1. Назовите отечественных и зарубежных авторов, которые исследовали феномен общения.
2. В чем разница языка и речи?
3. Охарактеризуйте знаковую роль языка.
4. Что такое коммуникация? Какие виды коммуникации вы знаете?
5. Что такое семиотика и лингвосемиотика?
6. Обозначьте основные задачи лингвистики.

7. Назовите смежные отрасли знаний о языке.
8. Что такое семиология?
9. Назовите основные теории происхождения языка.
10. Что такое взаимодействие, межличностное взаимодействие?
11. Охарактеризуйте сущность понятия общения в контексте взаимодействия.
12. В чем особенность социальных и межличностных отношений?
13. Что такое контакт? Какие виды социальных контактов вы знаете?
14. Назовите и охарактеризуйте виды общения по содержанию.
15. Какие бывают цели общения? Дайте их характеристику.
16. Что такое средства общения?
17. Назовите функции общения и охарактеризуйте каждую из них.
18. Назовите формы общения.

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать структуру, виды, функции, формы, цели, средства общения.
3. Определить и законспектировать понятие коммуникации, ее виды.
4. Рассмотреть и записать понятие взаимодействия и взаимовлияния.
5. Записать лингвистические особенности языка, существующие теории создания языка.
6. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:
Андрианов М.С. Невербальная коммуникация. Психология и право / М.С. Андрианов. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2007. – 256 с. (Главы 1- 2).

3. СУЩНОСТЬ ОБЩЕНИЯ: ТИПЫ, СТРУКТУРА, БАРЬЕРЫ, ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

3.1. Типы межличностного общения

В соответствии с установившейся традицией, в отечественной социальной психологии выделяют *три* различных по своей ориентации *типа межличностного общения*: императив, манипуляцию и диалог.

Императивное общение – это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям. В данном случае партнёр по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнёра – не завуалирована. В качестве средств описания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

Манипуляция – это распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает объектное восприятие партнёра по общению, который используется манипулятором для достижения своих целей. Роднит их и то, что при манипулятивном общении также ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Коренное отличие состоит в том, что партнёр не информируется об истинных целях общения; они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

В манипулятивном процессе партнёр по общению воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определённых, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Так, неважно, насколько добр этот человек, важно, что его доброту можно использовать, и так далее. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения к другим, в результате сам часто становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходит на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами

и целями, теряя нить собственной жизни. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению близких, доверительных связей между людьми.

Сравнение императивной и манипулятивной форм общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив их вместе, мы можем охарактеризовать их как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его. Как сказал по этому поводу А. А. Ухтомский, человек видит вокруг себя не людей, а своих «двойников» [23].

В качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено *диалогическое общение*, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнёра по общению. Диалог возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных *правил взаимоотношений*:

1. Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние. В данном случае речь идёт об общении по принципу «здесь и сейчас» с учётом тех чувств, желаний и физического состояния, которые партнёры испытывают в данный момент.

2. Безоценочное восприятие личности партнёра, априорное доверие к его намерениям.

3. Восприятие партнёра как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

4. Содержанием общения должны являться не прописные истины и догмы, а проблемы и нерешённые вопросы (проблематизация содержания общения).

5. Персонализация общения – разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Способность к такому общению – величайшее благо для человека, так как оно, по мнению известного психотерапевта К. Роджерса, обладает психотерапевтическими свойствами, приближает

человека к большему психическому здоровью, уравновешенности и целостности.

Непродуктивное общение проявляется в разнообразных формах директивной, манипулятивной, агрессивной, угрожающей, силовой моделях подавляющей стратегии контакта, основанной на стремлении «захватить» пространство партнера, подавить его активность, а также в многочисленных формах отвержения, потери, прерывания, беспомощности, ухода – моделях избегательной стратегии контакта, основанной на стремлении замкнуться в своем собственном пространстве или найти защиту у вышестоящих авторитетов [9].

«Овладеть внутренним человеком, увидеть и понять его нельзя, делая его объектом безучастного нейтрального анализа, нельзя овладеть им и путём слияния с ним, вчувствования в него. К нему можно подойти и его можно раскрыть – точнее, заставить его самого раскрыться – лишь путём общения с ним, диалогически», – писал М. М. Бахтин. Из этого мы можем сделать вывод о том, что путь познания глубины человеческой души – это диалог.

Общаясь, мы стремимся понять друг друга; чем глубже отношения, тем сильнее желание понять не только значение, но и смысл слова. Мы говорим ради того, чтобы поняли нашу индивидуальную мысль, но именно в этом – то часто остаёмся непонятыми.

П. А. Флоренский писал: «Мы верим и признаём, что не от разговора мы понимаем друг друга, а силою внутреннего общения, и что слова способствуют обострению сознания, сознанию уже происшедшего духовного обмена, но не сами по себе производят этот обмен. Мы признаём взаимное понимание и тончайших, часто вполне неожиданных отрогов смысла: но это понимание устанавливается на общем фоне уже происходящего духовного соприкосновения» [9].

3.2. Структура общения

Общение богаче, чем коммуникативный процесс. Оно связывает людей не только передачей информации, но и практическими действиями, элементом взаимопонимания.

Структуру общения мы можем охарактеризовать путём выделения в ней *трёх взаимосвязанных сторон*: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. При этом надо помнить, что в реальности мы имеем дело с процессом общения как единым целым.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле этого слова) состоит во взаимном обмене информацией между партнёрами по общению, передаче и приёме знаний, идей, мнений, чувств. Универсальным средством коммуникации и общения является речь, с помощью которой не только передаётся информация, но и осуществляется воздействие друг на друга участников совместной деятельности. Выделяют два типа информации – побудительную и констатирующую.

Интерактивная сторона общения (от слова «интеракция» – взаимодействие) заключается в обмене действиями, то есть организации межличностного взаимодействия, позволяющего общающимся реализовать для них некоторую общую деятельность.

Перцептивная (социально- перцептивная) сторона общения есть процесс воспитания, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определённых межличностных отношений и означает, таким образом, процесс восприятия «социальных объектов». В реальном общении люди могут познавать друг друга с целью дальнейшего совместного действия, а может быть, напротив, люди, включенные в совместную деятельность, познают друг друга [2].

3.3. Специфика межличностной коммуникации

Специфика межличностной коммуникации раскрывается прежде всего в следующих процессах и феноменах: процессе обратной связи, наличии коммуникативных барьеров, феномене коммуникативного влияния и существования различных *уровней передачи информации* (вербального и невербального). Проанализируем подробнее эти особенности.

Прежде всего, необходимо отметить, что информация в общении не просто передаётся от одного партнёра к другому (лицо, передающее информацию, принято называть *коммуникатором*, а получающего эту информацию – *реципиентом*), а именно обменивается.

Обратная связь – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель обратной связи – помочь партнёру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

Остановимся на анализе ещё одного важного специфического свойства межличностной коммуникации – его двухуровневой организации. В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как на вербальном, так и невербальном (неречевом) уровне.

На основном, **вербальном, уровне** в качестве средства передачи информации используется человеческая речь. Именно речь, как проявление активности воли и сознания говорящего, является условием духовного преобразования личности. Процесс выговаривания своих трудностей переводит их из плана индивидуального и эгоцентрического в план общечеловеческий.

К невербальной коммуникации относятся воспринимаемый внешний вид и выразительные движения человека – жесты, мимика, позы, походка и т. д. Они во многом являются зеркалом, проецирующим эмоциональные реакции человека, которые мы как бы «считываем» в процессе общения, пытаясь понять, как другой воспринимает происходящее. Сюда же можно отнести такую специфическую форму человеческого невербального общения, как контакт глаз. Роль всех этих невербальных знаков в общении чрезвычайно велика. Можно сказать, что значительная часть человеческого общения разворачивается в подводной части «коммуникативного айсберга» – в области невербального общения. В частности, именно к этим средствам чаще всего прибегает человек при передаче обратной связи партнёру по общению. Через систему невербальных средств транслируется и информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения. К анализу «невербалики» мы прибегаем в тех случаях, когда не доверяем словам партнёров. Тогда жесты, мимика и контакт глазами помогают определить искренность другого.

Невербальные средства являются важным дополнением речевой коммуникации, естественно вплетаются в ткань межличностного общения. Их роль определяется не только тем, что они в сос-

тоянии усилить или ослабить речевое влияние коммуникатора, но и в том, что они помогают участникам общения выявить намерения друг друга, делая тем самым процесс коммуникации более открытым [20].

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Существует *несколько знаковых систем*, которые используются в коммуникативном процессе, соответственно им можно построить классификацию коммуникативных процессов. При грубом делении различают вербальную и невербальную коммуникации. Однако этот второй вид сам требует более детального деления на различные формы. Сегодня описаны и исследованы многочисленные формы невербальных знаковых систем. Из них главные: кинесика, паралингвистика и экстралингвистика, проксемика, визуальное общение. Соответственно возникает и многообразие видов коммуникативного процесса.

Вербальная коммуникация, как уже было сказано, использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию [34].

Американским исследователем Г. Лассуэллом предложена простейшая модель речевого коммуникативного процесса для изучения убеждающего воздействия средств массовой информации (в частности, газет), включающая пять элементов:

1. Кто? (передаёт сообщение) – Коммуникатор.
2. Что? (передаётся) – Сообщение (текст).
3. Как? (осуществляется передача) – Канал.
4. Кому? (направлено сообщение) – Аудитория.

5. С каким эффектом? – Эффективность.

Существуют характеристики коммуникатора, способствующие повышению эффективности его речи, в частности, выявлены типы его позиции во время коммуникативного процесса. Таких позиций может быть три: открытая – коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения; отстранённая – коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто; закрытая – коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть её [25].

Невербальная коммуникация – вся совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнёров по коммуникативному процессу.

Первым среди них нужно назвать оптико – кинетическую систему знаков, что включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система предстаёт как более или менее отчётливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику). Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований – кинесика, которая специально имеет дело с этими проблемами. Например, в исследованиях М. Аргайла изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах (в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, итальянцы – 80, французы – 120, мексиканцы – 180) [20].

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам

темп речи. Все эти дополнения выполняют функцию фасцинации: увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а «околоречевыми» приёмами.

Пространство и время организации коммуникативного процесса выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку как компоненты коммуникативных ситуаций. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину может иметь определённое значение отрицательного порядка. Проксемика как специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом. Основатель проксемики Э. Холл назвал её «пространственной психологией». Холл зафиксировал нормы приближения к партнеру по общению, свойственные американской культуре: интимное расстояние (0-45 см); персональное расстояние (45-120 см); социальное расстояние (120-400 см); публичное расстояние (400-750 см). Каждое из них свойственно особым ситуациям общения.

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, – это «*контакт глаз*», имеющий место в визуальном общении. Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими разработками в области зрительного восприятия – движения глаз. В социально – психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, «длительность» их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и т. д. Как и все невербальные средства, контакт глазами имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, то есть сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить её, поощряет партнёра к продолжению диалога, наконец, способствует тому, чтобы обнаружить полнее своё «Я», или, напротив, скрыть его [15].

Для всех четырёх систем невербальной коммуникации встаёт один общий вопрос методологического характера. Каждая из них использует свою собственную знаковую систему, которую можно рассмотреть как определённый код. Как уже было отмечено выше, всякая информация должна кодироваться, причём так, чтобы система кодификации и декодификации была известна всем участни-

кам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что же можно здесь считать кодом и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнёр по общению владел этим же самым кодом. В противном случае никакой смысловой прибавки к вербальной коммуникации описанные выше системы не дадут.

В литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица. Чтобы как-то классифицировать их, П. Экманом предложена методика, получившая название FAST. Принцип: лицо делится на три зоны горизонтальными линиями (глаза и лоб, нос и область носа, рот и подбородок). Затем выделяются шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: радость, гнев, удивление, отвращение, страх, грусть. Фиксация эмоции «по зоне» позволяет регистрировать более или менее определённо мимические движения.

А. А. Бодалев, проводя исследование по физиогномике, получил весьма интересные данные: из 72 опрошенных им людей относительно того, как они воспринимают внешние черты других людей, 9 ответили, что квадратный подбородок – признак сильной воли, 17 – что большой лоб – признак ума, 3 отождествляют жёсткие волосы с непокорным характером, 16 – полноту с добродушием, для 2 толстые губы – символ сексуальности, для 5 малый рост – свидетельство властности, для 1 человека близко посаженные друг к другу глаза означают вспыльчивость, а для 5 других красота – признак глупости. Никакой тренинг в полной мере не сможет снять эти житейские обобщения, однако он может хотя бы озадачить человека в вопросе о «безусловности» его суждения по поводу других людей [35].

Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название исследования аттракции и эмпатии.

Аттракция – понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого. Говоря иными словами: аттракция – это искусство

нравиться другим людям, производить на них приятное впечатление.

Эмпатия – сопереживание другому человеку, способность чувствовать то же, что и собеседник, понимать его не «умом», а «сердцем» (то есть постижение эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания другого человека).

Вполне понятно, что оба этих качества играют далеко не последнюю роль в сугубо специфических отношениях повседневного общения между людьми. Названные выше качества далеко не всем даны от рождения, но ими можно и нужно овладеть, если поставить перед собой главную цель – существенно улучшить и оптимизировать свои отношения с окружающими, свой индивидуальный стиль общения [15].

3.4. Барьеры общения

В процессе коммуникации человек может играть каждую из трёх ролей: быть передатчиком, принимающим и передающим средством связи. В то же время он является самым подверженным помехам каналом коммуникации, и, тем не менее, информация очень часто передаётся именно через людей, что обуславливает определённые искажения в информационном процессе.

Человек, как элемент коммуникации – сложный и чувствительный «получатель» информации со своими чувствами и желаниями, жизненным опытом. Полученная им информация может вызвать внутреннюю реакцию любого рода, которая, возможно, усилит, исказит или полностью блокирует посланную ему информацию.

Адекватность восприятия информации во многом зависит от наличия или отсутствия в процессе общения **коммуникативных барьеров**. В случае возникновения барьера информация искажается или теряет изначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступает к реципиенту.

Коммуникативными помехами может быть механический обрыв информации и отсюда её искажение; неясность передаваемой информации, в силу чего искажается изложенная и переданная мысль; эти варианты можно обозначить как информационно-дефицитный барьер.

Случается, что принимающие ясно слышат передаваемые слова, но придают им иное значение (проблема состоит в том, что передатчик может даже не обнаружить, что его сигнал вызвал неверную реакцию). Здесь можно говорить о замещающе – искажающем барьере. Искажение информации, проходящей через одного человека, может быть незначительным. Но когда она проходит через несколько человек – ретрансляторов, искажение может быть существенным.

Значительно большая возможность искажения связана с эмоциями – *эмоциональные барьеры*. Это происходит, когда люди, получив какую – либо информацию, более заняты своими чувствами, предположениями, чем реальными фактами. Слова обладают сильным эмоциональным зарядом, причём не столько сами слова (символы), сколько ассоциации, которые они порождают в человеке. Слова имеют первичное (буквальное) значение и вторичное (эмоциональное).

Можно говорить о существовании барьеров непонимания, социально – культурного различия и барьеров отношения [10].

Возникновение *барьера непонимания* может быть связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка. Так, он может возникать из-за погрешностей в самом канале передачи информации; это так называемое фонетическое непонимание. Прежде всего, оно возникает, когда участники общения говорят на различных языках и диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции, искажённый грамматический строй речи. Барьер фонетического непонимания порождает также невыразительная быстрая речь, речь – скороговорка и речь с большим количеством звуков-паразитов.

Существует также *семантический барьер непонимания*, связанный, в первую очередь, с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения. Это, прежде всего, проблема жаргонов и слэнгов. Известно, что даже в рамках одной и той же культуры есть множество микрокультур, каждая из которых создаёт своё «поле значений», характеризуется своим пониманием различных понятий, явлений, ими выражаемых. Так, в различных микрокультурах не одинаково понимается смысл таких ценностей как «красота», «долг», «естество», «приличие» и т. д. Кроме того, каж-

дая среда создаёт свой мини-язык общения, свой слэнг, в каждой свои любимые цитаты и шутки, выражения и обороты речи. Всё это вместе может значительно затруднять процесс общения, создавая семантический барьер непонимания.

Не меньшую роль в разрушении нормальной межличностной коммуникации может сыграть *стилистический барьер*, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента и др. Так, партнёр по общению может не принять критическое замечание, так как оно будет высказано в несоответствующей ситуации панибратской манере, или дети не воспримут интересный рассказ из – за сухой, эмоционально не насыщенной или наукообразной речи взрослого. Коммуникатору необходимо тонко чувствовать состояние своих реципиентов, улавливать оттенки возникающей ситуации общения, с тем чтобы привести в соответствие с ней стиль своего сообщения.

Наконец, можно говорить о существовании *логического барьера непонимания*. Он возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента, либо кажется ему не верной, противоречит присущей ему манере доказательства. В психологическом плане можно говорить о существовании множества логик и логических систем доказательств. Для одних людей логично и доказательно то, что не противоречит разуму, для других то, что соответствует долгу и морали. Можно говорить о существовании «женской» и «мужской» психологической логики, о «детской» логике и т. д. От психологических пристрастий реципиента зависит, воспримет ли он предлагаемую ему систему доказательств или сочтёт её не убедительной. Для коммуникатора же выбор адекватной данному моменту системы доказательств всегда является открытой проблемой.

Как уже отмечалось выше, причиной психологического барьера могут служить *социально-культурные различия* между партнёрами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к различной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации. В качестве барьера может выступать и

само восприятие партнёра по общению как лица определённой профессии, определённой национальности, пола и возраста. Например, огромное значение для возникновения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации. Само нежелание прислушиваться к мнению того или иного человека часто объясняется его низкой авторитетностью (например, знаменитое «яйца курицу не учат»).

Барьеры общения – это уже чисто психологический феномен, возникающий в ходе общения коммуникатора и реципиента. Речь идёт о возникновении чувства неприязни, недоверия к самому коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию [15].

3.5. Эффективное слушание

Особое место могут занимать ситуации, характеризующиеся постоянным специфическим сочетанием пространственно – временных координат, так называемые «хронотопы». Описан, например, хронотоп «вагонного попутчика», «больничной палаты».

В процессе человеческого общения со всей наглядностью проявляется различие двух, казалось бы, близких понятий: «слушать» и «слышать». К сожалению, достаточно часто люди, слушая, не слышат друг друга. В научном плане мы можем говорить об эффективном и неэффективном слушании. Слушание неэффективно в тех случаях, когда оно не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создаёт у говорящего ощущение, что его не слышат, подменяют его проблему другой, более удобной для собеседника, считают его переживания смешными, незначительными. Слушание неэффективно и в тех случаях, когда не обеспечивает продвижения партнёров по общению в понимании обсуждаемой проблемы, не приводит к её решению или правильной постановке, не способствует установлению доверительных отношений между партнёрами по общению.

Эффективное слушание, обеспечивающее правильное протекание названных выше процессов, – это сложный волевой акт, требующий от слушающего постоянного внимания, заинтересованности, готовности оторваться от собственных задач и вникнуть в

проблемы другого. Различают два вида эффективного слушания, различающихся по ситуации их использования.

Нерефлексивное слушание – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями (применяется на этапах постановки проблемы, когда она только формулируется говорящим, а также в ситуации, когда цель разговора со стороны говорящего – «излияние души», эмоциональная разрядка). Внимательное молчание – это слушание с активным использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций, контакта глаз и поз, внимательного интереса. Используются также и речевые приемы типа повторения последних слов говорящего («Зеркало»), междометий («Угу – поддакивания»).

Рефлексивное слушание – это объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного (используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем). В данном случае обратная связь дается слушающим в речевой форме через следующие приемы: задавание открытых и закрытых вопросов по теме разговора (выяснение), перефразирование слов собеседника, позволяющее изложить ту же мысль другими словами (парафраз), отражение чувств и резюмирование – изложение промежуточных и окончательных выводов по беседе (обычно используется в длительных разговорах) [31].

3.6. Обратная связь

В случае возможности **обратной связи** процесс коммуникации упрощается. Обратная связь с партнером является важным фактором общения. Обратная связь – это проясняющий и очищающий от помех элемент коммуникации [7]. Она выполняет следующие функции:

1. Получаемая от окружающих обратная связь, несущая клиенту сведения о том, как он воспринят в процессе общения другим, способствует обретению собственного «Я».

2. Переработка обратной связи в соответствии с внутренними диспозициями дополняет представление о собеседниках.

3. Конструктивная обратная связь, детерминируя саморегуляцию, вызывает корректировку последующего поведения, замену его более эффективным.

В общении специалиста любого профиля с клиентом, коллегой адекватность обратной связи потребностям обоих партнёров – важное и необходимое условие установления доверительных отношений. Это достигается в том случае, когда ваш партнер уверен, что общающийся с ним человек разделяет его проблемы, переживания, способен помочь ему.

Под **обратной связью** понимается техника и приёмы получения информации о партнёре по общению, используемые собеседниками для коррекции собственного поведения в процессе общения. Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнёром и оценку его реакций, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения. Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнёр воспринимает себя в общении. Малоопытные собеседники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют её использовать.

Механизм обратной связи предполагает умение партнёра соотносить свои реакции с оценками собственных действий и делать вывод о том, что явилось причиной определённой реакции собеседника на сказанные слова. В обратную связь также включены коррекции, которые вносит общающийся человек в собственное поведение в зависимости от того, как он воспринимает и оценивает действия партнёра. Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и в структуру коммуникативных способностей человека.

Содержание и цели общения являются его относительно неизменными составляющими, зависящими от потребностей человека, не всегда поддающихся сознательному контролю. То же самое можно сказать и о различных средствах общения. Этому можно обучаться, но в гораздо меньшей степени, чем технике и приёмам общения. Под средствами общения понимается то, каким образом человек реализует определённое содержание и цели общения. Зависят они от культуры человека, уровня развития, воспитания и

образования. Когда говорят о развитии у человека способностей, умений и навыков общения, прежде всего, имеют в виду технику и средства общения.

Техника общения – это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а приемы – предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные.

Прежде чем вступить в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнёра по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приёмы общения. Затем, уже в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнёра благоприятное или неблагоприятное впечатление о себе и сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло (если этого желания нет) стремление продолжать общение.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определённого выражения лица, позы, выбор начальных слов, тона высказывания, движений и жестов, привлекающих партнёра действий, направленных на его преднастройку, на определённое восприятие сообщаемого (передаваемой информации). В процессе общения применяются виды техники и приёмы разговора, основанные на использовании обратной связи [31].

Существует множество *приёмов повышения эффективности общения*, преодоления коммуникативных барьеров. Назовем некоторые из них.

1. Приём «имя собственное» основан на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник. Это привлекает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Приём «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг». А друг – это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента, что образует положительные эмоции и волю или невольно формирует аттракцию.

3. Приём «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.

4. Приём «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем клиента. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека – потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение клиента.

5. Приём «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают каждому буквально с первых минут разговора [31].

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие типы межличностного общения вы знаете?
2. Назовите правила взаимоотношений в диалогическом общении.
3. Какое общение называется непродуктивным?
4. Охарактеризуйте структуру общения по Г.М.Андреевой.
5. Что такое обратная связь?
6. Охарактеризуйте формы невербальных знаковых систем (кинесика, паралингвистика, экстралингвистика, проксемика, визуальное общение).
7. Что относится к оптико – кинетической системе знаков?
8. Как в общении функционирует знаковая система «контакт глаз»?
9. Что такое коммуникативные барьеры и помехи? Охарактеризуйте эмоциональные, логические барьеры; барьеры непонимания; стилистические барьеры в общении.
10. Что такое хронотопы?

11. Что такое эффективное, рефлексивное и нерефлексивное слушание?

12. Назовите приемы повышения эффективности общения.

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.

2. Рассмотреть и законспектировать типы межличностного общения.

3. Определить и законспектировать структуру общения (по определению разных авторов).

4. Рассмотреть и записать понятие коммуникативных барьеров, их виды, средства преодоления.

5. Записать приемы эффективного слушания, правила представления обратной связи, одобрения и критики.

6. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:

Белявський І. Г. Соціокультурні детермінанти процесу спілкування / І. Г. Белявський // Проблеми соціальної психології. – К. – 1992. – вип. 2. – С. 24 – 31.

4. НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

4.1. Понятие невербального общения

Невербальная коммуникация является важнейшим наряду со звуковой речью средством общения людей. Понятие невербальной коммуникации тяготеет к семиотике, теории знаковых систем, а в лингвистическом аспекте имеет эквивалент, обозначаемый термином *паралингвистическая* или *экстралингвистическая* коммуникация.

Невербальная коммуникация – это выразительные движения (мимика и пантомимика), жесты (например, поклон, поворот к собеседнику или от него и др.), использование предметов (например, дарение женщине букета цветов, преподнесение неудачливому жениху «гарбуза»). Людями выработаны также системы специальных знаков – символов: знаки управления движением транспорта, форменная одежда, знаки отличия, награды и др. Средства невербальной коммуникации значительно расширяют возможности общения, часто выразительны и лаконичны. И формальные производственные коллективы, и неформальные группы стремятся найти адекватную символику для обозначения рода своей деятельности, социального статуса, места дислокации и т. п. В неформальных группах бывает принята символика, понятная только для посвященных: татуировки, покрой одежды, прическа и т. д.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата [27].

Во всем мире основные коммуникационные жесты не отличаются друг от друга. Когда люди счастливы, они улыбаются, когда печальны – хмурятся, когда сердятся – у них сердитый взгляд. Кивание головой почти во всем мире означает «да» или утверждение (хотя, например, в Болгарии – как раз наоборот – отрицание или несогласие). Жест «пожимание плечами» является хорошим

примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем идет речь.

Как правило, непременным атрибутом любой встречи и прощания является *рукопожатие*. Оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность. С помощью интенсивности рукопожатия, различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Степень глубины чувств зависит от того, на какое место кладут руку.

Жесты открытости свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно. К этой группе знаков относятся жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака». Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время, обычно связаны с очками. Для того чтобы затянуть время с целью обдумать окончательное решение, собеседник делает следующие жесты: постоянно снимает и надевает очки, а также протирает линзы или расхаживает по комнате. Жест «расхаживание» служит знаком того, что не следует спешить.

Жест «закладывание рук за спину с захватом запястья» говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Интересно, что чем больше сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение «возьми себя в руки». Этот жест используется для того, чтобы скрыть свою нервозность, и наблюдательный партнер наверняка почувствует это. Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и жест «закладывание рук за голову».

Жесты готовности сигнализируют о желании закончить разговор или встречу и выражаются в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, то следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и контролировать ситуацию.

Позы участников беседы отражают их субординацию. Очень важна психологическая субординация – стремление доминировать или, напротив, подчиняться, что может не совпадать со статусом.

Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство. Опишем характерное положение. Собеседников двое: один присел на краешек стула, положив руки на колени, другой – развалился, небрежно перекинув ногу на ногу. Взаимоотношения этих людей легко понимаются, даже если не слышно, о чем идет речь: второй полагает себя хозяином положения, первый – подчиняющимся (при этом неважно истинное соотношение занимаемых ими позиций).

При рассадке участников официальных приемов надо учитывать психологический аспект. В рабочих кабинетах столы часто ставятся буквой «Т». Чем выше положение руководителя, тем больше эта буква. Посетителю предлагают сесть за стол, во главе которого находится хозяин данного кабинета. Сразу проявляется отношение доминирования. Порой доминирование стремятся подчеркнуть. Иногда хозяин кабинета выступает на равных с собеседником. В этом случае, если позволяет площадь кабинета, можно поставить отдельно стол для переговоров. Он может использоваться и для совещаний с подчиненными, если руководитель хочет держаться с ними «на равных».

Форма стола влияет на характер переговоров. Не случайно выражение «беседа за круглым столом». Круглый стол подразумевает равноправие участников, неформальный характер встречи, свободный обмен мнениями и взглядами. Беседа за журнальным столиком будет носить еще более неформальный, неофициальный характер. Если в ходе беседы хозяин кабинета предлагает гостю чашку чая или кофе, то тем самым он настраивает беседу на дружеский тон. В такой беседе деловые отношения могут быть затронуты в самом общем виде. Если в кабинете есть только один Т-образный стол, а хозяин кабинета не желает демонстрировать доминирование, то он может покинуть кресло и сесть напротив, или – при менее официальных разговорах – наискось от собеседника [4].

Жесты весьма информативны. Они могут быть сигналом к окончанию встречи (например, готовность одного из собеседников встать из-за стола – корпус чуть наклонен вперед, при этом руки опираются на что-либо) или иметь прямо противоположное значение и свидетельствовать о заинтересованности в беседе, например,

рука находится под щекой, но не подпирает ее. Автор многих популярных книг о невербальных компонентах общения доктор Дэвид Левис выделяет четыре типа жестов в зависимости от их предназначения [31].

Первый тип жестов – *жесты-символы*. К ним относится, например, довольно распространенный сегодня во многих странах мира американский символ «ОК», означающий «все хорошо», «все в порядке» и передающийся с помощью большого и указательного пальцев, которые как бы образуют букву «О». Однако этот жест нельзя считать общепринятым. Например, во Франции он может означать ноль, а в Японии – деньги.

Второй тип жестов – *жесты-иллюстраторы*, используются для пояснения сказанного. С помощью такого жеста усиливаются те или иные посылы сообщения, ключевые моменты беседы подчеркиваются и в результате лучше запоминаются. Наиболее типичным примером может служить указание направления рукой. Интенсивность жестикуляции зависит от темперамента. Когда она сильно различается, собеседники чувствуют неловкость, хотя часто не могут понять причину неудобства и раздражения.

Третью группу составляют *жесты-регуляторы*. Они играют очень важную роль в начале и конце беседы. Один из таких жестов – регуляторов – рукопожатие. Это традиционная и древнейшая форма приветствия. Она информативна и говорит о многом. Не случайно немецкий философ И. Кант назвал руку «видимой частью мозга».

Жесты-регуляторы позволяют поддержать беседу или указать на ее окончание. Например, частые кивки головой означают необходимость ускорить беседу, не отвлекаться на частности и пояснения, а медленные – показывают заинтересованность в беседе, согласие с партнером; немного приподнятый вверх указательный палец – стремление прервать на данном месте партнера, возразить ему, вернуться к другой теме и т. п.

Наконец, четвертую группу составляют *жесты-адапторы*, сопровождающие обычно наши чувства и эмоции. Они напоминают детские реакции и проявляются в ситуациях стресса, волнения, становятся первыми признаками переживаний. Так, если человек

расстроен, он может теребить мочку уха или одежду, а в затруднительных ситуациях – почесывать затылок.

Во время бесед и переговоров важным является то, в какой момент появляется определенный жест и каков общий контекст беседы [27].

Расстояние, на котором разговаривают собеседники, очень символично. Как уже подчеркивалось в предыдущей лекции, различают четыре вида дистанций: интимную, личную (или персональную), социальную и официальную (публичную). На практике обычно объединяются интимная и личная дистанции, с одной стороны, и социальная и официальная – с другой. В результате выделяется близкое или далекое расстояние, на котором разговаривают люди.

Улыбка, пожалуй, наиболее универсальное средство невербального общения. «Улыбайтесь», – любят повторять американцы. Некоторые психологи придерживаются мнения, что мы улыбаемся не только потому, что мы рады чему – либо, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. Хотя эту точку зрения можно считать спорной, все же при встрече улыбка снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению. Она выражает радость встречи, говорит о дружелюбии и расположении. Улыбка сопровождает и слова приветствия.

Улыбка, как и все средства невербального общения, выражает множество оттенков переживаний: существует дружелюбная, ироничная, насмешливая, презрительная, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки.

Взгляд. Это одно из сильнейших «орудий». Взгляд может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным... пожалуй, всего и не перечислишь. Обычно при встрече люди короткое мгновение смотрят прямо в глаза друг другу, а потом отводят взгляд в сторону. Почему? Вопрос не простой, и на него нет однозначного ответа. Одно из возможных прочтений этого сигнала следующее: контакт глаз означает доверие собеседников друг к другу, их открытость, однако задержка взгляда на глазах партне-

ра свидетельствует о стремлении к доминированию. Интересно, что женщина улыбкой может разрешить мужчине чуть дольше смотреть ей прямо в глаза. Аналогичное действие оказывает ответный взгляд в глаза. Впрочем, этим «разрешением» не следует слишком злоупотреблять, иначе можно получить довольно агрессивную реакцию.

В целом небольшая *задержка взгляда* на собеседнике, особенно в конце встречи или в наиболее острые ее моменты, может означать: «я доверяю вам» (при этом взгляд обычно сопровождается небольшим кивком головы) или «я не боюсь вас» [27].

4.2. Визуальные невербальные средства общения

Согласно данным некоторых исследований в области общения слова, которые произносят собеседники, несут только 7% информации. И если словесный обмен информацией мы называем вербальным общением, то все, что сопровождает нашу речь, мы называем невербальными средствами общения. Именно невербальные средства общения несут 93% информации о состоянии собеседника, расстановке акцентов в подаваемой словесно мысли, об отношении говорящего к слушающему и к предмету беседы. Чтобы лучше разобраться в невербальных средствах общения, разделим их на виды: визуальные невербальные средства, акустические, тактильные, ольфакторные.

К этому виду невербальных средств общения – визуальным – мы относим, все, что мы видим в собеседнике по ходу его речи: мимику, жесты, позы, поворот головы и туловища, движение глаз, положение рук, дистанцию между собеседниками, наконец, манеру держать себя и стиль одежды. Возможно, вы сможете продолжите или уточнить этот перечень.

Компетентный наблюдатель по направлению взгляда собеседника может предугадать ответ на вопрос или состояние партнера. Например, движение глаз вверх означает, что собеседник извлекает визуальные образы (рис. 4.1.). Взгляд направлен вверх и вправо (с точки зрения наблюдателя) человек воспринимает что – либо, что он уже видел и слышал (в том числе вспоминает). Взгляд направлен вверх и влево – строит новый образ. На рисунке 4.1 приведе-

ны различные определения внутренних состояний человека по движению глаз (рисунок дан для праворуких, у левшей все наоборот).

В любом уголке планеты наиболее доступным средством коммуникации является язык жестов. Есть ключевые выражения, например, улыбка, нахмуренные брови. Кивок головой почти везде обозначает «да» (даже слепорожденные сопровождают кивком утвердительный ответ, что доказывает его врожденный характер). А «нет» выражается покачиванием головой слева направо – навыком, приобретенным по всей вероятности, в раннем детстве. Понаблюдайте за ребенком, когда его кормят, насытившись, малыш отворачивается от соски или ложки [31].

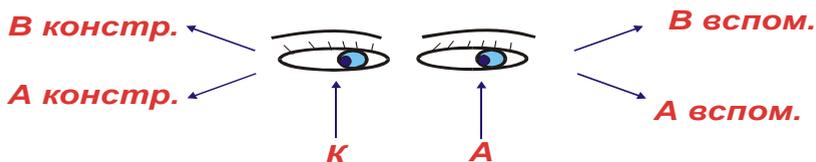


Рис. 4.1. Определение внутренних состояний по движению глаз (с точки зрения наблюдателя):

В констр. – визуально конструируемые образы; *В восп.* – визуальные воспоминания (неподвижный, ушедший в себя взгляд также свидетельствует о том, что задумавшийся человек извлекает зрительные образы) *А констр.* – аудиально конструируемые звуки или слова *А восп.* – вспоминаемые звуки или слова; *К* – кинестетические представления (внутренние и скелетно – мышечные ощущения, чувства) *А* – аудиальные представления

Другой универсальный жест – пожимание плечами. Он передает речевой смысл «не понимаю» и состоит из трех частей: поднимаются руки с раскрытыми ладонями, затем – плечи, а потом и брови.

Жесты, связанные с подозрением и скрытностью» часто связаны с левой рукой. Это соответствует отрицательному значению слова «левый» в обычном языке – типа «левые доходы». Если на переговорах представитель противоположной стороны левой рукой прикрывает рот до или во время реплики, скорее всего, он придерживается иного мнения или не согласен в вашем решении. Целе-

сообразно спросить его об этом прямо: «Вы действительно думаете, что...?» Если же вы не заметите или не поймете этого жеста, ваши переговоры заранее обречены на неудачу.

Если человек стремится не смотреть на вас вообще, то, скорее всего, он что-то от вас скрывает. Типичные жесты негативного отношения к предмету беседы (а возможно, к собеседнику) – сложенные руки, отклонение тела назад, скрещенные ноги, наклон головы вперед, взгляд исподлобья. Более слабые жесты, находящиеся вне сознательного контроля – это отворачивание тела в сторону, в силуэт, потирание носа, взгляд сбоку: «Что вы имеете в виду под этим?»

Ступни или все тело повернуто по направлению к выходу. Во многих ситуациях вы можете заметить, как кто-то вдруг поворачивается таким образом; это ясный знак того, что человек хочет закончить встречу, разговор и т.д. и уйти. Тогда или сделайте что-нибудь такое, чтобы он наклонился к вам, или дайте ему уйти, даже если на словах он и против [31].

4.3. Акустические невербальные средства общения

Акустическими невербальными средствами мы называем все звуки, кроме речи, сопровождающие наше общение. Сюда мы относим звуки, связанные с речью: тембр голоса, его высота и громкость, интонация, темп речи, речевые паузы, и не связанные с речью: смех, плач, покашливание, похлопывание, постукивание (ногой) и пр.

Слушая голос собеседника, мы обычно воспринимаем все другие звуки как фон. Громкий голос собеседника, создает у нас чувство дискомфорта, а к слишком тихому приходится прислушиваться, отчего мы быстро утомляемся и теряем интерес к теме беседы. Голос может быть высоким или низким, тембр его – мягким или хриплым, все это влияет на подсознательное чувство симпатии или антипатии к собеседнику. Одни и те же слова вы можете произнести с разной интонацией и смысл фразы может поменяться вплоть до противоположного. Расхождение между интонацией и словами улавливается и вызывает ответную реакцию у неопытного

собеседника еще быстрее, чем визуальные невербальные проявления.

Вы обращаете внимание на звучание голоса и реагируете на него, порой он так завораживает вас, что вы не улавливаете смысл того, о чем говорит ваш партнер и вы просите его повторить еще раз то, что он сказал. Голоса, как музыкальные инструменты, имеют свое особое звучание. Многие люди не знают, как в действительности звучит их голос, но они хорошо представляют, как бы они хотели, чтобы их голос звучал.

Темп речи. Каким он должен быть? Известно, что движение мысли в 4-6 раз превышает скорость речи. Если вы будете говорить медленно, с расчетом на то, что собеседник будет обдумывать вали слова, скорее всего, мысли вашего партнера будут все время отвлекаться. Такой стиль общения приемлем разве что с ярко выраженными флегматиками. Если вы будете говорить очень быстро, то если ваш собеседник не обладает индивидуальными свойствами холерика, он не успеет вникнуть в смысл сказанного. Наиболее приемлемый темп речи – средний. Ряд звуков, не связанных с речью, помогают нам понять состояние собеседника.

Покашливание, прочищение горла – некоторые делают это так часто, что это становится привычкой. Многие из них нервные люди. Можно обобщить, что те, кто часто прочищают горло, и у кого постоянно меняется тон и течение речи, чувствуют себя неуверенно и обеспокоено [31].

Позванивание монетами в кармане. Доктор Сандор Фелдман заметил, что люди, которые постоянно звенят монетами в кармане, очень озабочены по поводу денег или их нехватки. Один кинорежиссер постоянно звенит монетами в кармане брюк. Когда его спросили, зачем он это делает, он ответил: «Чтобы напоминать себе о времени, которого у меня нет».

Постукивание по столу или по полу ногой, сюда же относится **щелканье колпачком ручки** и т.п. – все это невербальные проявления беспокойства. Некоторые психиатры считают, что когда мы беспокойны, тревожны, мы стараемся вернуться к прошлым жизненным ситуациям, когда нам было спокойно и безопасно, например, во чреве матери. Тогда удары ее сердца звучали для нас

так приятно. Поэтому мы создаем такой же тип звука, чтобы вернуть состояние спокойствия, и этим сообщаем о нашей потребности другим.

Вслушивайтесь в звуки, сопровождающие речь собеседника; они помогут лучше понять партнера [27].

4.4. Тактильные невербальные средства общения

Давайте дальше продвинемся по пути вашего исследования общения. Теперь мы займемся тактильными невербальными средствами, т.е. нашими прикосновениями друг к другу.

Прикосновения связывают нас глубокими эмоциональными ощущениями с другими людьми. Наше знакомство с миром начинается, прежде всего, с прикосновения человеческих рук, и тактильные ощущения остаются на всю жизнь наиболее надежным источником информации о другом человеке. Я скорее поверю твоему прикосновению, чем твоим словам. Близкие отношения во многом зависят от того, как люди воспринимают прикосновения друг друга.

Каждое прикосновение имеет определенный смысл. Оно может выражать любовь, доверие, страх, слабость, восхищение, пренебрежение.

В семейной паре, переживающей не лучшие свои времена редко прикасаются друг к другу, а если кто-то это и делает, то второй быстро отдергивает руку или кисть руки, к которой притронулись. Прикосновение показывает права собственности и является жестом уверенности или подстраховки. Прикасающийся может поддержать адресата, уловив его потребность в уверенности. Если пара находится в хороших отношениях, то одно хорошее объятие порождает другое [27].

Самое распространенное приветственное прикосновение – рукопожатие. В первом рукопожатии может выразиться желание занимать главенствующее положение. Если кто-то твердо схватывает вашу руку и поворачивает ее так, что его рука оказывается прямо над вашей, то он пытается добиться физического доминирования. Если же он поворачивает вашу руку, наоборот, в том числе уже протягивает свою руку ладонью вверх, то он демонстрирует желание принять роль подчиненного.

Женщина, выражающая искренние чувства другой женщине, особенно во время тяжелого состояния, не пожимает рук. Она мягко берет ее руки в свои и с соответствующим выражением лица выражает свою симпатию.

Те, кто только касается другого или берет его за плечо или руку, обычно хотят прервать его или подчеркнуть что-то. Другой вариант – успокаивающее прикосновение, обычно с соответствующим вербальным сопровождением. Но жест, который нам нравится больше всего – это когда человек прикасается к нам, чтобы показать симпатию и то, как хорошо ему в нашей компании. Лучше всего, если прикасаются к руке на 5-10 см. выше запястья. Женщина может почувствовать себя неловко, если мужчина похлопает ее по плечу или прикоснется к оголенной руке.

За последние десять лет люди стали внимательнее относиться к своим потребностям в тактильных контактах. Все чаще, прощаясь или поздравляя друг друга, люди обнимаются. Объятия – это лишенный сексуальной окраски способ выражения симпатии. Постепенно он распространяется и среди мужчин. Если бы люди больше внимания уделяли своим потребностям в тактильных невербальных проявлениях, они, возможно, были бы менее агрессивными [31].

4.5. Ольфакторные невербальные средства общения

Ольфакторными проявлениями мы называем естественные и искусственные запахи человека, запахи окружающей среды, в которой происходит общение»

Как говорили древние мыслители: лучший запах человека – это отсутствие его.

Если вы хотите нравиться противоположному полу, ваши духи должны быть тонкими и дорогими. Если вы хотите соответствовать положению уважаемого руководителя, то их запах должен быть едва заметен. Для деловой обстановки больше подойдет легкий аромат дезодоранта или туалетной воды. Лучше всего воспринимаются так называемые «зеленые» запахи: хвойный, травяной, полынный, свежих зеленых яблок.

Атмосфера в вашем офисе не должна напоминать дымовую завесу. Если вам предстоит деловая встреча, проветрите кабинет. Если ваш деловой партнер, особенно женщина, не курит, постарай-

тесь воздержаться от курения и вы. Некурящий чувствует себя весьма некомфортно в среде курильщиков. Для создания хвойного аромата в кабинете можно воспользоваться ветвями ели, сосны, особенно во время новогодних и рождественских праздников. Летом создать «хвойное» настроение поможет свежая или сухая ветка туи, стоящая в вазе на журнальном столике.

Вы хотите создать у партнера хорошее настроение, снизить отрицательный эмоциональный накал? Вам поможет в этом аромат жареного или свежесваренного кофе. Даже если вы не собираетесь поить вашего собеседника вышеназванным напитком, вы добьетесь желаемого настроения. Не бойтесь, что запах кофе вызовет у вашего партнера по общению повышенное слюноотделение. Но, безусловно, вы еще больше расположите его к себе, предложив чашечку ароматного напитка.

В торжественной обстановке вы можете воспользоваться духами. Мужчины станут более привлекательными для дам, источая «зеленые» запахи. Очарование женщин станет многограннее, если их духи будут напоминать естественный и дорогой запах цветов табака, красного мака, опиума [31].

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие виды невербального общения вы знаете?
2. Охарактеризуйте типы жестов и мимических проявлений, их значение в разных странах.
3. В чем особенность аудиальных невербальных средств общения?
4. Что такое паралингвистическая коммуникация?
5. Перечислите, что принадлежит к визуальным невербальным средствам общения.
6. Охарактеризуйте виды и значение тактильных средств общения.
7. Почему ольфакторные невербальные средства играют очень важную роль в установлении коммуникативного контакта?

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.

2. Рассмотреть и законспектировать понятие невербального общения. Виды жестов, мимики, пантомимики, паралингвистических проявлений.

3. Определить и законспектировать значение отдельных жестов в разных странах мира.

4. Рассмотреть и записать виды визуальных невербальных средств общения.

5. Записать типы аудиальных (паралингвистических) средств коммуникативного контакта.

6. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:

Ильин Г. Л. Некоторые вопросы психологии общения / Г. Л. Ильин // Вопросы психологии. – 1986. – №5. – С. 123 – 124.

5. СВЯЗЬ ОБЩЕНИЯ С ПОЗНАВАТЕЛЬНЫМИ ПРОЦЕССАМИ ЧЕЛОВЕКА

5.1. *Общение и восприятие*

Восприятие другого человека есть процесс, в котором происходит отражение его внешних признаков, соотнесение их с личностными свойствами воспринимаемого индивида и осуществление на этой основе понимания его внутреннего мира и поведения.

Проблема взаимодействия когнитивных процессов и процессов общения активно изучается зарубежными и отечественными исследователями. В фокусе внимания ученых – понятия «межличностное восприятие», «межличностная перцепция», «восприятие человека человеком» и др. В психологической науке ведутся экспериментальные разработки, посвященные различным сторонам этой проблемы. При этом большинство ученых анализируют особенности субъекта и объекта межличностного восприятия, механизмы межличностного восприятия и др.

Особый вклад в развитие представлений о том, как взаимосвязаны общение и когнитивные аспекты психики, внесли гештальтпсихологи, которые пытались ответить на вопрос, как человек воспринимает свое существование и как это восприятие детерминирует его бытие в мире.

Американский психолог Дж. Келли рассматривал человека как ученого, который общается с миром на основе своих личностных конструктов или мыслей. Обладая творческими возможностями, человек объясняет свое окружение, используя для этого различные построения или языковые конструкции. Свое бытие в мире человек описывает в виде группы предложений. Таким образом он конструирует мир, в котором и разворачивает свое общение. Высказываемые предложения (так же как и невербальное поведение) человека – это очень важный ключ к пониманию того, каким человек представляет себе мир, в котором он общается. Случается, что люди имеют неэффективную систему построений и поэтому они не способны выработать новые пути решения своих проблем, возникающих в общении. Задача психолога – помочь человеку построить более эффективные языковые конструкции о мире и та-

ким образом изменить свой мир общения. Для этого необходимо прежде всего понять, как человек воспринимает мир и как он о нем думает. А затем при необходимости помочь ему изменить свои языковые конструкты о мире [34].

5.2. Связь общения с процессами памяти

Самой нашумевшей теорией, утверждающей основополагающую роль индивидуальной памяти в общении, стал **психоанализ Зигмунда Фрейда**, хотя сам З. Фрейд, вероятно, не рассматривал свою концепцию как вклад в теорию общения.

Известно, что З.Фрейд в первые годы своей практической деятельности определял с помощью гипноза симптомы болезни у пациентов. При этом он констатировал обращающий на себя внимание факт пробелов в памяти, препятствующий понять причину заболевания. Позже З. Фрейд научился делать выводы о забытом материале уже без гипноза – на основе анализа болезненных черт характера, фантазий и грез пациента и создал *психоаналитический метод* и теорию. Открыв бессознательное, известный венский психиатр лечил своих пациентов осознанию вытесненных в подсознание болезненных фактов жизненной истории. И именно осознание забытых по той или иной причине травмирующих эпизодов приводило человека к переживанию катарсиса и последующему излечению и нормализации общения.

Методы психоанализа могут быть определены как «терапия снятия покровов», поскольку они направлены на раскрытие вытесненных из памяти подсознательных процессов, управляющих общением человека. Психоаналитик обычно помогает обратившемуся к нему человеку осознать скрытые причины его затруднений: тревогу и напряженность, происходящие из страха, причинами которого обычно являются сознательная или подсознательная память о событиях детства, опасные импульсы подсознания, чувство вины или неспособность разрешить конфликт. Все это обычно спрятано глубоко в подсознании.

Одним из важных дополнений к классическому психоанализу является так называемая «**теория предметных связей**». Предмет-

ные связи – это рабочий термин, который означает примерно то же самое, что «прошлые межличностные связи».

Психонализ как метод имеет свои ограничения. Сам З.Фрейд считал, что основная область его применения – это фобии, истерия, неврозы навязчивости и нарушения характера в результате этих заболеваний. Однако это не исключает возможности использования идей психоанализа, вошедших в мировую психотерапию, в психологическом консультировании.

Психоаналитическая теория постоянно развивается и адаптируется. Здесь мы остановимся на краткой характеристике теорий знаменитых учеников З. Фрейда - А. Адлера, К. Юнга, В. Райха [34].

Альфред Адлер – фигура весьма заметная и значимая, он вошел в историю как лучший ученик З. Фрейда, впоследствии порвавший с учителем. Событие весьма мучительное для переживших его, но плодотворное для науки и практики классического психоанализа, получившего оригинальное развитие. **Индивидуальная психология** рассматривает человека через призму его отношения к своим социально установленным задачам. Признавая исходный постулат З. Фрейда о влиянии детского опыта на жизненный план личности, А. Адлер утверждает непреходящую значимость стремления индивида к личному превосходству. Если чувство общности является врожденным свойством, то стремление к превосходству приобретает в ходе жизни и направлено на использование общности для достижения собственного престижа.

Карл Густав Юнг – всемирно известный швейцарский психолог и психиатр, один из основателей **глубинной психологии**, изучавшей глубинные уровни психики личности: влечения и другие мотивационные тенденции. Его **аналитическая психология** не только снискала всемирную славу автору – исследователю психоанализа, восточных религий, алхимии, парапсихологии и мифологии, но и оказала значимое влияние на развитие западной философии и культуры, психиатрии и психологии, антропологии, этнологии, сравнительной истории религии, педагогики, литературы [29].

Основой личности и источником ее конфликтов К. Юнг считает не половое влечение, а просто психическую **индифферент-**

ную энергию: «всякий процесс есть энергетический феномен» и «энергия может порождаться лишь напряженным единством противоположностей». Эта энергия проявляется не только в неврозах, но, главным образом, в нормальной психике в виде символических содержаний сновидений, фантазий и творческих актов. Именно к первобытным образцам спонтанной творческой фантазии – фольклору и мифам обращается К. Юнг в поисках материала для исследования бессознательного, которое, по убеждению ученого, является суммой психического опыта всех поколений предков.

Взгляды аналитической теории важны для нас по нескольким причинам. Во – первых, К. Юнг, имеющий дело, прежде всего, с психическими болезнями, развивал идею о **здоровье как естественном состоянии души**, «основном задании человеческого существования», «истинном бытии человека». Создав общую картину строения и развития нормальной человеческой психики, К. Юнг считал душевную болезнь не противоположностью здоровья, а только частным случаем проявления универсальных законов, управляющих психикой [18].

Во - вторых, К. Юнг разработал известную в истории психологии идею об **интроверсии и экстраверсии**, положенную в основу знаменитой типологии характеров. Задавшись вопросом, как индивид реагирует на препятствия, К. Юнг утверждает, что каждый обладает своим, характерным для него способом реагирования. Признавая неисчерпаемость индивидуальных многообразии, ученый выделяет основные свойства, присущие определенным группам людей.

Типология характеров К. Юнга – это признанный во всем мире вклад в психологию, в том числе в проблему стиля взаимодействия.

Другая важная идея К. Юнга: **бессознательное** – это не только биологически детерминированные, инстинктивные слои психики, а **сумма или «осадок» психического опыта всех предыдущих поколений**. К. Юнг различает два слоя бессознательного – личное бессознательное и сверхличное коллективное бессознательное.

Биоэнергетический анализ – это одно из современных направлений неопсихоанализа, разработанное на основе идеи **Вильгельма Райха**, в частности его теории мышечных защит. В. Райх считал: по телу человека можно прочесть все, что с ним произошло в детстве. Согласно его идеям, сокращение мышц – это своеобразная защита, которую использует ребенок, чтобы избежать наказания родителей. В ходе социализации родители адаптируют ребенка к требованиям общества, но не тренируют его в выражении своих чувств. Постепенно ребенок внешние запреты превращает во внутренние; при этом вырабатываются *хронические мышечные зажимы* в теле, блокирующие основные импульсы. С возрастом приобретенные *мышечные блокады* становятся все большей преградой на пути к здоровому взаимодействию и благоприятным взаимоотношениям. Подавленное возбуждение выражается в тревоге, гнев, сверхвозбуждении, невротическом поведении.

В. Райх был убежден: снять зажимы в мышцах тела можно, обучая человека оргазму. В 50-е годы ученик В. Райха А. Лоуэн – автор биоэнергетической теории – отошел от идей В. Райха об оргазме и разработал идею биоэнергетического анализа.

Биоэнергетический анализ вносит в психологическую теорию понимание личности в телесных терминах.

Импульсивное сжатие и разжатие – это базовые движения тела индивида, необходимые для удовлетворения его потребностей.

Теоретические положения З. Фрейда, его лучших учеников А. Адлера и К. Юнга, его последователей В. Райха и А. Лоуэна весьма продуктивны для понимания особенностей общения [1].

5.3. Взаимодействие общения с мышлением

Благодаря восприятию человек создает свои представления о внешнем мире, в котором живет. Разнообразные сложные ощущения складываются в целостные картинки восприятия, хранятся в **памяти**, отсюда при первой необходимости извлекаются, дополняются благодаря воображению недостающими деталями. И все это при участии «короля» познавательных процессов – **мышления**, которому «верно служат» три процесса – обобщение, опущение

ние, искажение. Это три фильтра, которые человек вместе с особенностями восприятия использует, создавая свои уникальные представления о мире. Сами по себе эти три операции весьма полезны, хотя и несут в себе не только позитивный, но и негативный аспект.

Обобщение – это процесс, в котором отдельные части, свойства или качества предмета (явления или человека) «отрываются» от своего «носителя» и воспринимаются как целостная его характеристика. Так, однажды нагрубивший ребенок превращается в глазах некоторых взрослых в «грубияна»; увидев девочку из «трудной» семьи в обществе старших подростков, «осторожные» взрослые подумают, что и она пойдет по стопам родителей; а иной сотрудник, переступая порог кабинета директора, побледнеет и почувствует сердцебиение лишь потому, что директор – это всегда «начальник», от которого «хорошего не жди».

Второй механизм, который одинаково помогает нам справиться с жизненными ситуациями, и заведомо обрекает себя на поражение, – это опущение.

Опущение – это процесс, позволяющий нам обращать внимание на одни аспекты реальности и не замечать других. Именно благодаря этому механизму мы можем: разговаривать в переполненной комнате с другом, не замечая окружающих; видеть в любимом лишь положительные качества; не замечать маленьких успехов «плохого» ученика или, наоборот, просчетов отличника и т. д.

Третий процесс, участвующий в создании наших внутренних представлений об окружающем мире, – искажение.

Искажение – это процесс, позволяющий определенным образом смещать восприятие чувственных данных. Все великие произведения литературы и искусства, революционные научные открытия появились благодаря тому, что их авторы обладали способностью представлять реальный мир смещенным, искаженным образом. Так, человек, привыкший больше к критике и контролю, почитает похвалу неискренним комплиментом. Хотя многие из нас, наоборот, настолько привыкли к внешней оценке, что при ее отсутствии считают, что их недооценивают, и обижаются, жалуются коллегам, что их не замечают, завидуют тому, кого похвалили,

выделили. Отсутствие похвалы они принимают за негативную оценку, искажая, таким образом, реальное отношение к ним начальства, принимая нейтральное отношение за осуждение, а обыкновенную загруженность директора нескончаемыми заботами – за равнодушие к его персоне [6].

Механизмы обобщения, опущения и искажения, прежде всего, проявляются в интерпретациях или изначальных предположениях, которые человек строит, вступая в общение. Ведь обычно мы размышляем о том, что может означать то или иное поведение собеседника, сказанное слово, интонация или жест [15].

Итак, общение – это процесс, в котором ведущую роль играют восприятие, память и мышление. Каждый человек, создавая свое собственное представление о мире, отбирает только необходимую информацию, опуская то, что неважно, вредно или незначимо. Три универсальные особенности мышления – обобщение, опущение и искажение – участвуют в этом [36].

Образы, звуки, чувства, которые составляют внутренний мир каждого из нас, имеют свои названия, закодированные в словах. Ведь пытаясь понять друг друга, мы говорим. Однако в словах наши образы восприятия обобщаются, что-то опускается, стирается, что-то искажается. В силу этого возникает возможность несовпадений: мы говорим о том, чего хотим, а понять нас могут по-другому, так как слова неоднозначны по смыслу. Произнося слово, мы можем иметь в виду одно, а человек, который нас слушает, пытается понять и помочь, – совсем другое.

Иногда для того, чтобы понять другого (а вместе с тем и себя самого), надо просто «увидеть мир его глазами», «расслышать мелодию его души» или «почувствовать ее движения». Чтобы чувствовать себя уверенно в общении с другими, необходимо научиться распознавать субъективный опыт собеседника, его загадочную «карту мира» [31].

5.4. Влияние эмоций на процесс общения

Известно, что эмоции различаются по качеству (модальности), интенсивности, продолжительности, глубине, генетическому происхождению, сложности и другим признакам. Затруднения в

классификации эмоций связаны и с недостаточно четким различием «внутренних» и «внешних» оснований. Попытки преодолеть эту трудность предпринимали такие видные исследователи, как В. Вундт, Я. Рейковский, однако до сих пор в психологии проблема классификации эмоций считается неразрешенной.

На основании указанного положения мы можем говорить *об оценивающей, сигнальной и побуждающей функциях* эмоциональной составляющей стереотипов межличностного общения. Известно, что в критических условиях, в частности в опасных, травмирующих, неожиданных ситуациях, возникают эмоции, которые вынуждают человека к неконструктивным стереотипным действиям. Бегство, оцепенение, агрессия и т. п. – это своего рода «аварийные» способы разрешения ситуаций, усвоенные человечеством в ходе его эволюционного развития. Состояния аффекта, провоцирующие такие способы общения, относятся специалистами к особому классу эмоциональных процессов. Однако не только аффекты, но и другие ситуативные эмоции (например, возмущение, гордость, обида, ревность и др.) могут служить «запускающими факторами» неконструктивных, часто нежелательных поступков. Если некоторые стереотипные действия не всегда оправдывают себя даже в типичных биологических условиях, то в человеческом общении их бессмысленность более чем очевидна. Особенно это характерно для сложившегося на протяжении миллионов лет стереотипа – немедленно удаляться от того объекта, который вызывает страх [3].

Здесь мы, по сути дела, сталкиваемся с *дезорганизирующей функцией* эмоций. Однако следует учитывать высказываемое некоторыми авторами положение о том, что сама по себе эмоция дезорганизирующей функции не несет. Нарушение конструктивного общения является не прямым, а побочным проявлением эмоций. Подобные негативные проявления вызваны тем, что эмоции участвуют в накоплении и актуализации индивидуального опыта.

Функция накопления, называемая П.К. Анохиным «закреплением – торможением», А.Н. Леонтьевым – «следообразованием», П. В. Симоновым – «подкреплением», свидетельствует о том, что эмоции оставляют в опыте человека следы, в которых закрепляют-

ся воздействия, их породившие. В эмоциональных экстремальных состояниях следообразующая функция проявляется особенно ярко. Поэтому вполне правомерно предположить, что в ситуации семейного конфликта следообразующая функция эмоций актуализируется по типу экстремальной ситуации. Эмоции актуализируют следы закрепленного опыта [22].

Ф. Крюгер в своих исследованиях также показывает *связь между эмоциями и целостностью отражения*. Однако в противоположность вундтовскому «атомизму», выводящему целостные образования из элементарных частиц, Ф. Крюгер развивает подход «от целого к части».

А. Р. Лурия, развивая идеи эмоционального синтеза, показал, что совокупность образов, связанных с ситуацией, вызвавшей интенсивное эмоциональное переживание, формирует прочный мнемический комплекс. При актуализации хотя бы одного из элементов этого комплекса, зафиксированного в памяти, в сознании немедленно оживают и другие.

В психологической литературе мы встречаем небольшое количество развернутых описаний эмоциональных состояний личности. Вероятно, это связано с тем, что не каждая эмоция может выступить в качестве определяющей всю структуру личности в целом, все ее параметры. Задачи нашего исследования побуждают остановиться на описании радости, интереса, тревоги, страха, гнева, фрустрации, апатии.

Радость, возникающая у человека вследствие осознания реализации своих возможностей, включающая в себя эмоциональные состояния возбуждения, интереса, активации, удовлетворенности, комфорта, ассоциируется с состояниями удовольствия, ощущением принятия окружающими, уверенностью в себе и спокойствием, а также с ощущением способности справиться с жизненными проблемами.

Интерес – эмоциональное состояние, мотивирующее перцептивно-когнитивную деятельность и поведение. Активаторами интереса выступают перемены, новизна, воображение, мышление и одушевленность.

Тревога как психическое состояние, выражающееся в переживаниях опасения и нарушения покоя и как личностная черта, активирующая адаптивные механизмы человека, включает в себя ряд эмоциональных состояний: ощущение внутренней напряженности, гиперестезические реакции, собственно тревогу, страх, ощущение неотвратимости надвигающейся катастрофы, тревожно – боязливое возбуждение, переживание которых зависит от ситуационных и личностных факторов.

Страх как базовая эмоция человека, сигнализируя о состоянии опасности, зависит от многих внешних и внутренних, врожденных или приобретенных причин.

Гнев – одна из важнейших эмоций человека – может быть связан с печалью, депрессией, может взаимодействовать с эмоциями вины и страха. Причины: боль, голод, усталость, стресс, несправедливость, чувство физической или психологической несвободы, препятствие или задержка на пути к достижению цели, т. е. всякое ощущение дискомфорта.

Фрустрация – специфическое эмоциональное состояние, возникающее при столкновении с препятствием или сопротивлением, которые либо реально непреодолимы, либо воспринимаются таковыми.

Апатия – негативное эмоциональное состояние, сопутствующее гневу, страху, оказывающее негативное влияние на все психические процессы человека.

Вина – негативное эмоциональное состояние. Основанием для переживания вины является «неправильный» поступок.

Обида. Во время общения между людьми очень часто чувство вины, возникающее у одного человека, оказывается непосредственно связанным с чувством обиды у другого, дополняя и перекрывая друг друга.

Жалость к самому себе. Хроническое чувство обиды неизбежно порождает жалость к самому себе, т. е. формирует одну из сильных эмоционально насыщенных привычек [2].

Вопросы для самоконтроля:

1. Объясните эффект первого впечатления.

2. Какие техники запоминания имен вы знаете?
3. В чем специфика связи памяти и общения?
4. Как соотносятся внутреннее и внешнее общения?
5. В чем заключается влияние положительных и отрицательных эмоций на общение? Приведите примеры.
6. Раскройте теорию роли индивидуальной памяти, «теорию предметных связей» З.Фрейда в процессе общения человека.
7. Раскройте основные положения индивидуальной психологии А.Адлера, связанной с общением.
8. Раскройте постулаты глубинной психологии К.Г.Юнга, связывающие познавательные процессы и общение.
9. Как объясняет биоэнергетический анализ В.Райха взаимоотношения человека и социума?

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать понятие восприятия, его связь с общением. Обосновать эффект первого впечатления.
3. Определить и законспектировать роль индивидуальной памяти в общении с позиций психоанализа З.Фрейда, «теории предметных связей».
4. Рассмотреть и записать «теорию стремления к превосходству А.Адлера».
5. Охарактеризовать общение индивида с позиций глубинной психологии К.Г.Юнга (типология характеров, психология здоровья, архетипы).
6. Раскрыть письменно теорию мышечной защиты с точки зрения биоэнергетического анализа В. Райха, систему категорий характера А.Лоуэна.
7. Рассмотреть и законспектировать понятие связи процессов мышления (внутреннего общения) с внешним, положительное и отрицательное влияние эмоций на межличностное взаимодействие.
8. Законспектировать или дать аннотацию следующим работам:

Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком : [текст] / А. А. Бодалев. – М. : Изд – во МГУ, 1982. – 200 с. – С. 115 – 133.

Ломов Б. Ф. Особенности познавательных процессов в условиях общения / Б. Ф. Ломов // Психологический журнал. – М., 1980. – №5. – С. 26 – 37.

6. ОБЩЕНИЕ КАК СРЕДСТВО РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ

6.1. Развитие личности в общении

Л. С. Выготский описал признаки развития, наиболее важными из них являются дифференциация, расчленение ранее бывшего единым элемента; появление новых сторон, элементов в самом развитии; перестройка связей между сторонами объекта. Также он различал два типа развития. **Преформированный тип развития** представляет такой тип, когда в самом начале заданы, закреплены как те стадии, которые явление (организм) пройдет, так и конечный результат. **Непреформированный тип развития** не предопределен заранее, он не дает конечных форм.

Л. Ф. Обухова отмечает, что развитие, прежде всего, качественное изменение, характеризующееся появлением новообразований, новых механизмов, процессов, структур.

В.С. Мухина считает, что развитие личности определяется не только врожденными особенностями и социальными условиями, но и внутренней позицией – определенным отношением к миру людей, к миру вещей и к самому себе.

В самом общем виде «развитие личности», по мнению В.А.Петровского, есть становление особой формы целостности, которая включает в себя четыре формы субъектности: субъекта витального отношения к миру, субъекта предметного отношения, субъекта общения, субъекта самосознания. Развитие совершается во «внутреннем пространстве личности», но это пространство его связей с другими людьми. «Осознавая себя в другом, как бы возвращаясь к себе, человек никогда не может добиться тождества с самим собой, его отраженное Я не совпадает с действующим. В то время как активно – неадаптивные действия (Я – действующее) строятся без прототипа и открыты неизвестному будущему, в воспроизведениях своих (отраженное Я) они достраивают себя до степени завершенности и тем самым «теряют» себя в них, противоречат себе; сущностное в личности человека (быть первопричиной активности) вступает в противоречие с существованием (быть отраженным в других людях и в себе самом). Субъективно это противоречие переживается как сомнение в подлинности себя в качес-

тве причины, что побуждает к поиску новых возможностей самополагания – новых актов свободы. В этом порождении себя как субъекта, отражении, и вновь порождении совершается развитие личности» [1].

По мнению В.А. Петровского, развиваясь как личность, человек формирует и развивает собственную природу. Присваивает предметы культуры, обретает круг значимых других, проявляет себя перед самим собой, т. е. человек вступает в мир четырех «миров»: «Природа», «Предметный мир», «Мир другого», «Я сам». Описывая взаимоотношения между этими мирами, автор выделяет два следующих утверждения. Первое – любой объект «на земле или на небе» входит, по крайней мере, в один из миров; второе состоит в том, что любой объект входит в каждый из четырех «миров». Каждый из этих четырех миров находится в тесной взаимосвязи с остальными, они представляют несколько граней одного единого мира.

В. С. Мухина полагает, что условием развития личности помимо реальности природы является реальность созданной человеком культуры. Автор классифицирует данную реальность следующим образом: реальность предметного мира, реальность образно – знаковых систем, реальность социального пространства, природная реальность. Деятельности, которые вводят человека в пространство современной ему культуры, с одной стороны, являются компонентами культуры, а с другой – выступают условием развития личности человека [17].

А.Н. Леонтьев отмечал, что процесс развития личности всегда остается глубоко индивидуальным, неповторимым. Главное то, что этот процесс протекает совершенно по-разному в зависимости от конкретно – исторических условий, от принадлежности человека к той или иной группе, среде.

С. Л. Рубинштейн характеризовал личность следующим образом. Человек является личностью в силу того, что он сознательно определяет свое отношение к окружающему. Человек есть в максимальной мере личность, когда в нем минимум нейтральности, безразличности, равнодушия, поэтому для развития личности фун-

даментальное значение имеет сознание, но не только как знание, но и как отношение.

Следовательно, можно сделать вывод о том, что одним из важных условий для развития личности является общение с окружающим миром и те отношения, которые устанавливает человек в процессе этого общения [1].

6.2. Механизмы развития личности

Главная цель человеческого бытия – развернуть свои потенциальные возможности, проявить в жизни то, что дано от природы. В процессе развития личности общению отводится особая роль. Общение выступает главным условием, «выделяющим» человеческую личность. Любой человек, включенный в общение, развивается сам. Вместе с тем он способствует развитию другого, помогает развернуть возможности каждого, с кем вступает в общение.

Развитие человека в общении происходит через два основных механизма – **идентификацию** и **обособление** (В.С. Мухина). Благодаря *механизму идентификации* человек уподобляется другим людям, «выделяет» собственное Я как частицу рода. Поскольку все в мире повторяется, личность – живая и развивающаяся – сама ощущает связь времен и осознает единство со всем человеческим родом. В основе идентификации лежат законы повторения и связи времен.

Сохранению своего уникального помогает механизм *обособления*. В основе обособления лежат потребности в развитии и росте, в свободе и познании своей сущности. Именно своего – неожиданного и неизведанного, вплетенного в сложную ткань общечеловеческого. Чтобы найти свое уникальное, данное именно ему, и «заполнить себя» своим, только ему данным предназначением, человек стремится освободиться от уравнивающих внешних влияний. Это борьба за право сделать свой выбор, принять свое собственное решение.

Идентификация в широком понимании трактуется как: переживание индивидом своей тождественности с другим человеком или любым объектом действительности; механизм, объясняющий психопатологические процессы и самое раннее проявление эмоци-

ональной привязанности, посредством которого родительские отношения переводятся в «супер – эго»; один из защитных механизмов, обуславливающий проекцию субъектом своих чувств и черт на объекта. Понятие диады **идентификация-обособление** как механизма развития личности и ее бытия среди других введено в психологическую науку и разработано известным отечественным психологом В. С. Мухиной.

Идентификация, по В. С. Мухиной, представляет собой «процесс эмоционального и иного самоотождествления человека с другим человеком, группой, образцом». Это механизм социализации личности, осуществляющий «присвоение» индивидом своей человеческой сущности. Обособление – механизм индивидуализации личности, воплощенный в стремлении индивида выделиться из числа других, закрыться, отстраниться. Частный случай обособления – отчуждение – характеризуется как эмоциональная холодность, лишение близости и доверия.

В. С. Мухина отмечает, что идентификация имеет двойное воздействие на развитие личности: с одной стороны, формирует способность к установлению положительных взаимоотношений с людьми, ведет к развитию социально значимых качеств. С другой – «может привести к растворению индивида в другом человеке, выхолащиванию индивидуального». Обособление, в свою очередь, дает возможность общающимся сохранить свою индивидуальность, чувство собственного достоинства. Через обособление развивается ответственность, самостоятельность. С другой стороны, обособление может привести к отчуждению (эмоциональной холодности).

Итак, идентификация-обособление – это двуединый механизм развития личности и ее бытия среди других людей [1].

6.3. Общение в социальной работе

Социальная работа – новая в нашей стране активно развивающаяся отрасль профессиональной деятельности. В самом общем виде социальная работа рассматривается как **национальная система помощи**. Такое понимание задает пространство смысловых значений профессии социального работника; ему предписыва-

ется необходимость оказания поддержки нуждающимся гражданам в рамках государственной системы, призванной защищать национальные интересы своего народа. Эта задача под силу специалисту, компетентному в проблемах общения, развития личности и общества, обладающему фундаментальными знаниями о взаимодействии человека с другими людьми и с окружающим миром.

Главным в понимании сущности социальной работы выступает процесс *помощи и взаимопомощи*, лежащий в основе различных социально- исторических моделей поддержки и защиты одних слоев общества другими.

Этимологический анализ слова «помощь» раскрывает его связь со значениями «мочь», «могу», «мощь». Слово «помощник», согласно его этимологическому содержанию, означает «могущий», «сильный», «могучий», «мощный», а также «знатный», «властный», «имущий». Таким образом, слово «помощь» само по себе содержит в себе указание на возможность «сильного», «имущего», «знатного» и «властного» защитить того, кто такими возможностями не располагает. Тот, кто ощущает в себе силу и могущество, способен защитить слабого, нуждающегося в заступничестве.

Таким образом, нужда в объединении обусловлена не только противостоянием человека и опасной природы, угрожающей человеку физическим уничтожением. Необходимость объединения, побуждающая человека заботиться о ближнем, помогать «слабому», во многом обусловлена необходимостью «сильного» получить подтверждение своего отличия от «слабого».

Этот аспект сущности общения и одновременно – социальной работы достаточно ярко представлен в понятии *призрение*. Слово «призрение» обозначает потребность человека во внимании, милости, покровительственном отношении, заботе и попечительстве. «Сильный» в состоянии призреть «слабого». «Слабый» нуждается в призрении «сильного». «Сильный» – помогающий, властный, мудрый сосуществует рядом со «слабым» – убогим, сырым, просящим о помощи – и в каждом акте призрения утверждает в своем отличии от «слабого», укрепляясь в своей «силе». «Слабый» благодарит «сильного» и удовлетворяет его нужду во внимании, самоуважении. В этом двойственном сосуществовании силы и слабости, могущества и беспомощности человека и человеческого со-

общества заключается понимание сущности социальной работы сегодня [25].

«Сильный» видит, как беспомощен и жалок «слабый». Он наращивает свои усилия, дабы не уподобиться «слабому». Непосвященному может показаться, что усилия «сильного» направлены лишь на укрепление своего материального статуса. Но деньги, материальное богатство являются лишь средством восхождения к богатству духовному. Смысл духовной взаимопомощи, осуществляемой в социальной работе, чрезвычайно точно зафиксирован в слове *благотворительность*.

Творить благо для человека чрезвычайно важно. В каждом акте благотворительности он утверждает себя в своей праведности, духовности, человечности. Оказывая помощь «слабому», он прозревает: неосознанно угадывает в «слабом» себя самого. Соприкасаясь со «слабым» в акте «призрения», «сильный» обнаруживает свои собственные слабости. Проявляя сострадание к ближнему, он неосознанно вовлекается в его страдания. И через эту вовлеченность в страдания «слабого» излечивается сам. В своем нравственном порыве оказать помощь страдающему человек извлекает из страдания и себя самого. Узрив свое отличие от «слабого» и оказав ему бескорыстную помощь, «сильный» исцеляет свой собственный недуг, свою двойственность. Защищая «слабого», «сильный» создает защищенное пространство и для себя самого, веря, что благое творение откликается милостью и для творящего. Дающий благо получает воздаяние со стороны сил высших, в существование которых современный человек продолжает сознательно или неосознанно верить.

Разделение – главная проблема общения. Социальное разделение нельзя уничтожить простым перераспределением богатства или власти. Оно неуничтожимо в силу своей необходимости человеку. *Разделение или отличие выступает необходимым и чрезвычайно важным звеном в эволюции человека и человечества.*

Социальная работа как специфическая профессиональная деятельность необходима обществу, чтобы осознать важность этого разделения и снять его остроту. Острота разделения обнаруживает себя в проблемной ситуации. Страдание обнажает разделенность и

побуждает человека к изменению ситуации, себя самого и общества в целом.

Уникальность социальной работы состоит в том, что она выступает посредником между государством и его гражданами, оказавшимися в силу тех или иных причин в проблемной или кризисной ситуации.

Суть социальной работы по отношению к отдельному человеку состоит в «формировании определенного равновесия всех психосоциальных уровней его существования». Но, помогая своим клиентам выйти из кризисной ситуации, социальные работники помогают и государственным структурам осознать не только свою силу и слабость, но и смысл самого разделения и через осознание ослабить остроту переживаемого кризиса развития, пробудив в человеке и обществе ответственность за саморазвитие [25].

Вопросы для самопроверки:

1. Приведите примеры высказываний отечественных и зарубежных авторов о роли общения в процессе развития личности (Л.Ф.Обухова, В.С. Мухина, В.А. Петровский и др.).

2. Какие механизмы развития личности в процессе общения по В.С. Мухиной вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.

3. Что такое преформированный и неформированный тип развития личности?

4. Что такое социальная работа? Какова ее сущность?

5. Охарактеризуйте понятие «призрение».

6. Что такое социальное разделение?

7. Расскажите об особенностях общения психолога в социальной работе.

8. Какие вы знаете особенности общения с детьми, которые подвергаются насилию в семье?

9. Какие технологии общения лучше применять к наркозависимым людям?

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать понятие развития личности в общении по мнению разных авторов: Л.С. Выготского, Л.Ф. Обуховой, В.С. Мухиной, В.А. Петровского, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна.
3. Определить и законспектировать роль механизмов идентификации и обособления в процессе социализации человека.
4. Рассмотреть и законспектировать основные проблемы исследования языка у детей, ссылаясь на представленный источник (Общение и речь : Развитие речи в детей в общении со взрослыми ; под ред. М.И.Лисиной ; Науч. – исслед. ин – т общей и педагогической психологии, Акад. пед. наук СССР. – М. : Педагогика, 1985. – 208 с. – Глава 1. Проблемы и задачи исследования речи в детей . – С. 7 – 31).
5. Записать особенности общения психолога и социального работника, исходя из приведенного литературного источника (Шипунова Т.В. Технология социальной работы. Социальная работа с лицами девиантного поведения : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Т.В.Шипунова. – М. : Издательский центр «Академия», 2001. – 240 с. – Глава 1. Методические вопросы социальной работы с лицами девиантного поведения. – С. 5-48).
6. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:
Ломов Б. Ф. Общение как проблема общей психологии / Б. Ф. Ломов // Методологические проблемы социальной психологии : сб. науч. тр. – М., 1975. – С. 124 – 136.

7. КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ЛИЧНОСТИ

7.1. Научные подходы к рассмотрению сущности коммуникативной культуры личности

Значение общения в жизни современного человека огромно и продолжает расти. Как известно, коренное изменение средств массовой коммуникации и информации привело к тому, что современные школьники познают мир совсем по-иному, чем поколения их отцов. Во-первых, их познание не ограничивается тем пространством, в котором они живут, во-вторых, они познают не только те реалии, с которыми их хотели бы познакомить взрослые. Сегодняшние дети живут в окружении техносферы, которая связывает их с миром и с помощью которой они познают мир.

Взаимодействуя с окружающими в процессе различных видов деятельности, во время игр, спортивных занятий, входя в неформальные контакты со сверстниками, старшими и младшими ребятами, родственниками, знакомыми, учителями и другими людьми, мы получаем разнообразные знания, как о предметном мире, так и о мире идей и отношений. Это очень эффективный путь познания. Обмен информацией в общении характеризуется высоким уровнем понимания, низкой избыточностью информации, экономией затрат времени. Образно говоря, общение можно назвать портативным средством трансляции информации.

Общение – не только важнейший источник информации. Оно оказывает существенное влияние и на восприятие тех знаний, которые мы получаем по другим каналам – в частности в учебно-воспитательном процессе школы, в процессе практического освоения мира, из средств массовой коммуникации. И, наконец, общение во многом определяет интерес к знаниям вообще, получаемым из любых источников [28].

Философские аспекты выявления сущности коммуникативной культуры личности связаны с разработкой проблемы соотношения общественных отношений, деятельности и общения. Наиболее полно и концептуально эти вопросы освещены в трудах Л. П. Буевой, М. С. Кагана, А. В. Соколова, В. М. Соковнина, В. И. Степинского и др.

Системный анализ деятельности, предпринятый М. С. Каганом, позволил ему выделить четыре необходимых и достаточных, по его мнению, вида деятельности преобразовательную, познавательную, ценностно-ориентационную и коммуникативную. Основанием для их выделения служат цели, преследуемые субъектом во взаимодействии с объектом.

Коммуникативная деятельность реализуется человеком в различных формах: во взаимодействии людей в их материально-практической деятельности, в их поведении в быту и в ситуациях обрядовых действий, при обмене разнообразной информацией с помощью бесед, писем, прессы, в различных играх. Таким образом, М. С. Каган рассматривает общение как один из видов человеческой деятельности, которому присущи соответствующая структура и атрибуты.

Иной подход к феномену общения и соотношения его с деятельностью развивает Л.П. Бужева, которая доказывает, что «деятельность и общение – две взаимосвязанные, относительно самостоятельные, но не равно ценные стороны единого (индивидуального и общественного) процесса жизни». Л.П. Бужева отмечает, что в имеющихся исследованиях недооценивается социально-практический аспект общения, который проявляется «не только в формировании индивидуального но и группового, коллективного субъектов действий индивидов, входящих в группу и решающих ее задачи». В связи с этим она рассматривает сущность, проявления и место социально-практического аспекта общения в широком социальном контексте человеческого бытия [12].

Один из первых отечественных исследователей проблемы общения, В. М. Соковнин, рассматривает общение как сложное явление, которое не сводится к какой-либо одной дефиниции. Он анализирует человеческое общение как коммуникацию, как деятельность, как отношение, как взаимопонимание и взаимовлияние.

В работах В. И. Степинского выявляется динамика «субъект - субъектного» и «субъект-объектного» взаимодействия. Взаимодействия «субъект-объект» рассматриваются применительно к категории «деятельность», а взаимодействие «субъект- субъект» – применительно к категории «общение». При этом отмечается ряд сущес-

твенных особенностей в характере и протекании данных взаимоотношений.

Рассмотрение деятельности как «субъект-объектного» взаимодействия основывается на очевидном противопоставлении целенаправленной активности субъекта и «безразличной» реактивности объекта, что отражается в обобщенном понимании человека как субъекта деятельности. Это означает, что, «исходя из своих потребностей и создавая вспомогательные средства, субъект так или иначе преобразует объект, воздействует на него, включает в новые связи и отношения, т е в известном смысле его ассимилирует» [21].

Аналогичным образом дело обстоит, когда объектом деятельности человека выступает другой человек, что характерно, например, для общения учителя с учениками в рамках урока. При таком взаимодействии учитель выступает как инициатор (субъект) взаимодействия, реализующий определенные цели в процессе воздействия на учащихся (объектов) [22].

Психологическая специфика общения как «субъект- субъектного» взаимодействия состоит в том, что «субъектность не является врожденным свойством, а формируется в ходе онтогенеза ребенка при наличии соответствующей социальной среды». Становление субъектности, по мнению В. И. Степинского, реализуется в сфере социальных взаимоотношений, впервые возникающих в семье, а затем расширяющихся и обогащающихся по мере включения ребенка в различные детские сообщества [13].

7.2. Коммуникация и общение: общее и различное

Наиболее интересным является исследование А. В. Соколова, дающее теоретико-методологический анализ соотношения понятий «коммуникационная деятельность» и «коммуникационные явления».

Понимая коммуникацию как «опосредованное и целесообразное взаимодействие двух субъектов», А. В. Соколов выделяет следующие *основные формы коммуникации*:

- перемещение (транспортировка) материальных объектов – пространственная коммуникация,

- обмен осмысленными сообщениями – смысловая коммуникация,
- генетическое наследование биологических образов – генетическая коммуникация

В рамках *смысловой коммуникации* А. В. Соколов выделяет *несколько видов*, различающихся составом участников:

- *микросоциальную* (межличностную) коммуникацию, где участники непосредственно контактируют друг с другом,
- *мидисоциальную* (групповую) коммуникацию, где в роли коммуникантов выступают социальные группы внутри данного общества,
- *макросоциальную* (массовую), где коммуникантами выступают государственные образования.

Смысловая коммуникация осуществляется в ходе коммуникативной деятельности – «процесса, целенаправленно осуществляемого субъектами коммуникации». В зависимости от целевых установок партнеров возможны три основных формы коммуникационной деятельности.

- а) общение, основанное на «субъект-субъектных» отношениях равноправных партнеров,
- б) управление, основанное на «субъект-объектных» отношениях партнеров по коммуникации,
- в) подражание, при котором активным субъектом коммуникации становится реципиент.

Таким образом, философское осмысление теоретико- методологических аспектов категории «общение» и ее составляющих указывает на отсутствие размежевания между понятиями «коммуникация» и «общение», что несколько затрудняет выявление сущности и специфики понятия «коммуникативная культура личности» [11].

Аналогичная ситуация характеризует и психологические аспекты анализа данного понятия, которые характеризуются наличием нескольких подходов к феномену общения. Отечественная психология исходит из единства общения и деятельности, однако сущность этого единства понимает по-разному.

С точки зрения А.Н. Леонтьева, общение следует рассматривать как определенную сторону деятельности, которая присутствует

ет в любой деятельности в качестве ее элемента. Сама же деятельность рассматривается как необходимое условие общения.

Д. Б. Эльконин рассматривает общение как особый вид деятельности (коммуникативную деятельность), которая играет самостоятельную роль в жизни человека на определенных этапах его развития у младенцев, дошкольников и подростков.

Б. Ф. Ломов рассматривает общение и деятельность как две стороны социального бытия человека, его образа жизни. Суть этого подхода состоит в том, что общение рассматривается как специфическая система межличностного взаимодействия, структура и динамика которого не могут быть сводимы к последовательно сменяющимся друг друга воздействиям, что характерно для деятельностного подхода, Ломов рассматривает общение как одну из важнейших самостоятельных категорий психологии и дает его системный анализ.

Большое принципиальное значение имеют работы А. А. Бодалева, который изучает гностические, аффективные и практические характеристики общения и их взаимосвязь. Им изучены социально – психологические перцепции и рефлексия, их взаимосвязь с поведением и эмоциональным настроением коллектива и личности.

Таким образом, говоря о *соотношении понятий «общение» и «деятельность»*, отечественная психология выделяет следующие основные точки зрения

- общение – особый вид деятельности (имеется в виду речевая деятельность),
- общение – часть, элемент, аспект всякой деятельности, оно включено во всякую деятельность, которая выступает условием общения,
- общение и деятельность – две самостоятельные стороны социального бытия человека, его образа жизнедеятельности.

Ситуация аналогичной теоретической разобщенности имеет место и в выявлении соотношений между понятиями «коммуникация» и «общение» [19].

В научной терминологии эти понятия часто используются как синонимы. В отечественной психологии общение считается базовой категорией, имеющей *три взаимосвязанные стороны*:

- коммуникативную, направленную на обмен информацией между общающимися,
- интерактивную, заключающуюся в организации взаимодействия между общающимися,
- перцептивную, основанную на процессе восприятия партнерами друг друга и установлении их взаимопонимания [3].

Социально – педагогический аспект анализа сущности коммуникативной культуры личности связан с выявлением рота межличностного общения в целостном процессе становления личности современного человека.

В методологии принято рассматривать общение на двух уровнях. *На первом уровне* в общении реализуются общественные отношения, оно проявляется во взаимодействии классов и социальных групп и оказывает хотя и определяющее, но не целенаправленное влияние на развитие и воспитание конкретного индивида. *На втором уровне* в общении реализуются межличностные отношения, и оно оказывает прямое влияние на индивида [29].

7.3. Исследование культуры и коммуникации, их взаимосвязь

Понятие «культура» в разных источниках истолковывается по-разному в зависимости от области науки, которая ее рассматривает. Так, в *философских исследованиях «культура»* (лат. cultura) – возделывание, воспитание, образование, развитие, почитание, специфический способ организации и развития человеческой жизнедеятельности, представленный в продуктах материальной и духовной работы, в системе социальных норм и учреждений, в духовных ценностях, в совокупности отношения людей к природе, между собой и к самым себе.

Психологи считают, что *культура* – это, «во-первых, совокупность материальных и духовных ценностей, созданных обществом, которые характеризуют определенный уровень его развития; во-вторых, уровень, степень развития, достигнутая в какой-то области знания или деятельности: культура работы, культура речи и др.; в-третьих, степень общественного и умственного развития, присущий какому-то человеку».

Итак, культура – сложное и многогранное явление, которое выражает все стороны человеческого бытия. Именно поэтому ее

изучают многие науки, каждая из которых выделяет в качестве предмета своего изучения одну из ее составляющих, формулируя при этом свое ее понимание и определение [28].

В отечественной научной литературе культура чаще всего рассматривается как исторически определенный уровень развития общества, творческих сил и способностей человека, выраженный в типах и формах организации жизни и деятельности людей, в их взаимоотношениях, а также в созданных ими материальных и духовных ценностях.

Такое широкое понимание культуры может быть использовано для характеристики определенных исторических эпох, конкретных обществ, народностей и наций, специфических сфер человеческой деятельности. В более узком значении культуру понимают как сферу духовной жизни людей с присущими ей ценностями, нравственностью, этическими особенностями [11].

Культурная регуляция человеческой деятельности осуществляется через систему ценностей. Ценности служат причиной выбора того или иного объекта, потребности, цели, которые имеют более высокое значение. Они определяют то, что стоит над всем, и к чему можно стремиться, относиться с уважением, признанием, почитанием. Ценности – это преимущества определенных значений и построенных на их основе способов поведения. Человек, который находится в ситуации выбора одного из альтернативных решений, его критерием считает ценности, которые делятся на: положительные и отрицательные, на относительные и абсолютные, на субъективные и объективные. Кроме того, по другой классификации, они делятся на дружеские, социальные, политические, моральные, религиозные, эстетические, охватывая все стороны жизни человека. Таким образом, духовные, моральные и этические ценности, идеалы, нормы, установки являются необходимыми компонентами действительно культурного человека [13].

Личность как носитель культуры имеет также внутренние – этические и внешние-поведенческие и языковые характеристики. Этическая культура человека зависит от прочности заложенных в него обществом этических понятий и проверяется этическими поступками. Нравственность всегда формируется вместе с личностью, составляет принцип ее бытия и неотделима от содержания

«Я». Культура поведения — совокупность сформированных, социально значимых свойств личности, повседневных поступков человека в обществе, основанных на нормах нравственности, этике, эстетической культуре. В культуре поведения проявляется единство внешних факторов, регулирующих деятельность и поведение, и внутренних — индивидуальные возможности личности, под которыми понимаются особенности темперамента, характера, наличие способностей и т.п. Итак, в культуре поведения органически соединены культура общения, культура внешности и бытовая культура [11; 35].

Бесценный вклад в развитие проблемы культуры общения внес основоположник отечественной культурно-исторической психологии Л.С.Выготский. Понимание механизмов преобразования общения в сознание личности открывается при исследовании Л. С. Выготским проблем мышления и речи. Культурно-исторический смысл трансформации общения как аспекта культуры в сознание личности, раскрывающийся в исследованиях Л. С. Выготского, удивительно точно передает В. С. Библер «Процесс погружения социальных связей вглубь сознания (о котором говорит Л.С.Выготский, анализируя формирование внутренней речи) есть — в логическом плане — процесс превращения развернутых и относительно самостоятельных «образов культуры», ее готовых феноменов в культуру мышления, динамическую и расправленную, конденсированную в «точке» личности. Объективно развитая культура, оказывается обращенной в будущее формой творчества новых, еще не существующих, но только возможных «образов культуры». Социальные связи не только погружаются во внутреннюю речь, они в ней коренным образом преобразуются, получают новый (еще не реализованный) смысл, новое направление во внешнюю деятельность». Итак, культурно-историческая психология побуждает нас в поисках механизмов преобразования общения в индивидуальный мир личности и порождения в процессе развития личности мира общения обратиться к проблемам языкознания. И это не случайно: человеческий резонанс исторической и культурной эволюции сконцентрирован, прежде всего, в языке того или иного народа, в его особенностях общения [35].

Коммуникативный человек — это человек, который владеет определенным уровнем коммуникации. Понятие „коммуникация”

(лат. *communicatio* – делать общим; связывать, общаться) используется в трех значениях: 1) путь соединения; 2) форма связи; 3) акт общения, сообщение информации, используется оно в разных областях человеческой деятельности, в которых есть процесс циркуляции информации.

Согласно энциклопедическому и толковому словарю, *коммуникация* – это общение, передача информации от человека к человеку в процессе деятельности, общения. Психологический словарь *коммуникацию* определяет, во-первых, как понятие, близкое к понятию общения, но расширенное: связь, в ходе которой происходит обмен информацией между системами в живой и неживой природе; во-вторых, как смысловой аспект взаимодействия социального. Поскольку индивидуальное действие выполняется в условиях прямых или косвенных отношений с другими людьми, она содержит – вместе с физическим – коммуникативный аспект.

Исходя из указанного выше, в науке существуют три подхода к толкованию понятия «коммуникация»: одни исследователи считают ее самостоятельным процессом, вторые – отождествляют с общением, третьи – рассматривают как коммуникативную деятельность.

В процессе воспитания и обучения, а затем в профессиональном развитии каждый человек овладевает определенной системой вербальной и невербальной коммуникации и использует ее в общении. Но было бы неверно сводить к этому всю коммуникативную культуру [28].

7.4. Понятие «коммуникативная культура», ее функции и значение для индивида

В своем исследовании мы исходим из того, что такой феномен как коммуникативная культура личности не является изначально заданным качеством, а выступает сложным структурно - уровневым образованием, которое проходит длительный период становления, совершенствования и развития. В силу этого со всей очевидностью встает вопрос о необходимости выявления состава и структуры коммуникативной культуры личности.

Теоретико-методологической основой исследований, выявляющих содержание коммуникативной культуры личности, служит

понятие о *потребности* как «объективно необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, человеческой личности» [19].

Потребность в общении способствует установлению многообразных связей с людьми, стимулирует обмен знаниями и опытом, чувствами и мнениями и может проявляться в форме частной потребности в друге, дружеских связях на фоне коллективных взаимоотношений.

На базе потребности человека в общении возникает и развивается его *потребность в признании* (сначала со стороны взрослых, а затем и своих сверстников), которая постепенно находит выражение в его притязаниях на признание. «В сфере общения, – отмечает В. С. Мухина, – особое значение имеет обретенная в процессе развития потребность в признании, определяющая позитивный ход развития личности, она ориентирует ребенка на достижение того, что является значимым в культуре, к которой принадлежит ребенок» [12].

Социальные установки рассматриваются как необходимые составляющие коммуникативной культуры личности. *Социальная установка* имеет определенную структуру, в которой выделяются:

- *познавательный (когнитивный) компонент* – осознание объекта социальной установки,
- *аффективный компонент* – эмоциональная оценка объекта, выявление чувств симпатии или антипатии к нему,
- *поведенческий (конативный) компонент* – последовательное поведение по отношению к объекту.

Среди важнейших социальных установок школьника как субъекта общения – «образ Я» и установка на общительность – замкнутость. *Сущностью установки «образ Я»* можно считать самоуважение личности, которое синтезирует в себе *рассудочный* (осознание себя) и *эмоциональный* (удовлетворение собой) *элементы*, что определяет поведение школьника по отношению к самому себе и к окружающим [22].

Социальные установки реализуются по-разному в зависимости от характерологических особенностей каждого и от того, насколько человек обладает *коммуникативными умениями*. Термином

«умения» обозначают владение сложной системой психических и практических действий, необходимых для целесообразной регуляции деятельности с помощью имеющихся у субъекта знаний и навыков.

Исходя из этого, *коммуникативные умения* выступают как одна из составляющих коммуникативной культуры личности. Анализ психолого – педагогической литературы показывает, что основными коммуникативными умениями школьников выступают *умения*:

— переносить знания, навыки, приемы общения и варианты решения в условия новой коммуникативной задачи, трансформировать их в соответствии с ее конкретными условиями,

— находить новое решение для коммуникативной задачи из комбинаций уже известных школьнику идей, знаний, навыков, приемов,

— создавать новые способы и конструировать новые приемы для решения конкретной коммуникативной задачи.

Коммуникативные умения формируются у школьников в процессе их общения и жизнедеятельности, успешность и интенсивность их формирования зависит от того, насколько осознаются коммуникативные умения, насколько сознательно школьник способствует их развитию, присутствует ли в процессе формирования этих умений момент целенаправленного их развития со стороны педагога [12].

Особое место занимает понятие *отношений* как объяснительного принципа личностной культуры общения.

Если большинство авторов свое изучение общения ограничивали пределами исследования речевых коммуникаций, устанавливающихся между людьми, то В. Н. Мясищев, освещая главные содержательные и формальные характеристики процесса общения, не уклоняясь от исследования речевой деятельности общающихся, с никогда не изменявшей ему последовательностью стремился рассматривать общение как процесс взаимодействия конкретных личностей, определенным образом отражающих друг друга, относящихся друг к другу и воздействующих друг на друга.

Подчеркивая важность всестороннего рассмотрения при изучении общения не только особенностей отражения, но, главным образом, отношений обращающихся друг к другу, а также способов поведения, которые они при этом практикуют, В. Н. Мясищев указывал на необходимость выяснения зависимостей, связывающих эти характеристики психики. Он писал: «Если разработка проблемы общения без учета отношений не может быть достаточной, то изучение общения и отношений без учета взаимодействия невозможно». Он пытался описать и систематизировать наиболее распространенные формы взаимосвязей отношения и взаимодействия. Так, в одну группу он объединил случаи соответствия действительного отношения людей друг к другу в общении и формы их взаимодействия друг с другом при этом. В другую группу он отнес случаи, когда люди используют формы общения, которые более или менее сильно расходятся с их реальным отношением друг к другу.

Причины, определяющие наличие или отсутствие соответствия между отношением и взаимодействием у участников общения, В. Н. Мясищев видел не только в личностных свойствах каждого из общающихся в отдельности, но и в обстоятельствах общения и, в частности, в характере малой группы, которую образуют общающиеся люди. Он указывал: «В условиях свободного взаимодействия могут проявляться истинные отношения, но в условиях тормозящих или подавляющих, в условиях несвободы и зависимости одного человека от другого отношения во взаимодействии не проявляются, а скрываются и маскируются. В характере взаимодействия сказываются отношения – это понятно, но этот характер зависит не только от отношений, а и от внешних обстоятельств и положения взаимодействующих [12].

Не менее важной теоретико-методологической основой выделения составляющих коммуникативной культуры служит понятие о *ценностных ориентациях личности*. **Ценностностью** мы называем психологическое образование, которое представляет собой взаимосвязь, единство между наиболее значимой для человека сферой действительности, той или иной стороной его жизни и спо-

собами осознания, выделения и утверждения себя, своего «Я» в системе отношений с окружающими людьми.

Ценностность является тем исходным и необходимым психологическим механизмом, который (содержательно и энергетически) обуславливает стремление, направленность человека к максимальной самореализации в той сфере жизни, которая наиболее значима для него. Ценностность как психологическое образование выражается в ценностных ориентациях, которые рассматриваются как системообразующий фактор саморазвития личности [12].

Рассматривая понятие коммуникативной культуры, важно определить ее ценностные ориентиры. Понятие ценности определяет значимость какого-либо явления, процесса, вещи для субъекта. В данном случае ценности общения – это те значимые ориентиры процесса общения, которые определяют не только формальные, но, прежде всего, его основные содержательные характеристики.

Гуманистическая этика общения ориентирована на *честь и достоинство человека* как на высшую ценность.

Если же человек видит высшую ценность только в себе самом, в удовлетворении только своих личных потребностей, если ставит перед собой неблагородные и корыстные цели, если другой является для него только средством для достижения личных целей, то такое общение можно назвать безнравственным, бескультурным. Этика межличностного взаимодействия должна отличаться доверием и доброжелательностью, уважением не только к другому субъекту, но и ко всему, что с ним связано (друзьям, интересам, даже одежде, вещам и т. д.). Это, как правило, проявляется в поступках, взглядах, суждениях, оценках, а также в жестах, в мимике, другими словами, *в искусстве ценить других*.

Призвание ценности человека самым тесным образом связано с *конкретными оценками людей*, вступающих в общение. Строго говоря, достаточно сложно дать адекватную оценку себе и окружающим. На это способны далеко не все.

Многие сложности, возникающие в процессе общения, связаны с несоответствием самооценки личности и оценки со стороны окружающих. Как правило, самооценка всегда выше, чем оценка окружающих. Причин этого явления очень много. Было бы неверно

не заметить, что самооценка бывает и заниженной («комплекс неполноценности»), и чрезвычайно завышенной («мания величия») В целом же самооценка человека весьма высока.

Самоценность человеческой личности в процессе общения выражается и в том, чтобы найти в ней такие достоинства, которыми можно было бы искренне восхищаться. Важно хотя бы стараться, чтобы не задеть достоинства человека, чтобы не злоупотреблять знанием о его слабостях и недостатках [29].

Признание *ценности* каждого человека проявляется и в конкретных поступках, и в *общей линии поведения*, и в суждениях, и в допущенных ошибках (если вы, например, постоянно путаете имя человека, то это не может сказаться положительно на ваших отношениях). К сожалению, в повседневном общении, несмотря на важность быть объективным в своих оценках, касающихся другого, некоторые люди часто забывают о том, что нельзя навязывать свой вкус, свои принципы, свои привычки другим людям, тем более нельзя только на основании своего вкуса осуждать человека. Все это показатель несформированности коммуникативной культуры.

Важнейший принцип коммуникативной культуры – *толерантность* (терпимость). Ценность самого этого принципа не является, к сожалению, общепризнанной, так как его часто отождествляют со смирением, с капитуляцией, с конформизмом, с попустительством. На самом деле этот принцип связан с осознанной невозможностью быстро преодолеть многие слабости и несовершенства человеческого рода. Это относится к случайным, порой неосознанным проявлениям высокомерия, к психологической несовместимости характеров, стрессам и т. п. Толерантность может быть отнесена и к форме поведения, как на производстве, так и в быту. Везде она, как правило, рождает взаимное доверие, понимание, откровенность, помогает преодолевать конфликтные ситуации, способствует проявлению доброжелательности и глубокой человечности, помогает психологической «притирке» характеров [13].

Наряду с толерантностью гуманистическая этика опирается на такие общечеловеческие нравственные ценности, как доверие, откровенность, честность, бескорыстие, милосердие, забота, благодарность (признательность). Общение определяется и такими об-

щечеловеческими нравственно – психологическими чувствами, как чувство вины, стыда, раскаяния, товарищества, сопереживания. Этика общения определяется именно культурой этих чувств.

Неосознанное следование принципу всегда говорить правду также может повлечь совершенно нежелательный исход. Несомненно, мнений по этому вопросу будет, конечно, довольно много. Но одно несомненно: попытки оправдать ложь какой – либо целесообразностью приводят к отчуждению в межличностных отношениях. Совершенно недопустимы в человеческом общении клевета, сплетни, наговор, так как они окончательно разрушают нравственную культуру общения, в каких бы эстетических формах оно не протекало.

Идеальное общение неотделимо от таких ценностей, как свобода, справедливость, равенство, любовь. Общение, ориентированное на эти ценности, можно назвать гуманистическим, именно оно может сделать человека по-настоящему счастливым. Ценить в общении нужно не только свою свободу, но и свободу другого [21].

Если в общении получают реализацию общечеловеческие ценности, то такое общение само приобретает самоценностное значение. Меняются объективные и субъективные условия общения, общесоциальные и индивидуальные ценностные ориентации, средства, формы современного общения, но потребность в общении у человека никогда не исчезнет.

Проявления культуры общения в каждой конкретной ситуации неповторимы. Культура общения – это и такт, и уважение, и вежливость. Но вежливость – это не только бесконечное повторение «спасибо», «пожалуйста», «здравствуйте», «до свидания» и др. Чтобы эти слова не теряли своего значения, особенно в быту, важно бережно использовать их: поблагодарить можно и интонацией, и жестом, и взглядом.

Сформированная коммуникативная культура предпочитает не слепое исполнение этикетных норм, а осознанное, основанное на «принципах справедливости и благородства» отношение к людям [19].

Как показывает анализ психолого-педагогической литературы, немаловажной составляющей коммуникативной культуры выс-

тупает *ответственность*. В психологии ответственность понимается как свойство, характеризующее социальную типичность личности. Ответственность отражает склонность личности придерживаться в своем поведении общепринятых норм, исполнять ролевые обязанности и готовность дать отчет за свои действия. К. А. Абульханова – Славская рассматривает ответственность как «присвоение внешней и осуществления внутренней необходимости» [1].

Таким образом, *ответственность* – это, прежде всего, нравственное качество, так как предполагает принятие личностью определенных обязательств перед обществом и другими людьми. Во-вторых, она тесно связана с понятиями обязательности, долга. В-третьих, ответственность – это сознательное принятие обязательств, которые воспринимаются личностью как общественно ценные и при благоприятных условиях могут становиться ценностями самой личности. В-четвертых, ответственность не может быть навязана, подлинная ответственность всегда сопровождается самостоятельными действиями.

Анализируя характер сознательности и самостоятельности человека, можно выделить *уровни его ответственности* в межличностном общении

- *безответственное поведение* – отстранение им как индивидом от себя коммуникативной задачи,

- *формальная ответственность* – недостаточное осознание коммуникативной задачи и перспектив, которые дает ее решение для человека как личности и для других людей, что часто порождает их зависимое поведение,

- *истинная ответственность* – глубокое осознание коммуникативной задачи и перспектив ее решения, а также осознание человеком себя как субъекта общения, самостоятельно принимающего решения и действующего, что стимулирует проявление адекватных им форм коммуникативной культуры.

Термин «*коммуникативная культура*» понимается и используется как обогащение, усовершенствование нематериальной жизни, высокая степень развития акта передачи, знаний о жизни, основанном на взаимопонимании, которое легко устанавливается [13].

Вопросы, посвященные коммуникативной культуре, рассмотрены в исследованиях Г. Н. Артемьевой, А. А. Бароненко, А. В. Белоножко, В. А. Возчикова, В. А. Григорьевой-Голубевой, Ю. В. Емельянова, С. В. Знаменской, О. Н. Корняки, Е. В. Кравченко, А. А. Поздняковой, Т. А. Слухай и др. В частности, *О. Н. Корняка коммуникативную культуру* рассматривает как морально-ориентированное средство общения, которое обеспечивает аффективно-информационный обмен между людьми, который опосредствует их взаимодействие и взаимовлияние, делает возможным межличностное восприятие и взаимопонимание (перцепцию); это завершенная готовность и способность личности к общению с окружением. В своем объективном значении коммуникативная культура представляет собой действующий в обществе культурный код общения, характерными особенностями которого является упорядоченность, системность, вербализованность, нормативность, нравственность и т.п., которые обеспечивают полноценную связь человека с социумом. В субъективном значении коммуникативная культура понимается как сложная система закрепленных в структуре психики человека качеств, имеющих моральный смысл, и умений эффективного взаимодействия, дающих возможность достигать лично и социально значимых целей [12]. В связи с этим коммуникативная деятельность субъекта общения – это не просто обмен информацией, но и сложная система потребностей, намерений, интересов, установок, эмоций, идеалов, личностных свойств, которые образуют составляющие коммуникативной культуры. Благодаря этим образованиям, а также коммуникативным знаниям, умениям и навыкам происходит межличностное взаимодействие, взаимовлияние, взаимопонимание индивидов в процессе общения [28].

Коммуникативную культуру личности российский исследователь *Н.О. Митрова* понимает как комплекс сформированных знаний и умений в области межличностного общения, проявляющаяся в отношении к людям, в умении контролировать и регулировать свое речевое поведение, грамотно аргументировать свою позицию, продуктивно сотрудничать с помощью вербальных и невербальных средств и способов общения [19].

В связи с вышеизложенным, основываясь на результатах отечественных и зарубежных исследований, можно сделать вывод, что **коммуникативная культура** – это свойство ее носителя, которое позволяет ему воссоздавать усвоенные им знания, ценности, моральные и этические нормы, проявляя индивидуальные и личностные качества, достигая конгруэнтного общения, а именно: репрезентации собственных мыслей, эффективного восприятия, понимания партнеров по общению, их взаимодействия и взаимовлияния, используя вербальные и невербальные коммуникативные умения и навыки [28].

7.5. Структура коммуникативной культуры личности

Основываясь на предыдущих и собственных исследованиях, учитывая важность личностных черт, ценностей, моральных качеств, этических норм, мотивации, эмоций, воли, коммуникативных знаний, умений и навыков, была создана трехкомпонентная модель коммуникативной культуры, которая объединяет индивидуально-личностную, мотивационно-волевую и социально-коммуникативную составляющие [28].

Индивидуально-личностная составляющая представляет собой совокупность индивидуально-ценностных и индивидуально-личностных образований, которые являются внутренним результатом психической деятельности человека, воплощаются в соответствующих моральных и коммуникативных свойствах и определяют характер его коммуникативной активности. В индивидуально-личностную составляющую входят такие компоненты:

1. **индивидуальные особенности личности**, которые включают особенности темперамента, характера, интеллектуально-познавательной сферы, наличие способностей, экстравертированность-интровертированность личности и т.п. Наличие этих свойств, часть которых врожденная (например, темперамент), влияет на готовность или неготовность вступать в коммуникативный контакт, поддерживать межличностную связь, надлежащим образом ориентироваться в ситуации общения;

2. **прижизненные достояния личности**: идеалы, установки, ценности, моральные качества и этические нормы (вежливость,

воспитанность, тактичность, чуткость, уважение к другим людям, порядочность, любезность, доброжелательность, терпимость (толерантность), справедливость, искренность, скромность, чувство собственного достоинства, знание культурных образцов поведения – способность к воспроизведению (моделированию) образцов поведения, которое проявляется в соблюдении этикета согласно ситуации общения и т.п.). Психологической основой этих свойств выступают моральные и этические принципы личности, такие, как ее общая позиция, совокупность установок коммуникативной направленности, которые отражают характер ее отношения к другим людям и к самой себе, к общению и делу.

Мотивационно-волевая составляющая – это совокупность мотивационно-смысловых и эмоционально-волевых образований, которые являются внутренним результатом психической деятельности человека, воплощаются в соответствующих мотивах, регуляции эмоций и коммуникативного поведения. Мотивационно-волевою составляющую образуют:

1. **потребностно-мотивационный компонент:** базовые потребности – в познании и самопознании, в оценке других людей, в общении, в самоутверждении, в самосовершенствовании, самовыражении; мотивация достижения успеха и избегания неудач, а также направленность на свое «Я», на коммуникативный контакт (взаимодействие) или на дело. Формы проявления направленности человека обуславливаются его коммуникативными способностями, характером сознания и самосознания;

2. **эмоционально-волевой компонент:** эмоциональная стойкость, эмоциональная культура (культура проявления эмоций); регулирование эмоций и поведения, т.е. самоконтроль (готовность и умение субъекта управлять своим поведением в процессе общения, способность к самоорганизации, другими словами, это способность человека к волевой адаптации в процессе коммуникации); умение избегать конфликта и эффективно выходить из него. Сформированность у личности эмоционально-волевого компонента коммуникативной культуры предусматривает наличие у нее определенных волевых черт и экспрессивно-эмоциональных особенностей, а именно: настойчивости, самоконтроля, самообладания, самостоятельности,

инициативности, ответственности, смелости, решительности, эмоциональности, эмоциональной возбудимости, эмоциональной стойкости и т.п. Эти характеристики нужны человеку как субъекту общения для сознательного принятия решения в коммуникативной ситуации, пользования согласованными с общественными нормами способами и средствами коммуникации, контроля и регуляции своих эмоций и поведения в ходе взаимодействия [28].

В социально-коммуникативную составляющую входят коммуникативные знания, умения и навыки, характеристики личности, которые дают ей возможность достигать оптимальной коммуникативной взаимосвязи, взаимопонимания в ситуациях межличностного взаимодействия. Социально-коммуникативная составляющая содержит:

1. **социально-психологический компонент**, в состав которого входят эмпатия, восприятие себя и других, умение быть нужным, рефлексивность, осознание своей социальной роли и манеры поведения, согласованной с этой ролью. В частности, восприятие себя основывается на способности к самоподаче в общении, самокритичности, самоуверенности, самооценке. Восприятие других людей может выражаться в способности уважать человека или пренебрегать им, вести себя тактично или бестактно, проявлять этичность, вежливость, воспитанность, честность или противоположные им черты. Самоуважение, положительное самоотношение способствует проявлению этих же черт другими людьми по отношению к личности. Без рефлексии своих действий и поступков невозможно понять свое поведение и поведение других людей в разных ситуациях общения. Осознание своей социальной роли в обществе (сын/дочь, студент, друг/подруга, психолог, специалист и т.п.) предопределяет проявление поведения, адекватного этой роли, соответствующих манер, взаимовлияния, употребление определенных синтаксических конструкций во время коммуникации. Умение быть нужным определяет проявление общительности, коммуникабельности, эмпатийного отношения к собеседнику, желание воспринимать и понимать его как личность;

2. **индивидуально-коммуникативный компонент**, в который входят взаимосвязь и взаимопонимание; умение устанавливать и

поддерживать контакт, обратная связь; речевая компетентность, культура мышления и речь, речевая активность; коммуникативные знания, навыки; коммуникативные умения (умение слушать (активное слушание, фонематический слух, восприятие содержания сообщения на слух), умение говорить (владение основами грамматики, фонетики, лексики, стилистики, а также умение сосредоточиться на теме разговора, соблюдение пауз, удержание внимания собеседника, умение заинтересовать; способность полно и логически высказывать свои мысли), умение понимать (богатство словарного запаса, определение содержания понятий, сложных синтаксических конструкций), умение использовать вербальные и невербальные средства – аудиальные, визуальные, тактильные, ольфакторные). Все вышеупомянутые составляющие не имеют иерархической структуры, взаимодополняют друг друга и, в свою очередь, влияют на коммуникативную культуру личности.

Вопросы для самоконтроля:

1. Приведите примеры высказываний отечественных и зарубежных авторов о сущности коммуникативной культуры человека.
2. Какие отличия существуют между понятиями «общение» и «коммуникация» в отечественной научной литературе?
3. Какие виды коммуникации выделяют зарубежные ученые?
4. Какие функции выполняет коммуникативная культура в общении?
5. В чем разница между коммуникативной культурой и коммуникативной компетентностью?
6. Чем структура коммуникативной культуры инженера отличается от таковой у педагога, врача?
7. Охарактеризуйте структуру коммуникативной культуры практического психолога. В чем ее особенность?
8. Какие составляющие и компоненты в коммуникативной культуре практического психолога вы считаете важнейшими? Почему?

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.

2. Рассмотреть и законспектировать соотношение деятельности и общения в работах выдающихся ученых:

– М.С.Кагана (Каган М. С. Человеческая деятельность : Опыт системного анализа / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1974. – 328 с.);

– Л.П.Будевой (Будева Л. П. Человек: деятельность и общение : [текст] / Л. П. Будева. – М. : Мысль, 1978. – 216 с.);

– В.М.Соковнина (Соковнин В. М. О природе человеческого общения (Опыт философского анализа) / В. М. Соковнин. – Фрунзе : Мектек, 1974. – 116 с.);

– В.И.Степинского (Степинский В. И. Свойство субъектности как предпосылка личной формы общения / В. И. Степинский // Вопросы психологии. – 1991. – № 5. – С. 98-99.).

3. Законспектировать результаты исследования Л.С.Выготским механизмов преобразования общения в сознание личности (на примере исследования проблем мышления и языка) (Выготский Л.С. Развитие высших психических функций / Л. С. Выготский. – М. : Педагогика, 1960. - 500 с.).

4. Обозначьте общее и различное в понятиях «общение» и «коммуникация».

5. Рассмотреть понятие «коммуникативная культура» в исследованиях разных авторов (3-4 автора), определить ее функции и значение для человека.

6. Раскрыть структуру коммуникативной культуры разных авторов (3- 4 исследователя).

7. Охарактеризовать коммуникативную культуру практического психолога и ее составляющие.

8. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:

Фельденкрайз М. Понимание при делании / М. Фельденкрайз // Хрестоматия по телесно – ориентированной психотерапии и психотехнике / сост. В. Ю. Баскаков. – М. : НПО „Психотехника”, 1993. – С.62-73.

8. РАЦИОНАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

8.1. Технологии рационального поведения в конфликте

Конструктивное решение конфликта возможно лишь в процессе эффективного общения конфликтующих сторон.

Под технологиями эффективного общения мы будем понимать такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению.

Особое место в содержании технологий эффективного общения в конфликте занимают целевые установки конфликтантов.

Кооперация вызывает кооперацию, конкуренция – конкуренцию.

Основной же содержание технологий эффективного общения в конфликтном взаимодействии в конечном итоге сводится к соблюдению определенных правил и норм общения. Такие *правила и нормы* в большом количестве представлены в отечественной и зарубежной литературе. Здесь мы приведем наиболее важные из них.

- Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.
- Уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принятой информации, так и ее детали.
- Сообщайте другую сторону в перефразированной форме содержание принятой информации.
- В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте совета, не подвергайте критике, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнение.
- Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям.
- Поддерживайте атмосферу доверия, взаимоуважение, проявляйте эмпатию к собеседнику.
- Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, привлекательные к конструктивному диалогу приемы [15].

Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера – *первое правило самоконтроля эмоций*.

Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения – *второе правило самоконтроля эмоций*.

Поддержка высокой самооценки в переговорном процессе как основа конструктивного поведения – *третье правило самоконтроля эмоций* [10].

8.2. Переговорный процесс, его функции и основное содержание

Основное содержание переговорного процесса может быть представлено четырьмя этапами.

1. *Подготовительный этап*. На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, следствия, варианты решения и т.п.

2. *Начало переговоров*. На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т.п.

3. *Поиск приемлемого решения*. На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.

4. *Завершение переговоров*. На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля и т.п. [33].

8.3. Модели поведения партнеров в переговорном процессе

Успех переговорного процесса с разрешения конфликтов во многом определяется умением понять своего партнера, правильно оценить его модель поведения и выбрать адекватный стиль общения [10].

В литературе по конфликтологии выделяют четыре основные модели (типа) обращения партнеров в переговорном процессе, которые представлены в таблице 8.1.

Таблица 8.1.

Модели поведения в переговорах

Тип поведения	Характеристика поведения (мотивы)	Адекватный стиль общения
Избегающий	Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы. Стремится пойти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения. (Мотивами такого поведения могут быть: чувство вины, отсутствие понимания сути проблемы и др.)	Проявлять настойчивость, добиваться продолжения обсуждения проблемы. Быть активным, овладеть инициативой. Заинтересовать партнера показом вариантов решения проблемы и возможных положительных результатов
Уступающий	Соглашается на любое предложение, в том числе и невыгодное для себя. (Мотивом такого поведения могут быть: стремление избавиться от дискомфорта, вызванного конфликтной ситуацией, заниженная оценка предмета конфликта)	Важно всесторонне обсудить принятое соглашение. Выяснить степень заинтересованности партнера в соглашении и показать его выгоду. Четко оговорить сроки выполнения и формы контроля за реализацией соглашения
Спорящий	Утверждает, что проблема неактуальная, конфликтная ситуация решится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения. (Мотивами такого поведения могут быть отсутствие понимания сути проблемы, отход от дискомфорта, связанного с конфликтами и т.п.)	Необходимо всячески показывать наличие проблемы, ее сложность и опасность. Проявлять инициативу в обсуждении спорной проблемы. Создавать благоприятную атмосферу для обсуждения проблемы. Показывать пути и возможности разрешения проблемы
Наступающий	Стремится к успеху, принятию решения в свою пользу. Отбрасывает аргументы и доводы оппонента. Проявляет напор, агрессию. (Мотивами такого поведения могут быть: неосознанное стремление к победе, завышенная оценка предмета конфликта, амбиции.)	Необходимо проявлять спокойствие, осмотрительность. Показывать свою позицию довольно твердой и убедительной. Давать понять, что односторонних уступок не может быть. Предлагать свои варианты компромисса, разрешения проблемы

8.4. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им

Приведем более всего что часто встречаются манипулятивные приемы (табл. 8.2., 8.3.) [10]:

- ссылка на авторитет;
- выдергивание отдельных фраз из контекста, который искажает содержание;
- отход от темы разговора, острых проблем;
- намеки;
- лесть;
- шутки-высмеивание;
- предсказание ужасных следствий.

Таблица 8.2.

Манипуляции, основанные на «правилах пристойности» и «справедливости»

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Патетичная просьба «войдите в положение»	Вызвать благосклонность и великодушие	Не брать на себя обязательств
Создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложная и непонятная	Принудить партнера раскрыть больше информации, чем ему нужно	Спросить о том, что именно непонятно
Изображение из себя «делового» партнера, представление существующих проблем как несущественных, побочных вопросов	Показать что вы – наученный опытом человек, которому не пришлось усложнять жизнь другим	Твердо указать на то, что есть много препятствий для решения проблемы
Вне «благоразумности» и «серьезности», авторитетные заявления, Основанные на «очевидных» и «конструктивных» идеях	Страх показаться глупым, несерьезным и неконструктивным	Заявить, что некоторые очень Важные аспекты еще не были приняты во внимание

Таблица 8.3.

Манипуляции, направленные на унижение оппонента

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Указание на возможную критику действий оппонента со стороны его клиентов или общественности	Пробуждение чувства опасности и неуверенности	Выразить возмущение тем, что вторая сторона опускается до таких методов
Постоянная демонстрация упрямства, самоуверенности	Заставить оппонента быть просителем, показав ему, что его методы не успешные	Относиться к второй стороне скептически, не терять уверенности в себе
Постоянное подчеркивание того, что аргумент оппонента не выдерживают никакой критики	Разбудить чувство бессилия, установку, что другие аргументы будут несостоятельны	Вежливо сказать, что вторая сторона не совсем правильно вас поняла
Постоянно задаются риторические вопросы относительно обращения или аргументации оппонента	Породить тенденцию оппонента отвечать в ожидаемом ключе, или вообще не отвечать вследствие чувства бессилия	Не отвечать на вопрос, ненавязчиво заметить, что вторая сторона формулирует проблему не совсем корректно
Проявление себя как «милого и подлого», т.е. демонстрация дружелюбности и вместе с тем постоянное возмущение	Породить неуверенность, дезориентировать и напугать оппонента	С прохладой относиться как к дружелюбной, так и к возмущению со стороны оппонента
Стремление показать, что зависимость оппонента намного больше, чем это есть на самом деле	Завоевать авторитет и заставить оппонента усомниться в себе настолько, чтобы он не был способен сохранить занятую позицию	Продолжать задавать критические вопросы, реагировать демонстративно хладнокровно

8.5. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе

Во-первых, в стратегии заложены самые общие установки и ориентиры на результат переговоров. Очевидно, формально- логи-

ческое содержание таких ориентиров сводится до четырех вариантов:

- односторонний выигрыш;
- односторонний проигрыш;
- взаимный проигрыш;
- взаимный выигрыш;

Данные варианты нашли свое отражение в конкретных стратегиях переговорного процесса в работах зарубежных и отечественных исследователей этой проблемы (Р. Фишер, У. Юри, У. Мас-тенбрук и др) [33]. Такими стратегиями являются:

- выигрыш – проигрыш;
- проигрыш – выигрыш;
- проигрыш – проигрыш;
- выигрыш – выигрыш.

Во-вторых, установки и ориентиры на результат в той или другой стратегии формируются у субъектов конфликтного взаимодействия на основе анализа соотношения интересов, а также возможностей, сил и средств по удовлетворению этих интересов.

В-третьих, выбор той или другой стратегии в переговорном процессе отражает ту или другую сторону поведения в конфликте по модели Томаса – Киллмена.

Любая стратегическая цель достигается применением конкретных тактических приемов. Иначе говоря, та или иная стратегия переговорного процесса обеспечивается применением тех или иных тактик поведения или тактических технологий в переговорном процессе.

Наиболее широкое применение в переговорных процессах получили следующие тактики поведения.

1. «Видимое сотрудничество».
2. «Дезориентация партнера».
3. «Провокация чувства жалости у партнера».
4. Ультимативная тактика.
5. Тактика выжимания уступок.

Приемы позиционного давления на партнера в переговорном процессе:

1) Прием «закрытые двери» сводится к демонстрации отказа от вступления в переговоры.

2) Прием «пропускной режим» предусматривает выдвижение предыдущей уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения.

3) Прием «визирование» используется, когда соглашение по какому – то вопросу почти достигнуто, но оно не устраивает в полной мере инициатора выжимания уступок.

4) Прием «внешней опасности» используется как демонстрация готовности принять предложение соперника, но при этом делается заявление о том, что выполнение его ставится под угрозу из – за вмешательства внешних сил.

Приемы психологического давления немного отличаются от приемов позиционного давления.

Рассмотрим некоторые из таких приемов.

1) Прием «чтение в сердцах» представляет собой прием, суть которого заключается в следующем. Словам соперника приписывают скрытое содержание и «разоблачают» «настоящие мотивы», которые прячутся за сказанными словами.

2) Прием «последнего требования» используется, когда продолжительные переговоры подошли к завершающей стадии. Уставшему от изнурительных, временами неприятных, трудных переговоров оппоненту, который предвидит их финал, выдвигают еще одно требование.

6. Тактика лавирования резервами уступок. Для успешной реализации стратегических целей переговорного процесса, особенно делая ставку на стратегию «выигрыш – выигрыш», важно знать резервы уступок. Резерв собственных уступок создается на основе анализа баланса интересов в конфликте и соотношения сил и средств противоборствующих сторон. Этот резерв делится на количество уступок, и продумываются условия использования каждой из них [33].

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое конфликт в общении?
2. Охарактеризуйте межличностный конфликт.
3. Какие существуют последствия внутриличностного конфликта?
4. Какие группы чаще всего вступают в межгрупповой конфликт?

5. Перечислите характеристики переговорного процесса.
6. Какие виды конфликтов в переговорном процессе вы знаете?
7. Назовите методы избегания конфликта.
8. Какие существуют способы выхода из конфликтной ситуации?
9. Охарактеризуйте типы «конфликтных» партнеров в переговорном процессе.
10. Какие средства бесконфликтного избегания манипуляций в переговорном процессе вы знаете?

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать понятие конфликтов, их функции и классификацию (Ворожейкин И.Э. Конфликтология : учебник / И.Э.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров. – М. : ИНФРА – М, 2004. – 240 с. – Глава 2. Характеристика конфликтов – С. 29– 53. Глава 3. Источники конфликтов и стрессов – С. 53– 87).
3. Определить и законспектировать стадии развития конфликта и стратегии его решения (Ворожейкин И.Э. Конфликтология : учебник / И.Э.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров. – М. : ИНФРА – М, 2004. – 240 с – Глава 4. Развитие конфликта – С. 87-101. Глава 6. Стратегии разрешения конфликтов – С. 131– 143).
4. Определить и законспектировать понятие переговорного процесса, его функции, основное содержание и виды конфликтов в нем.
5. Рассмотреть и записать методы избегания конфликта и способы выхода из конфликтной ситуации.
6. Записать типы манипулятивных технологий в переговорном процессе и средства противодействия им.
7. Определить письменно технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
8. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:
Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – 2- е изд. – СПб. : Питер, 2008.- 544 с.-С. 221- 374.

9. АТТРАКЦИЯ КАК ФОРМА МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВОСПРИЯТИЯ

9.1. *Аттракция: понятие и характеристика*

Аттракция – 1) сторона социальной перцепции, которая определяет такой уровень понимания и принятия друг друга партнерами по взаимодействию, который позволяет им не только согласовывать свои действия, но и устанавливать положительное отношения: близость, благосклонность, дружбу, которые выражаются в чувствах, симпатии, любви; 2) сравнительно новая область исследований, связанная с поиском механизмов эмоционального отношения человека к человеку.

Внешние факторы аттракции

К внешним, т.е. не связанным непосредственно с процессом взаимодействия, факторам аттракции можно отнести следующие:

- 1) степень выраженности у человека потребности в аффилиации;
- 2) эмоциональное состояние партнеров по общению;
- 3) близость в пространстве.

Потребность в аффилиации – потребность создавать и поддерживать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, интерес, ощущать себя ценной и значимой личностью. Человек со слабо выраженной потребностью в аффилиации производит впечатление необщительно-го, избегающего других. Человек, у которого эта потребность выражена очень сильно, постоянно ищет контакта с другими, стремится к людям, стремится сделать так, чтобы его отметили. Общая направленность на людей, непереносимость одиночества оказывается для человека с ярко выраженной потребностью в аффилиации фактором, который усиливает для него привлекательность другого человека (особенно на начальном этапе взаимодействия) как потенциального партнера по общению.

Эмоциональное состояние в конкретной ситуации общения может рассматриваться как внешний фактор аттракции в том случае, если хорошее настроение человека распространяется на все вокруг, включая окружающих людей. Это состояние можно опи-

сать словами – «сегодня мне все нравятся» независимо от того, сделали эти люди что – то хорошее для него или нет.

Близость в пространстве – еще одна внешняя детерминанта межличностного преимущества. Действие этого фактора можно сформулировать таким образом: при прочих равных условиях, чем ближе в пространстве находятся люди друг к другу, тем достовернее их взаимная привлекательность.

Близость в пространстве является фактором межличностной аттракции прежде всего потому, что люди, которые живут , в похожей среде (социальной, экономической, бытовой) пользуются похожей социальной инфраструктурой. В результате они имеют информацию, общие вопросы и проблемы, которые способствуют их социальным контактам и даже взаимопомощи [15].

Внутренние факторы аттракции

К внутренним, или собственно, межличностным, детерминантам аттракции можно отнести:

- 1) физическая привлекательность партнера по общению;
- 2) демонстративный стиль общения;
- 3) фактор похожести между партнерами по общению;
- 4) выявление личного к партнеру в процессе общения.

Существует несколько гипотез, которые объясняют наличие связи между внешней красотой и аттракцией.

1. Красота является положительным подкреплением: нам приятно видеть красивое.

2. Красивые люди могут быть более коммуникабельными, владеть более развитыми навыками установления контакта, которые могут быть объяснены разными условиями социализации красивых и непривлекательных людей. Отмечено, что у более красивых мужчин и женщин в общении с другими людьми преобладает ориентация непосредственно на партнера, например, разговор о нем доминирует над ориентацией достижения какой – нибудь внешней цели.

3. Популярность красивых людей может быть вызвана определенной выгодой в общении с ними. Красивый человек как бы повышает уровень физической привлекательности своего партнера.

4. Действие эффекта ореола – «красивый – означает, хороший»; люди склонны ассоциировать красоту с положительными личностными характеристиками, а непривлекательность – с отрицательными.

В одном исследовании испытуемых просили описать черты человека, который им не нравится. В полученных результатах были выделенные три группы определенных качеств.

Во-первых, – самовлюбленность, надменность, заносчивость, самодовольство. С таким человеком неприятно иметь дело, так как он больше думает о себе, чем о еще. При взаимодействии с ним ощущается отсутствие интереса к себе; к вашим мыслям, вашим идеалам; что может вызвать снижение самоуважения.

Во-вторых, – догматичность, постоянная склонность не соглашаться, противоречить своему собеседнику. Частично такие люди напоминают первый тип – их меньше интересуют ощущение и взгляды других людей, чем желание свою власть над ними.

В-третьих, – лукавость, неискренность; в общении с таким человеком возникает ощущение опасности («чего он хочет от меня?») [15].

Похожесть. Нам нравятся, и мы быстрее нравимся людям, которые похожи на нас, и напротив, нам не нравятся и мы не нравимся людям, которые отличаются от нас.

В основе этого утверждения лежит принцип когнитивного соответствия, который нашел отображения в целом ряде социально - психологических теорий. Согласно этому принципу, люди имеют сильно выраженную потребность в согласованной последовательности. Социальные установки, верования, чувства, ценности человека взаимосвязаны, и есть потребность поддерживать их в согласованности или создать ее, если она утрачена.

Взаимность – еще один фактор, который усиливает действие принципа похожести на межличностную аттракцию. Мы ощущаем, что тот, кто нам нравится, переживает те же чувства к нам; что этот человек к нам не равнодушен, во многом зависит, станет ли наша тяга к нему сильнее. Знание о том, что мы нравимся другому человеку, оказывается своеобразной наградой, повышает самооценку.

Если же наше чувство не вызывает взаимности, мы будем стараться справиться с ним, уменьшая или теряя интерес к этому человеку.

Дополненность. Теорию, которая подчеркивает отличия, а не похожесть между людьми как основу межличностной аттракции, предложил американский психолог Р. Винч, назвал ее теорией дополняющих потребностей. Ее основное положение можно сформулировать таким образом: при отборе брачных партнеров и даже друзей мы чаще выбираем тех, кто удовлетворяет наши потребности, а максимальное удовлетворение имеет место тогда, когда две человека имеют скорее дополняющие, а не похожие потребности.

Р. Винч выделял два типа дополнения. Во-первых; две человека могут удовлетворять разные потребности друг друга. Например, А имеет сильную потребность в том, чтоб кого-то защищать, а Б-сильную потребность зависеть от кого-то. Во- вторых, два человека могут удовлетворять одну и ту же потребность, например, когда А имеет сильную потребность в доминировании, а у Б эта же потребность выраженазначительно слабее. Причем такие дополнения не зависят от того, имеем мы дело с мужчиной или женщиной [31].

Поддержка. Мы с большей достоверностью будем положительно относиться к тем людям, которые нас хвалят, любят, сотрудничают с нами, чем к тем, кто нас подвергает критике. Впрочем, отмечено, что эмоциональная реакция на положительные действия со стороны другого человека определяется не столько самими действиями, сколько тем, как они интерпретируются, какие мотивы приписываются субъекту, какой субъективный смысл имеет для человека данное подкрепление. Важно, воспринимает ли человек эти действия как адресованные ему лично или как безличные, как часть обычного для субъекта поведения в данной ситуации.

Для измерения психологической близости в общении предлагаются разные способы, в частности такие, как шкала социальной дистанции; социометрический тест; эгоцентрическая и социометрическая модели.

Один из показателей аттракции, т.е. привлекательности людей – это их явная эмоциональная близость.

Эмоциональная близость – психологическое явление, которое обозначает ощущение положительных эмоций, доверия к определенному человеку. Эмоциональная близость измеряется тем, насколько часто люди вступают в контакт друг с другом в повседневной жизни. Исследованиями установлено, что на возникновение эмоциональной близости существенное влияние оказывает географическая близость, которая создает возможность взаимной достижимости [15].

Равные аттракции:

- 1) симпатия;
- 2) дружба;
- 3) любовь.

Симпатия (от лат. сочувствие) – внутренняя благосклонность, расположение к человеку без взаимных обязательств.

Эмоциональная близость может быть основой симпатии. Но на ее основе может сформироваться и дружба. Взаимная симпатия не связана со стабильными межличностными отношениями. Чувство симпатии, по сути дела, не накладывает на людей никаких взаимных обязательств. А дружба – это более глубокие эмоциональные отношения [15].

9.2. Дружба в системе человеческих отношений

Дружба – это стойкая индивидуально – избирательная система взаимоотношений и взаимодействий, которая характеризуется взаимной благосклонностью, расположением участников общения, высоким уровнем удовлетворенности межличностными контактами, взаимными ожиданиями положительных чувств.

Дружба – очень близкие, эмоционально положительные взаимоотношения, основанные на взаимной откровенности, полном доверии, общности интересов, преданности, постоянной готовности людей в любой момент прийти друг другу на помощь.

ЦЕЛИ ДРУЖБЫ:

1. Деловые (утилитарные).
2. Эмоциональные, связанные с удовлетворением от общения с другом.

3. Рациональные, основанные на взаимном интеллектуальном обогащении друзей.

4. Этические – ориентированы на взаимное моральное усовершенствование.

Все эти цели в реальной жизни сложнейшим образом переплетаются, объединяются и взаимно дополняют друг друга, а сама по себе дружба приобретает многоцелевую ориентацию [34].

Теории дружбы

1) *психодинамическая теория*, представленная психоанализом, определяет истоки дружбы, как и всех других состояний, в неосознаваемых эмоциональных потребностях личности. Основатель психоанализа З.Фрейд считал, что все человеческие влечения и склонности, будь то дружба, родительская любовь или преданность идее, имеют инстинктивную природу, будучи формами полового влечения, либидо.

Авторы более поздних психоаналитических теорий мотивации, которые сложились в рамках неопрейдистских концепций, признают наличие у человека особых межличностных, коммуникативных потребностей. Например, американский психолог У.Шутц, автор модели «фундаментальной ориентации межличностных отношений», утверждает, что человек владеет определенным соотношением трех межличностных потребностей: в принадлежности (афиллиации), контроле и любви. Уровень каждой из этих потребностей закладывается в раннем детстве, обуславливает будущие коммуникативные свойства и реальное общение взрослого. Решающую роль «значимых других» в формировании личности подчеркивает основатель «межличностной теории психиатрии» Х.С. Салливан.

2) *когнитивная психология* (Ф. Хайдер, Т. Ньюком, Э. Уолстер, С.Рубин и др.) подчеркивают значение процессов атрибуции (приписывание). По мнению ее теоретиков, в дружбе важно не столько фактическое совпадение или несовпадение индивидуальных черт, сколько их восприятие, то, какие качества друзья приписывают друг другу, и какая тенденция такой атрибуции (в друзьях мы склонны видеть только хорошее, а во врагах только плохое). «Обмен подкреплениями» является желание получать от общения макси-

мум удовлетворения. Индивид обычно сравнивает со своими представлениями о справедливом обмене, и это побуждает его заботиться не только о собственной выгоде, но и об интересах партнера [25].

Когнитивная психология положила начало систематическому изучению «языка дружбы» – моментов, в которых люди осмысливают и описывают свои взаимоотношения и представления друг о друге, а также «личностных конструкторов» (Д. Келли, С. Дак и др.) – специфических оппозиций, противоположных понятий, используемых субъектом для категоризации себя или других людей. Из этих понятий составляется имплицитная теория личности, которого являются преданность, страсть, интимность, другие – как привязанность, заботу, интимность», отражает представление индивида об антагонизме, целеустремленности и эмоциональности и определяется спецификой его личностного жизненного опыта. Знание «репертуарных позиций» индивида, структуры значимых для него социальных ролей и их субъективного смысла позволяет психологу заглянуть в его внутренний мир и его интимное окружение.

Интимный (от лат. глубочайший) – глубоко личностный; искренний; связанный любовными отношениями, интимной близостью [34].

Для дружеских взаимоотношений характерно глубокое взаимопонимание людей. Психологически это означает возможность общаться друг с другом практически без слов, с помощью жестов, мимики и пантомимики, воспринимать и хорошо понимать друг друга на основе едва уловимых движений и модуляций голоса, понятных только друзьям. Давние друзья могут заранее предугадывать реакции и поведение друг друга в разных жизненных ситуациях, вплоть до определения мыслей, которые приходят в голову другу по поводу того или иного жизненного эпизода.

Сначала отношения между людьми носят характер общества или приятельства, а потом постепенно трансформируются в собственно дружеские взаимоотношения.

Общество – группа лиц, объединенных общей деятельностью; отношения, основанные на достижении определенной цели группы.

Если у юношей и девушек дружба по смыслу ограничена общением по поводу сравнительно простых личностных и деловых вопросов (например, общее увлечение), то у взрослых людей дружеские связи обогащаются совместными профессиональными занятиями. Другими в старшем возрасте чаще становятся коллеги по работе, которые, кроме общих личностных и интеллектуальных качеств, обладают еще и общностью профессиональных целей и намерений.

С возрастом и с повышением уровня психологического развития человека меняются не только содержание, но и формы дружеских связей. От общения на личные темы друзья переходят к общей продуктивной деятельности, включая творческую работу. В истории науки, литературы, искусства, экономики и политики известно немало примеров того, как друзья сохраняли свои отношения и переносили их в сферу общей профессиональной деятельности.

В одном из исследований, проведенных на тему утраты дружеских отношений, было показано, например, что состояние здоровья тех людей, которые являются одиночками или не имеют друзей, как правило, хуже, чем состояние здоровья людей, которые сохранили дружеские связи с окружающими людьми. Тот, кто несет свое горе и болезнь наедине, имеет больше проблем со здоровьем, чем те, у кого есть возможность выговориться, излить свою душу, поделиться переживаниями с другом.

Те, кто включен в тесные дружеские связи с другими людьми, лучше справляются со стрессами, в частности с переживаниями по поводу тяжелых жизненных потерь. Люди считают себя благополучными, если друзья и близкие проявляют постоянный интерес к их личной жизни, поддерживают их, проявляют заботу о них, предлагают им свою помощь. На вопрос о том, что им необходимо для счастья, большинство людей называют друзей и хорошие взаимоотношения с людьми. Существование тесных, проверенных временем хороших личных взаимоотношений с окружающими людьми повышает жизнеспособность индивида.

Дружба людей противоположного пола со временем может незаметно перерасти в более глубокое интимное чувство – любовь, которая крепко и надолго связывает людей между собой [15].

9.3. Любовь как наивысшее эмоционально положительное чувство

Наибольшей интимности межличностное взаимодействие приобретает в любви.

Любовь (общее понимание) – это высокая степень эмоционально положительного отношения, когда выделяется объект среди других и помещается в центр жизненных потребностей и интересов субъекта. Если дружбу можно рассматривать как начальный акт интимного сближения людей, то любовь составляет вершину человеческой интимности. В отношениях дружбы присутствует довольно большой элемент здравомыслящих, относительно строго нормативно определяющих ритуальных правил поведения. В отношениях любви властвует эмоциональный элемент, который снимает контроль социальных регуляторов и превращает отношения в непосредственно личные.

Любовь – высокая степень эмоционально-положительного отношения к другому человеку, состояние сильного влечения и единения с ним.

Взяв за основу теорию когнитивных эмоций, Бершейд и Уолстер предположили, что любовь – страсть включает две составляющих: во-первых, состояние психологического возбуждения, вызванное либо положительными эмоциями – сексуальным удовлетворением и волнением, либо негативным – фрустрацией, страхом. Второй компонент страстной любви классифицируется как «страсть» или «влюбленность». Такая классификация зависит от целого ряда, включая общее представление о том, что именно человек должен переживать в случае страстной любви, представление о соответствующем партнере и соответствующих обстоятельствах, о том, в каких ситуациях возникают такие чувства.

Что же является причиной возникновения любви? Исследованиями установлено, что возникновение романтических отношений обусловлено теми же самыми факторами, которые важны для

развития дружбы: близость в пространстве, схожесть установок. Большое значение имеет физическая привлекательность партнера. Исследованиями Елайн Хатфельд среди студентов Миннесоты было установлено: чем более привлекательной была женщина, тем больше она нравилась мужчине и тем больше он хотел встречаться с ней в дальнейшем. И чем более привлекательный был мужчина, тем больше он нравился женщине и тем больше она хотела продолжать знакомство. Однако экспериментальные исследования выявили определенные гендерные отличия в предпочтениях. Хотя и мужчины, и женщины ценят физическую привлекательность, в целом для мужчин она является более важной, чем для женщин [31].

Тот факт, что мужчины больше ценят физическую привлекательность, хорошо укладывается в рамки теории социальной эволюции, которая утверждает, что в поведении индивидов чаще всего бессознательно воспроизводятся отработанные в ходе эволюции человечества механизмы, которые помогали нашим предкам с наибольшей степенью вероятности родить и вырастить жизнеспособное потомство. Согласно такому взгляду, мужчины призваны отдавать предпочтение женщинам, наверняка способным родить на свет здоровых детей и успешно их вырастить. Из-за этого мужчины стали особенно восприимчивыми к признакам молодости, здоровью и репродуктивным возможностям. Действительно, признаки молодости в любой культуре считаются важными моментами привлекательности женщины.

Например, исследование, проведенное в 1986 году выявило, что мужчин больше привлекают женщины с юными, так называемыми детскими чертами лица – большие глаза, маленький нос, маленький подбородок, причем глаза широко распахнуты. Далее эволюционная теория объясняет и тот факт, что мужчины отдают предпочтение женщинам с определенным соотношением талии и бедер, которое предусматривает наибольшую вероятность зачатия, а также общее здоровье.

Согласно теории социальной эволюции, решающее значение имеет тот факт, что при рождении человеческий детеныш беспомощен и продолжает зависеть от родительской заботы достаточно долго. В течение почти всей эволюционной истории человечества

самки, особенно в период кормления грудью, имели больше шансов сохранить потомство живым и здоровым при наличии правильно выбранного самца, то есть такого, который способен обеспечить ее и потомство всем необходимым на протяжении продолжительного периода, когда детям нужна забота, и потому женщины стали особенно чувствительны к признакам высокого статуса и авторитета. Таким образом, женщины понимают привлекательность немного иначе, чем мужчины.

Согласно теории справедливости индивиды сознают то, что нельзя ждать больше того, что можешь предложить, и адаптируют свои требования к партнеру, к уровню собственной привлекательности. Физически привлекательные индивиды более требовательны к своим партнерам для интимных отношений; они более склонны выбирать для встреч привлекательных и куда менее – непривлекательных индивидов, тогда как менее привлекательные индивиды более склонны назначать свидание, соответственно, менее привлекательным.

Любовь – это не только чувство, но и способность любить другого человека, а также возможность быть любимым. Она требует усилия и старания, конечную цель которого можно выразить одним словом – самоусовершенствование, т.е. поднятие себя к высотам достоинства любви, к способности дарить ее другим. Это также искусство, которому нужно учить и в котором необходимо постоянно совершенствоваться [31].

Психологи по-разному трактуют структурные компоненты феномена любви. Одни рассматривают ее как треугольник, сторонами которого являются преданность, страсть, интимность, другие – как привязанность, заботу, интимность. Все они утверждают, что взаимопонимание, взаимоподдержка, удовлетворение от взаимного общения характеризуют влюбленные пары. Настоящая любовь возникает как желание познать другого, проявление взаимного уважения и заботы о другом, ответственность за последствия любви, обеспечение личностного роста и развития обоих партнеров, возможность обретать свободу, право на независимость собственных интересов, открытость во взаимоотношениях, способность пред-

ставить себя на месте другого, стремление сделать партнера счастливым, способность радоваться от того, что тебя любят, страдать вместе с партнером. Нарушение этой гармонии приводит к непониманию, конфликтам, даже разрыву.

Существует несколько видов любви: братская, материнская, эротическая, любовь человека к самому себе и к Богу. Рассмотрим подробнее виды любви.

Братская – это любовь между равными, одинаково распространяющаяся человеком на всех близких людей.

Материнская любовь – это любовь сильного к слабому, защищенного к незащищенному, богатого к бедному. Материнская любовь наиболее бескорыстна и открыта для всех.

Эротическая любовь – это любовь психофизиологического плана к единому человеку, в которой присутствует стремление полного слияния с ним и продолжение в потомстве. Этот вид любви, в отличие от двух предыдущих, является исключительным в том смысле, который требует преимущества, особого выделения любимого человека среди других подобных и особого, исключительного к нему отношения.

Любовь человека к себе как ценность до недавнего времени находилась в полном пренебрежении в нашей научной литературе из – за господства идеологии, исключительно ориентированной на общественный идеал. Мысль о том, что любить других хорошо, а любить самого себя грешно, была довольно распространена среди многих людей. Но поставим следующий вопрос: может ли человек любить других, если неспособен любить себя?

Ответ на вопрос возникает сам собой. Каждый человек – это такое же существо, как и люди, которые его окружают, и если он любит других, то почему же не должен любить самого себя? Не может быть двух разных типов любви: к людям и к самому себе. Любовь – высокое чувство, или она есть, или ее нет. Известное библейское выражение «полюби ближнего, как самого себя» содержит в себе мысль о прямой зависимости между этими двумя сторонами общей любви к себе и к окружающим людям. «Любовь к другим и любовь к себе не составляют альтернативы», – пишет Эрих

Фромм. Наоборот, установка на любовь к себе может быть выявлена у всех, кто способен любить других [31].

Форма любви, которая называется любовью к Богу, в широчайшем, социально-психологическом смысле слова является универсальной и общей, вбирает в себя все другие виды любви, в частности, описанные выше, поскольку Бог в душе верующего означает высшую добродетель. Невозможно верить в Бога и не любить человека – его главное творение, равно как и обратное: любить – означает верить в высшую добродетель и по мере своих жизненных сил и возможностей стараться на деле ее реализовать в своем отношении к людям и к самому себе. Бог выступает как символ и воплощение принципов добра, справедливости, истины и любви, поэтому понятно появление у человека аналогичного чувства к нему.

Кроме перечисленных, можно выделить и описать разновидности любви, которые включают отношение любящих людей к своим близким, прежде всего, к матери и отцу. Когда такая любовь приобретает крайние формы, которые лишают любви других людей, то она превращается в псевдолюбовь. Один из ее видов Э. Фромм назвал невротической любовью. В этом случае оба «любownika» оказываются больше привязанными не друг к другу, а к своим родителям. Став взрослыми, они переносят эмоционально более сильное отношение к родителям на друга или подругу, видя в них не личностей, а только воплощение черт своих родителей, которые рассматриваются как идеал. Но поскольку идеал может быть только один, и копия никогда не сравнится с оригиналом, то и любовь к другому человеку оказывается всегда слабее по сравнению с любовью к отцу или матери.

Родительски ориентированная любовь чаще всего встречается у женщин, которые сами в детстве были очень привязаны к своим родителям. Став взрослыми, они стремятся найти такого мужчину, в котором бы отражались лучшие черты отца, и обычно крепко привязываются к нему. Женщина, родительски ориентированная, бывает счастлива с мужем, который проявляет заботу о ней, как о ребенке.

Еще одна разновидность псевдолюбви – фанатичная любовь к кумиру. Из любви равноправной она превращается в самоунич-

тожение, в любовь-поклонение, в любовь-обожествление. Человек, в жизни которого присутствует эта любовь, теряет себя как личность, теряет, вместо того, чтобы приобретать. Это уже не любовь, а идолопоклонничество.

К категории псевдоглубоких любовных межличностных чувств может быть отнесена сентиментальная любовь. Здесь на первый план выходит поверхностное, ритуальное ухаживание, театральное поведение с эпизодами мелодрамы. Тех, кто реализует такую любовь, на самом деле не характеризует какое-либо глубокое чувство к любимому человеку. Они скорее заняты самолюбованием, самими собой, чем проявлением чувств любви к другому человеку, на которые они, вероятно, вообще не способны [15].

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое аттракция, и когда она возникает?
2. Назовите причины возникновения дружеских отношений между людьми.
3. Какие виды любви вы знаете?
4. Что такое псевдолюбовь? Какие виды псевдолюбви вы знаете?
5. Что такое аффилиация? Что влияет на ее возникновение?
6. Какие свойства человека (юноши и девушки) способствуют возникновению любви?
7. Что относится к высшим чувствам?

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать понятие аттракции и аффилиации, их характеристика, способы возникновения.
3. Определить и законспектировать понятие дружбы, виды дружбы в системе человеческих отношений.
4. Записать понятие влюбленности, любви, виды и стадии любви.
5. Определить и записать понятие и виды псевдолюбви.

6. Рассмотреть и законспектировать основные черты мужчин и женщин, которые способствуют возникновению любви.

7. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:
Фишер Р. Переговоры по – гарвардски / Р. Фишер, У.Юри, Б. Паттон. – М. : Изд-во Эксмо, 2005. – 352 с. – С. 39 – 175.

10. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЛИЯНИЕ

10.1. Понятие межличностного влияния

Влияние одного человека на другую в процессе межличностных взаимодействия – это неотъемлемая часть любых форм общения.

В психологии под межличностным влиянием понимается процесс и результат изменения одним индивидом поведения другого человека, ее установок, намерений, представлений, оценок и др.

Различают направленное и ненаправленное влияние.

В первом случае субъект ставит перед собой задача достичь определенного результата от объекта влияния, которое проявляется обычно в убеждении, а во второму – подобную задачу не относится, однако эффект влияния возникает, проявляясь прежде всего в действии заражения и наследование.

Б. Д. Парыгин считает, что психическое заражение, наследование, внушение, убеждение и мода принадлежат к социально-психологическим механизмам общения, под которым он понимает те социально-психологические явления и процессы, которые возникают в результате взаимовлияния индивидов один на один и которые осуществляют непосредственное влияние на уровень их коммуникативной активности, глубину и полноту их психологического контакта и взаимопонимания, на характер и эффективность их коммуникативного поведения. В отличие от психологических механизмов жизнедеятельности личности, которые связаны с реализацией ее внутреннего потенциала или внешней относительно него социальной детерминации, механизмы общения реализуют силу и потенциал внутригруппового и массового взаимодействия и взаимовлияния индивидов друг на друга. Вместе с тем в отличие от механизмов деятельности, которая основывается на осознанной и целенаправленной активности субъекта, механизмы общения имеют преимущественно неосознанный, спонтанный характер, который не поддается обычно полному социальному контролю [15].

Выделяют десять видов психологического влияния (табл. 10.1).

Таблица 10.1

Виды психологического влияния

Вид влияния	Определение
1. Убеждение	Сознательное аргументированное влияние на человека или группу людей, которое имеет своей целью изменение их суждения, отношений, намерения или решения
2. Самопродвижение	Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др.
3. Внушение	Сознательное неаргументированное влияние на человека или группу людей, которая имеет своей целью изменение их состояния, отношений к чему – нибудь и склонности к определенным действиям
4. Заражение	Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким – то образом переживают это состояние или отношение. Передаваться состояние может как непроизвольно, так и произвольно, усваиваться – также непроизвольно или произвольно
5. Пробуждение импульса к наследованию	Способность вызвать стремление быть подобным себе. Эта способность может, как непроизвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и наследовать (копирование чужого поведения и направления мыслей) также может быть как произвольным, так и непроизвольным
6. Формирование подражания	Привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной необычности и привлекательности, высказывание благоприятных суждений об адресате, подражание ему или предоставление ему услуги
7. Просьба	Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желание инициатора влияния
8. Принуждение	Угроза применения инициатором своих контролирующих возможностей для того, чтобы добиться от адресата необходимого поведения. Контролирующие возможности – это полномочия в лишении адресата каких – нибудь благ или в изменении условий его жизни и работы. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы. Субъективное принуждение переживается как давление: инициатором может быть – как собственное давление, адресатом – как давление на него со стороны инициатора или “обстоятельств”

Продолжение табл. 10.1

Вид влияния	Определение
9. Деструктивная критика	Высказывание пренебрежительных или обидных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное осуждение, осмеяние его дел и поступков. Деструктивность такой критики – в том, что она не позволяет человеку «сохранить лицо»
10. Манипуляция	Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных эмоций, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей

Таблица 10.2

Виды психологического противостояния влиянию

Вид противостояния влияния	Определение
1. Контраргументация	Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, который опровергает или возражает доводам инициатора влияния
2. Конструктивная критика	Подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора влияния и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата
3. Энергетическая мобилизация	Сопротивление адресата попыткам вселить или передать ему определенные эмоции, отношения, намерение или способ действий
4. Творчество	Создание нового образца, пренебрегающего влиянием примера или моды
5. Отклонение	Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором влияния, в том числе случайных личных встреч и столкновений
6. Психологическая самооборона	Применение языковых формул и интонационных средств, которые позволяют сохранить настроение и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, манипуляции или принуждения
7. Игнорирование	Действия, которые свидетельствуют о том, что адресат умышленно не делает замечание или не принимает во внимание слов, действий или выраженных адресатом чувств
8. Конфронтация	Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору влияния
9. Отказ	Выражение адресатом своего несогласия выполнить просьбу инициатора влияния

В практике общения выделяют прямое и косвенное влияние.

Прямое влияние характеризуется тем, что субъект открыто предъявляет объекту влияния свои претензии и требования, а косвенное – заключается в том, что влияние непосредственно направлено не на объект, а на среду, которая его окружает [31].

Также различают преднамеренное и непреднамеренное влияние, где первое определяется наличием цели, а второе – причины. В целом процесс межличностного психологического влияния формируют стратегию, тактику, средства, формы, аргументацию и критерии эффективности влияния.

В научной психологической литературе предлагается несколько типологий стратегий влияния на человека, основанием которых являются отношения к партнеру по взаимодействию как к субъекту или как к объекту межличностных отношений.

Выделяют три основные стратегии – 1) *императивные* (соответствует «объектной» парадигме в психологии, согласно которой психика и человек в целом рассматриваются как пассивный объект влияния внешних условий и продукт этих условий), 2) *манипулятивные* (соответствует «субъектной» парадигме, которая базируется на утверждении об активности и индивидуальной избирательности психического отражения внешних влияний, где субъект сам осуществляет преобразовательное влияние на психологическую информацию, которая поступает извне) и 3) *развивающие* (основанные на «субъект-субъектной», «диалогической» парадигме, где психика выступает как открытая система с внешним и внутренним контурами регулирования).

Тактики влияния изучаются в контексте проблемы прогнозирования и управления поведением людей, которые находятся в ситуации межличностного взаимодействия. Исследователей интересует, как часто используются те или другие тактики влияния, как выбор тактик зависит от индивидуальных особенностей людей и т.п. Показано, что эффективность большинства тактиков во влиянии на подчиненных зависит от эффективности тех самых тактик во влиянии на руководителей. В ходе ряда экспериментальных опытов также выявлено, что единой тактикой, которая не зависит

от направленности влияния, являются убеждения, взаимосвязанные с личным влиянием.

Относительно средств влияния, то в социальной психологии выделяют вербальные и невербальные особенности действия одного субъекта на другой.

Относительно форм межличностного влияния, они могут быть речевые (письменные и устные) и наглядные.

Относительно системы аргументации, то она предусматривает как абстрактные доказательства, так и знания конкретного характера, например цифровая, фактологическая информация, которая легче воспринимается, запоминается и сопоставляется.

Критерии эффективности влияния делятся на: стратегические, т.е. отдаленные в перспективе, и тактические, т.е. промежуточные [9].

10.2. Способы влияния на партнера

Умение общаться с деловым партнером, понимание психологии другого человека, интересов другой организации можно считать одним из определяющих факторов в процессе ведения переговоров. Это умение возглавляет не только на деловых переговорах. Если человек умеет побуждать к деятельности других людей, то он состоится как руководитель.

В основе человеческого поведения лежат тайные желания. Прежде всего, необходимо понять эти желания, потом нужно заставить вашего собеседника страстно чего-то пожелать. Тот, кто сможет это сделать, завоеует весь мир, а кто не сможет – останется в одиночестве. Человек, который старается бескорыстно служить другим людям, приобретает подавляющий перевес. Человеку, способному поставить себя на место других людей и понять ход их мыслей, нет необходимости беспокоиться о своем будущем.

Самое важное заключено в умении слушать собеседника, постоянно проявлять к нему внимание и делать авансы его наградами, т.е. отмечать положительные качества, помогать самоутверждению партнера по переговорам.

Д. Карнеги предлагает шесть правил, прохождение каким разрешает влиять на людей.

1. Правило первое: искренне интересуйтесь другими людьми.

Человек, который не интересуется своими знакомыми, имеет большие трудности в жизни и причиняет наибольший вред окружающим. Именно в среде подобных людей рождаются неудачники.

Прежде, чем приступать к обсуждению проблем, которые интересуют вас, бывает полезно поговорить о тех предметах, которые волнуют вашего собеседника. Он будет расположен к вам и скорее решит ваши вопросы. Эту мысль удачно выразил римский поэт Публий Сир: «Мы интересуемся другими людьми тогда, когда они интересуются нами».

2. Правило второе: улыбайтесь!

Умение улыбаться можно считать характерным отличием жителей США вообще и американских предпринимателей в частности. Так, по мнению заведующего отделом найма большого универсального магазина, лучше принять на работу девушку-продащицу с начальным образованием, но которая имеет волшебную улыбку, чем доктора философии с постным лицом [36].

Ошибочно думать, что каждый человек ощущает радость в процессе делового общения. Эта деятельность должна отвечать внутренним потребностям человека, приносить ему моральное удовлетворение. «Вы должны ощущать радость, общаясь с людьми, если хотите, чтобы люди ощущали радость от общения с вами».

Американцы думают, что умение улыбаться тесно связано с умением управлять собственным настроением. Усилием воли человек может управлять своими действиями, которые отражаются на его настроении.

Этой мудростью владели древние китайцы. Они говорили: «Человек без улыбки на лице не должен открывать магазин».

3. Правило третье: помните, что на любом языке имя человека – это самый приятный и важнейший для него звук!

Люди придают удивительно большое значение собственному имени. Каждого человека больше интересует ее собственное имя, чем любые другие имена во всем мире, вместе взятые. Запомнив это имя и непринужденно употребляя его, вы делаете человеку тонкий и довольно эффективный комплимент. Если вы забудете имя человека, неправильно его выговорите или напишете, то поставите

себя в довольно невыгодное положение. Люди так гордятся своим именем, что стараются увековечить его любой ценой. Так, двести лет тому богачи платили писателям за то, что те посвящали им свои книги.

Вселить человеку сознание собственной значимости – это верный способ завоевать его расположение. Один из первых уроков, которые усваивает каждый политический деятель США, заключается в следующем: "Вспомнить имя избирателя – это государственная мудрость. Забыть его – значит обречь себя на забвение". При деловых контактах способность запомнить имена имеет такое же значение.

4. Правило четвертое: будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о себе.

Проявляя искреннюю заинтересованность к высказываниям, проблемам делового партнера, можно разбудить его симпатию к вам. Такое проявление внимания – один из наилучших комплиментов для любого человека. Некоторые люди могут устоять перед скрытой лестью захваченного внимания.

Многим собеседникам не удастся произвести благоприятное впечатление потому, что они не умеют внимательно слушать. Они настолько встревожены тем, что собираются сами сказать, что ни к чему не прислушаются. Хорошим ораторам большинство людей предпочитают хороших слушателей, но умение слушать, видимо, встречается намного реже, чем любое другое качество. Дружелюбный, сочувственно настроенный слушатель вызывает симпатии любого собеседника. Если человек говорит только о себе, то он только о себе и думает. Такой человек не интересный другим.

Умение задавать вопрос, на которые вашему деловому партнеру будет интересно отвечать, можно считать большим и полезным искусством. Поощряя собеседника к рассказу о себе, о своих достижениях можно завоевать его расположение.

5. Правило пятое: говорите о том, что интересует вашего собеседника.

К каждой деловой встрече необходимо основательно готовиться. Читая деловую печать, расспрашивая знакомых, необходимо определить те вопросы, которые более всего интересуют вашего

будущего собеседника. Потом необходимо пополнить собственные знания из этих вопросов.

Самый верный путь к сердцу человека – это беседа с ним о том, что он ценит выше всего. Такой подход непременно облегчит отладка деловых контактов.

6. Правило шестое: вселяйте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне!

Д. Карнеги сводит шестое правило в важнейший закон человеческого поведения. Вытекая ему, человек ограждает себя от многих бедствий, приобретает множество друзей и чувство морального удовлетворения. Как только этот закон поднимается, человек встречается с трудностями [36].

10.3. Основные манипулятивные техники

Под манипулятивными техниками понимаются всяческие отвлекающие обманные приемы и способы влияния (например, техника «запускания» слуха), которые побуждают собеседника к действиям и высказываниям, наносящим ущерб его интересам и которые он бы не сделал, если бы не был введен в действие другой стороной. Конечно, когда рассматриваются манипулятивные техники, главный акцент делается на так называемый «элемент одурачивания», используемый относительно оппонента. Однако для больше эффективного усвоения этих техник представляется оправданным рассмотреть их, основываясь на возвратном принципе: для каких целей и замыслов используются эти техники вашим оппонентом относительно вас. Такой подход позволит быстрее приобрести навыки анализа конкретной ситуации и проявить скрытое влияние на вас со стороны оппонента.

В любой тактической ситуации усилия оппонента направлены на то, чтобы манипулировать вами с целью принять его приоритеты в ущерб вашим собственным. Как только вы приобретете навыки анализа и выявления «моделей манипулятивного влияния», станет значительно легче эффективно противостоять такому влиянию и защищать свои интересы в ходе беседы. Эти навыки позволяют быстрее и эффективнее использовать приемы манипуляции относительно самого оппонента. Рассмотрим типы манипулятивно-

го влияния, которые лежат в основе большинства подобных техников.

«Вы как умный человек понимаете, что...»

Цель высказывания: поставить оппонента перед непростым выбором. Или он должен признать себя дураком, или – «все понять» и согласиться с утверждением «гипнотизера». Назвать себя дураком мало кто согласится. Так что цель будет достигнута с гарантией.

Где оно применяется? Где угодно, начиная от согласования контракта и заканчивая дебатами в Думе. Чем солиднее оппонент, тем солиднее он себя считает...

Пример из торговли.

– Вы, как Женщина умная, хорошая хозяйка, наверняка знаете, что без этой новой стиральной машины вам никогда не удастся по – настоящему отстирать тонкое белье. Любая другая модель безжалостно его испортит.

«И я понимаю, что вы в глубине души...»

Цель высказывания. Намекнуть на то, что вы недостаточно внимательно отнеслись к высказыванию оппонента. Душу в нас такая глубокая, что найти там можно все что угодно. Подумайте еще чуть-чуть – и вы согласитесь!

Где оно применяется? Везде, где встречаются неуверенные в себе люди. Сначала они способны выдвигать какие-то возражения. Но заставьте их призадуматься – и они в ваших руках [31].

Пример из торговли

В глубине души вы понимаете, что всегда будете жалеть, если упустите эту квартиру с двумя лоджиями. И из-за такого пустяка, как несколько тысяч долларов...

«Нас чуть ли не сама судьба нас свела?»

Цель высказывания: обратиться к судьбе, и таким способом снять с человека ответственность за его решение. Украинцу вообще свойственно полагаться на судьбу: Раз так случилось, значит, так тому и быть.

Где оно применяется? Идеальная формула для эротического манипулирования. Мотив судьбы звучит почти во всех романтических историях. В жизни все далеко не так романтически, поэтому судьбе особенно доверять не стоит.

Пример из торговли

Представляете, я уже собирался ехать, думал, не найду здесь настоящего ценителя для такой скульптуры. Но мне перенесли поезд на завтра. И тут появляется вы... Так это же судьба!

«А не кажется ли вам, что мы уже встречались с Вами в другой жизни?»

Цель высказывания: обратиться к карме. Есть люди, которые в нее верят, есть те, кто не верит, но все-таки думают, «что что-то в этом есть». Чего греха таить, в последнее время в Украине уже стало или едва неприличным не верить в карму и «другие жизни». А кто знает, что там было, в другой жизни? Но прием срабатывает идеально.

Где оно применяется? Там же, где и предыдущий прием. Дальше – везде, где обстановка подходящая.

Пример из торговли

О, это благоухание чудесное... Знаете, у меня такое ощущение... да, да, и не возражайте мне,... что вы их уже у меня покупали... тогда, давно, это было еще в древнем Вавилоне.

«Но это жизнь... Так бывает в реальной жизни»

Цель высказывания: обратиться к жизни. А еще – намекнуть собеседнику, что он «настоящей» жизнь еще и не нюхал. Понятно, «гипнотизер» с удовлетворением его просветит, попутно указав на ошибки и промахи.

Где оно применяется? Наиболее частое формулирование используется для объяснения самых бессмысленных моментов жизни. Неплохо срабатывает и в разных щекочущих ситуациях. При этом оно позволяет «гипнотизеру» сохранить лицо.

Пример из торговли

Да, да, вам придется заплатить за автомобиль на десять тысяч рублей больше.... Но вчера сильно подскочил доллар. Это жизнь.... Такое в жизни бывает...

«Но Вы ведь понимаете, что людям свойственно ошибаться. Кто из нас сначала не делал ошибок?»

Цель высказывания: зафиксировать внимание на общем опыте осуществления ошибок. Заставить оппонента вспомнить, что и сам он – не ангел. Может быть, даже вызвать его сочувствие [31].

Где оно применяется? В трудном разговоре. Если необходимо сблизиться с человеком, который стоит на откровенно вражеской позиции. Все мы субъективные, все можем ошибаться. А опыт ошибок сближает.

Пример из торговли

Да, вы правы, я сказал, что эта мебель шведская, а на самом деле она – корейского производства. Сначала все могут ошибаться. Извините меня. Но, согласитесь, эта мебель ничуть не хуже...

«Если уже быть до конца откровенным, то я вам скажу главное...»

Цель высказывания: привлечь внимание собеседника. Здесь поможет волшебное слово «главное». В нашем мире мало кто бывает честный. Так что обещание откровенности попросту завораживает. Оппонент полностью сосредоточивается на последующем высказывании «гипнотизера».

Где оно применяется: идеальная фраза для политика. Сильные мира сего не так уж часто бывают честны и открыты. Что придает особый вес их словам...

Пример из торговли

– Я, как директор этого магазина, скажу вам честно – такой качественной техники у нас давно не было...

«Да Вы не о том спрашиваете...»

Цель высказывания: отвлечь оппонента от предмета спора. Раз вы заявили, что он говорит не о том, о чем нужно, ему придется выслушать, в чем же, по вашему, состоит суть проблемы. Самое время перевести разговор в другую плоскость.

Где оно применяется? Там, где чаще спорят. Пример политика Станкевича очень показательный. Когда его открыто, стали обвинять, и попросили приехать и высказать свои мысли перед судом, он ответил лишь: «Вы не о том говорите, не понимаете сути. Сейчас идет охота за «демократами первой волны». Мой процесс будет политическим, а не уголовным...»

Пример из торговли

– Вы не о том речь ведете! Важен не срок гарантии прибора, таких точных измерений ни один прибор вам не даст!

«В вас говорит сопротивление...»

Цель высказывания: доказать клиенту, что он спорит из упрямства, как маленький ребенок. Что на самом деле клиент прекрасно знает, что прав «гипнотизер», просто отказывается это признать...

Где оно применяется: очень часто – в психоанализе. Именно так психологи «раскручивают» непробиваемых пациентов.

Пример из торговли

О, вы же знаете, что я прав, этот магнитофон – лучший вариант для вас. В вас говорит внутреннее сопротивление, вы спорите со мной из чистого упрямства.

Начинающему «гипнотизеру» помогут и немного простеньких, но неизменно эффективных приемов.

Прием «Так или нет?» [31]

Цель приема: поставить оппонента в глупое положение. Задать ему прямой вопрос, на который невозможно ответить односложно. И потребовать быстрого конкретного ответа.

Где он применяется. Хорош для пылких споров. Спросите неприятеля: «Ты за войну в Чечне? Да или нет?» Проблема сложная, «черно – белый» подход не годится... Собеседник оказывается в тупике.

Пример из торговли

Так вы считаете наш товар бракованным? Да или нет?

Прием «Генерализация».

Цель приема: переключить внимание с конкретных претензий на глобальные проблемы. Лучше всего, на общемировые. Как известно, наше отношение ко многим явлениям зависит исключительно от масштаба...

Где он применяется? Особенно хорошо срабатывает в политике и торговле. Бывший министр обороны России Павел Грачев в ответ на критику работы его министерства – невозмутимо переводил разговор на положение в России в целом. В самом деле, в сравнении с развалом, который творился тогда в стране, проблемы армии были лишь каплей в море... И это сразу охладило запал критиков.

Пример из торговли

Вам кажется, что это лекарство стоило слишком дорого? А вот на периферии их вообще невозможно достать. Там за них готовы платить любые деньги...

Прием «Конкретика».

Цель приема: перевести глобальные вопросы в узкие, конкретные рамки. В определенных случаях «конкретные» претензии предъявить становится сложно.

Где он применяется? И снова – в политике. Борису Федорову как – то стали говорить беспристрастные слова о работе министерства финансов. Он сразу предложил вести конструктивный разговор: назвать фамилии, события, дать. И критика затихла...

Пример из торговли

Так вы считаете, что мы продали вам брак? Четко назовите нам свои претензии. А у кого конкретно вы брали товар? Когда и где это было?

Прием «Изменение ярлыка».

Цель приема. Изменить «наименование» явления. Наше восприятие сильно зависит от языка. Как в песне поется: «Как вы яхту назовете, Так она и поплывет». Если вы называете знакомого «Пашка», то и относиться к нему будете соответственно. А если его станут звать «Павлом Ивановичем», резко изменится и отношение окружающих... Хотя сам по себе человек совсем не изменился.

Где он применяется? Средства массовой информации этот прием обожествляют. Как называли служителей церкви в годы Советского Союза? «Попы» самым мягким словом. Теперь же официальное их название – «священнослужители». Суть – та же самая, но какое разное восприятие!

Пример из торговли

Какие же это мухобойки? Это специальные приспособления для уничтожения летающих насекомых. Не ломаются, не пачкаются, сделаны в Австралии...

Прием «Бумеранг».

Цель приема: обратить аргументы оппонента против него самого. Это деморализует и сбивает с толку. А сбитою с толку человеку куда легче подбросить ту или другую «верную» мысль.

Где он применяется? Такой простой трюк легко применить в любой области, где люди общаются. По этому поводу можно вспомнить один исторический анекдот:

Один раз, гуляя по Риму, император Август встретил очень похожего на себя парня. Ехидно улыбнувшись, он задал юноше вопрос: не посещала ли его мать императорский дворец?

Ничуть не растерявшись, юноша ответил: «Не знаю, как мать, а отец бывал часто...» [31].

10.4. Типы манипулятивных систем

Выделяют четыре основных типа манипулятивных систем.

1. Активный манипулятор старается управлять другими с помощью активных методов. Он ни за что не станет демонстрировать свою слабость и будет играть роль человека, полного сил. Как правило, он пользуется при этом своим социальным положением или рангом: отец, старший сержант, учитель, босс. Он становится «собакой сверху», опираясь при этом на бессилие других и добиваясь контроля над ними. Его любимая техника – «обязательство и ожидание», принцип табеля о рангах.

2. Пассивный манипулятор – противоположность активному. Он прикидывается беспомощным и глупым, играя «собаку снизу». В то время как активный манипулятор выигрывает, побеждая неприятелей, пассивный манипулятор выигрывает, испытывая поражения. Разрешая активному манипулятору думать и работать за него, пассивный манипулятор одерживает сокрушительную победу. И лучшие его помощники – вялость и пассивность.

3. Манипулятор, который соревнуется, воспринимает жизнь как постоянный турнир, бесконечная цепочка выигравшей и проигравшей. Себе он отводит роль опытного бойца. Для него жизнь – это постоянная битва, а люди – соперники и даже враги, реальные или потенциальные. Он колеблется между методами «собаки сверху» и «собаки снизу» и представляет собой смесь пассивного и активного манипулятора.

4. Равнодушный манипулятор. Он играет в безразличие, в индифферентность. Старается пойти, устранить от контактов. Его девиз: «Мне наплевать». Его методы то пассивные, то активные; он то Сварливая Баба, то Мученик, то Беспомощный. На са-

мом деле ему не наплевать, и даже очень не наплевать, иначе он не стал бы затевать сложную манипулятивную игру. В «безразличие» часто играют супружеские пары. Игра «Угрожать разводам» является прекрасным примером того, как манипулятор старается завоевать партнера. А отнюдь не разойтись с ним.

Итак, подведем итоги.

Философия активного манипулятора основывается на том, чтобы возглавлять и овладевать во что бы то ни стало. Философия пассивного манипулятора – никогда не вызвать раздражения. Философия соревнующегося манипулятора – выигрывать любой ценой. Философия индифферентного манипулятора – отбрасывать заботу.

Это очень важно понимать, поскольку манипулятор, как бы хитер он не был, предсказуем. И если правильно поставить ему диагноз, то совсем не сложно вычислить, как он будет вести себя в той или другой ситуации. Хотите быть непредвиденным? Становитесь актуализатором.

Один раз небольшая театральная труппа небольшого городка в одной из пьес исчерпала весь свой состав актеров и вынуждена была привлечь к спектаклю постороннего человека. Он не был актером, но ему и играть-то не пришлось. Нужно было сказать лишь одну фразу после того, как выстрелит ружье: «Господи, меня застрелили!»

Отметим, этот посторонний оказался чрезвычайно бездарным, даже простейшая реплика ему не давалась. Репетировали, репетировали – все напрасно. Тогда режиссер решил пойти на чрезвычайную меру. Он зарядил ружье солью, надеясь, что вместе с болыю эта бездарность ощутит свою маленькую роль.

Настал вечер спектакля. Бездарность прогуливается по сцене, ружье стреляет, соль причиняет ему острую боль, он видит кровь!.. «Боже! – завопил он. – Они на самом деле меня застрелили!»

Хорошо, искренне, на уровне лучших мастеров сцены. Но, к сожалению, это была совсем не та реплика [31].

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое межличностное влияние?
2. Какие виды межличностного влияния вам известны?

3. Объясните возникновение эффекта заражения в межличностном общении?
4. Что такое манипуляция в межличностном общении?
5. Какие виды манипуляции вы знаете?
6. Какие способы противодействия манипуляции существуют в психологии? Какие способы противодействия чаще всего используете вы?
7. Что такое НЛП?
8. Объясните сущность методик «якорения» и «подстройки» в НЛП? Как они помогают в межличностном взаимодействии?

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать понятие межличностного влияния, его виды.
3. Определить и законспектировать способы влияния на партнера, эффект заражения и наследования, методы противодействия им.
4. Письменно охарактеризовать метод нейролингвистического программирования, его основателей.
5. Определить и записать сферу использования техник НЛП в психологическом консультировании (подстройка) и в бизнесе (встраивание стратегий).
6. Рассмотреть и законспектировать порядок проведения отдельных техник НЛП («якорение», «подстройка»).
7. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:
Янг П. НЛП : Эффективные методики влияния / Питер Янг; [пер. с англ. С. Степанова]. – М. : Эксмо, 2007. – 384 с. (Глава 1. Осваиваем НЛП. – С. 11– 30).

11. СТИЛИ ОБЩЕНИЯ

11.1. Стиль как константная характеристика общения

Общение человека всегда разворачивается в конкретной деятельности и обусловлено ее целями и содержанием. Теплоты и понимания между людьми было бы гораздо больше, не будь они обременены внешне устанавливаемыми требованиями что-то делать и добиваться практических результатов. Поэтому недостаточно говорить просто об отношениях или деятельности. Совокупной единицей анализа выступает общение как двуединый процесс взаимосвязи или взаимного контакта субъектов, в котором происходит обмен информацией, психическое отражение друг друга и взаимовлияние друг на друга.

В отечественной психологии известна и широко разрабатывается идея о влиянии на индивидуальную деятельность человека других людей. Это в основном работы по проблеме общения. Подробно рассматривается эта проблема и в зарубежной психологии. Общепринятым является положение о том, что индивидуальные возможности человека возрастают в условиях межличностного общения, особенно в группах высокого уровня развития. Более того, общение перестраивает самого человека, формирует его новые возможности, проявляет те, которые существуют потенциально. И хотя вышеозначенные факты не вызывают сомнения, процессы оптимизации межличностного общения пока еще изучены слабо. По мнению В.А.Петровского, «генерация новых ресурсов возможных межиндивидуальных взаимодействий составляет пока еще неясную, скрытую от субъекта перспективу развития его деятельности (и развития его самого как личности)» [2].

В общении всегда присутствуют два компонента: содержание и стиль. Содержание определяет, вокруг чего или по поводу чего разворачивается то или иное общение. Стиль указывает на то, как человек взаимодействует с окружающими. В любом случае содержание общения – сила переменная, поскольку оно определяется конкретной деятельностью, объемом выполняемых заданий и многими другими преходящими условиями и обстоятельствами.

Константой при этом выступает стиль общения, т.е. способ, с помощью которого человек строит свои отношения с другими в той или иной деятельности. У каждого человека свой, характерный только для него стиль общения с людьми. Он несколько изменяется в зависимости от партнера и характера деятельности, но в то же время сохраняет свои сущностные черты, отражающие неповторимость и уникальность личности. При этом стиль отражает специфику взаимоотношений между людьми, которые, в свою очередь, выражают многообразную и в то же время неповторимую сущность личностей, включенных в общение [15].

Понятие стиля общения довольно близко по своей сути понятию характера. Ученые постоянно проявляли интерес к этому явлению, пытаясь создать классификацию или типологию характеров. Общая характерология представляет собой учение о признаках как физического, так и душевного рода. Поскольку душа была и остается для человека явлением крайне сложным и таинственным, создатели характерологии начинали изучение характера, ориентируясь на внешние признаки. Сюда можно отнести не только графологию, физиологическую типологию Кречмера, более ранние френологию Галля и физиогномику Лафатера, но и возникшую на древнем Востоке астрологию, которая пыталась «внести порядок в хаос индивидуального». Физиологическое деление на четыре гуморальных темперамента находится в тесной связи с древними космологическими воззрениями, бравшими за основу типологии тритоны четырех элементов — воздуха, воды, земли и огня, соотнесенные со знаками зодиака. Тот, кто родился в этих тритонах, отчасти обладает их воздушной или огненной природой, влияющей на темперамент или судьбу.

Гиппократ в своей классической типологии заменил зодиакальные созвездия наименованиями «телесных соков»: крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи — и стал различать холериков, флегматиков, сангвиников и меланхоликов. Эта последняя типология сохранилась и до наших времен, а среди попыток ее реформировать удачной можно назвать лишь типологию И.П. Павлова, который выделил 4 типа высшей нервной деятельности на основе сочетания ее характеристик: силы нервных процессов, их сбаланси-

рованности и подвижности. Сочетания этих характеристик дают те же 4 типа, которые описывал Гиппократ.

Современные ученые, пытаясь разработать типологии темпераментов, характеров или стилей, отходят от этих старых интуитивных путей, пытаются найти собственное решение, которое удовлетворяло бы запросам науки. И первый вопрос, встающий перед любым исследователем, – критерии стиля, или признаки, по которым можно было бы отнести ту или иную устойчивую форму общения к определенному стилю.

Астрологи использовали простой критерий – объективно заданное положение звезд при рождении. И хотя вопрос, каким образом зодиакальные созвездия и планеты приобретают качества темперамента, до сих пор остается без ответа, астрологическая типология характеров весьма популярна, и психолог сегодня стоит перед необходимостью учитывать этот фактор в работе с клиентом. Сегодняшняя физиологическая типизация использует критерий четырех старых физиологических темпераментов – внешний вид и поведение индивида. А современные исследователи пытаются найти научный подход к этой проблеме, преодолевая на своем пути колоссальные трудности, сопутствующие любой молодой науке [34].

11.2. Стиль лидерства

Начало научного исследования стиля общения связано с именем немецкого психолога **Курта Левина**. Заслуга К. Левина и его сотрудников состояла в том, что они положили начало углубленному исследованию проблемы стиля общения, разработали социально-психологическое понятие **«стиль лидерства»**.

Лидерство рассматривается в социальной психологии как феномен, характеризующий динамические процессы в группе, связанные с отношениями доминирования и подчинения. Начиная с 30-х гг. социальные психологи активно исследуют проблему лидерства, формулируют различные теории лидерства. Наиболее известными из них являются теории лидерских ролей, теория черт, интерактивная теория, ситуационная теория и «синтетическая» теория [36].

В рамках исследуемой проблемы выделяют и понятие «стили лидерства», обозначающее «совокупность приемов и методов, применяемых лидером и руководителем с целью оказания воздействия на зависящих от него или находящихся в его подчинении людей»⁶⁴.

К. Левиным и его последователями были выделены и описаны *три стили лидерства*: авторитарный, демократический и анархичный. В более поздних классификациях стали использоваться и другие, синонимичные обозначения, например: «директивный», «коллегиальный», «либеральный», или «властный», «коллективный», «попустительский».

Авторитарным (директивным, властным) называют стиль лидерства, при котором лидер действует властно, директивно, жестко распределяя роли между членами группы, сосредоточивает основные функции управления у себя в руках.

Демократичный (коллегиальный, коллективный) лидер стремится управлять группой совместно с подчиненными, давая им достаточную свободу действий.

Либеральный (анархический, попустительский) стиль лидерства – форма руководства, при которой лидер отстраняется от активного управления группой, позволяя членам группы делать все, что им захочется. Экспериментальные исследования, осуществленные отечественными психологами, показывают, что эффективность стиля лидерства зависит не только от качеств руководителя, но и от уровня развития группы. Рассмотрим критерии стилей, предлагаемые К. Левиным.

Формальную сторону составляют следующие характеристики:

– интонации голоса руководителя (неприветливая – в авторитарном; товарищеская – в демократическом; конвенциональная – в попустительском стиле);

– распоряжения руководителя (деловые, краткие – в авторитарном;

– с дискуссиями – в демократическом; непоследовательные – в попустительском стиле);

– запреты руководителя (без снисхождения, с угрозой – в авторитарном; с дискуссиями – в демократическом; без запретов – в попустительском стиле);

– похвала и порицания руководителя (субъективные – в авторитарном; с советами – в демократическом; без похвалы и порицаний – в попустительском стиле) [2];

– позиция, занимая руководителем (над группой – в авторитарном; внутри группы – в демократическом; в стороне от группы – в попустительском стиле).

Содержательную сторону составляют:

– характер планирования дел в группе (заранее – в авторитарном;

– совместно в группе – в демократическом; не планируются – в попустительском стиле);

– характер целей (непосредственные, близкие – в авторитарном;

– близкие и дальние – в демократическом; отсутствие целей – в попустительском стиле);

– ответственность за реализацию дел в группе несут: руководитель – в авторитарном; все члены группы – в демократическом; никто – в попустительском стиле.

Эти критерии стилей руководства используются в современной психологии управления. Весьма значимой для решения проблемы психокоррекции стиля общения представляется характеристика позиции, занимаемой руководителем (над группой – в авторитарном; внутри группы – в демократическом; в стороне от группы – в попустительском стиле). Именно этот критерий стоит во главе угла любого общения и определяет его характер.

Исследование К. Левина и его сотрудников положило начало углубленному психологическому изучению проблемы стиля общения, которое получило широкое распространение во всем мире и продолжается вот уже несколько десятков лет.

В социальной психологии наряду с термином «стиль лидерства» используются понятия «стиль общения», «индивидуальный стиль деятельности», «стиль отношений», «межличностный стиль общения», «способ общения людей друг с другом», «межличност-

ный образ действий», «ориентация межличностного общения», «стратегия», «тактика», «тенденция действий» и др. [25].

11.3. Проблема продуктивности стиля общения

Первое крупное научное изучение продуктивности стиля общения провели ученики К. Левина-Р. Липпит и Р. Уайт, которые экспериментально создавали в классе атмосферу автократизма и демократизма и изучали их воздействие на результаты деятельности, работоспособность, отношения детей в группах, уровень и характер общения.

Исследование позволило сделать следующие выводы: 1) в демократической атмосфере достигается наилучший результат деятельности в группе, а автократическая атмосфера при агрессивном «господстве» руководителя снижает самостоятельность, творчество детей и одновременно – их работоспособность;

2) стиль «жизни и мысли», созданный руководителем, доминирует в отношениях между детьми; в автократическом стиле преобладают эгоистические отношения («я чувствую», «я в центре»), в демократическом стиле преобладают отношения взаимного сотрудничества («мы чувствуем», «мы в центре»); в автократическом стиле в отношениях между детьми больше враждебной критики, в демократическом преобладают сотрудничество и поддержка товарищей по группе;

3) в поведении детей очень быстро начинает отражаться атмосфера группы, в которой они находятся: в автократической группе наблюдалась агрессия, либо апатия, либо то и другое поочередно; в демократической – дружба, откровенность, сотрудничество.

Многие думающие родители и учителя, вдохновленные исследованиями К. Левина, идеями З. Фрейда и гуманистической психологии, решили: чем больше демократии, тем лучше; и наилучшее воспитание – это неограниченное терпение и удовлетворение потребностей ребенка. Это послужило причиной самого впечатляющего «естественного эксперимента», который поставила сама жизнь в середине XX столетия, получившего нашумевшее название – «эра свободного воспитания».

Защитники «свободного воспитания» отменили «во имя здоровья и счастья ребенка» наказания, порицания, моральные нравоучения, а вместе с ними и учебные планы, оценки, систематическое обучение. Ребенок мог приобретать столько знаний, сколько он желал, и тогда, когда он этого хотел. А воспитатель был обязан предоставить ему все возможности и условия. Главным в деятельности педагога стало выжидание. Он должен был наблюдать за детьми и помогать, если об этом просил ученик. А в наблюдении – проникнуть во внутренний мир ребенка, изучить его потребности и интересы и быть готовым всегда прийти на помощь, научить детей анализировать возможности окружающего мира, устанавливать, почему нельзя иной раз получить именно то, что сейчас хочется, самим управлять своими желаниями.

Рамки дозволенности были расширены до крайних пределов.

Взрослые не имели права требовать повиновения от своих детей. Дети должны быть свободны. Они могут ничего не делать, если захотят. Заставлять работать нельзя, пока человеку не исполнится 18 лет. Наказания любого типа запрещались. Так, в «школе ультрадозволенности» в Саммерхилле, основанной А. Нейлом, один ученик, разбивший 17 окон, не получил за это даже словесного осуждения. Поощрение ребенка за хорошее поведение считалось деморализующей практикой. С детей снималась всякого рода ответственность. Не поощрялись и попытки научить детей вежливости. Прилежание считалось несчастьем. Высшим благом провозглашалось удовольствие. В школе царила сексуальная свобода. У ребенка не отбирали порнографических книг и материалов: считалось, что они не принесут ему никакого вреда. А. Нейл предсказывал, что дети будущего будут считать более здоровым существование неограниченной сексуальной жизни. В иных случаях дело до таких крайностей не доходило, но общая направленность была очевидна. А, подводя в конце 70-х годов итоги, психологи оценивали практику свободного воспитания как «огромную бомбу с часовым механизмом, которую взрослые подложили под молодое поколение в 50-х годах и которая взорвалась сейчас»; как «самый неудачный социальный эксперимент в истории, влияние которого не скоро умрет в школах и домах» [25].

Анализируя последствия такой системы, очевидцы пишут, что дети погружались в полный хаос (они же его и создавали), были абсолютно не способны регулировать свои поступки. Чаще всего потребности одних удовлетворялись за счет других. Самостоятельность детей заканчивалась именно тогда, когда они должны были сделать что-либо сами, без посторонней помощи. Они постоянно конфликтовали с внешним миром, не удовлетворяющим их высокие потребности, в результате у них вырабатывалось враждебное отношение к миру.

Позднее Р. Липпит и Р. Уайт показали: между демократическим и либерально-попустительским стилями – огромная разница: именно в воспитании с особенной яркостью подтверждается тезис, что демократия не вседозволенность. А именно перекося в сторону вседозволенности привел к тому, что многие педагоги и психологи на Западе снова защищают авторитарный подход; с новой силой звучат призывы к быстрому и жесткому возмездию за отклонения в поведении, нарушения правил и отказ подчиняться социальным нормам.

Сторонники авторитарного подхода считают, что самая важная ценность, которую необходимо усвоить ребенку, – подчинение авторитету. Наказание – необходимое орудие для формирования правильного поведения и внушения уважения к старшим. Предлагаются различные способы усиления власти педагога. Взрослый должен иметь вид повелителя, уметь выносить быстрые и точные приговоры, раздавать приказания и наказания и бдительно предотвращать потенциальные отклонения от правил.

Ф. Джоунз предлагает следующий подход: «Самое главное – быть настойчивым... Одно дело сказать: «Ты должен работать», а другое – заставить ребенка работать... Положите свои руки на стол перед ребенком и смотрите ему прямо в глаза до тех пор, пока он не уступит. Другой метод тренировки в настойчивости – техника «испорченной пластинки».

Взрослый повторяет свое требование снова и снова до тех пор, пока ребенок не подчинится; и неважно, что он при этом отвечает взрослому.

Один из самых популярных представителей авторитарного воспитания в Америке – Дж. Добсон. Его книга «Смелость дисциплинировать» разошлась тиражом более миллиона экземпляров. Используя идею З. Фрейда о том, что отношения между родителями и ребенком создают базис его отношений с другими людьми, Дж. Добсон советует неустанно бороться за свой авторитет. Он предлагает следующий путь: расположить правила в «хорошем порядке», добиться того, чтобы ребенок не сомневался, какое поведение считается правильным, а какое – неприемлемым; если ребенок нарушает существующие границы, заставить его горько пожалеть об этом [2].

Небольшая боль, считает известный врач и популяризатор, может явиться отличной мотивацией для ребенка. Боль только ощущается, она не причиняет зла ребенку, она безвредна, хотя и чувствительна. При этом Дж. Добсон убежден, что лучшая возможность общения чаще всего возникает после наказания. Именно после «эмоциональной вентиляции» возможен разговор по душам, в котором родители могут объяснить ребенку, за что они наказали его и как этого можно избежать в следующий раз. Такого рода общения, считает автор, не добиться никакими другими мерами. Демонстрация власти, по мнению Дж. Добсона, как никакой другой способ, способствует созданию уважения к родителям; «ребенок часто приходит к родителям с любовью после того, как эмоции отбушевали». При этом «совсем необязательно бить ребенка до потери сознания. Совсем немного боли достаточно для ребенка, он запомнит ее надолго. Однако наказание должно быть достаточно сильным, чтобы оно заставило ребенка плакать искренне» [34].

Одновременно с возвращением тенденций к авторитарности проводятся крупные и интересные исследования по проблеме стиля педагогического общения, которые доказывают нежелательные последствия как всеразрешающих, так и жестких методов воспитания ребенка. Обнаружено, что дети как у чрезвычайно жестких, так и у чрезмерно снисходительных родителей могут превратиться в испорченных, эгоистичных, безответственных подростков; излишнее количество наказаний, как, впрочем, и вседозволенность, одинаково приводит к антисоциальному и агрессивному поведению,

особенно в среднем и юношеском возрасте. По свидетельству С. Куперсмита, дети «всеразрешающих» родителей имеют более низкую самооценку, чем дети «менее разрешающих родителей».

Чрезмерная репрессивность вызывает не только подчинение, но и непослушание, недисциплинированность и социально девиантное (отклоняющееся от норм) поведение. Кроме того, авторитарным методам сопутствует низкая инициатива, безответственность, заниженная самооценка, развиваются страх и ненависть к тому, кто наказывает. Развиваются также чрезвычайный конформизм, агрессивное поведение. Дисциплина, утверждаемая властью, коррелирует со слабым развитием. Доказано, что причиняемая ребенку физическими наказаниями боль может быть эффективной в том случае, когда нужно остановить нежелательное поведение, но столь же эффективно она разрушает положительные взаимоотношения ребенка со взрослым [31].

11.4. Стили общения в отечественной психологии

В отечественной педагогической психологии мы употребляем понятия: «стиль отношений и взаимоотношений», «стиль общения (содержание общения, характер общения)», «стиль руководства учителя», «стиль управления», «стиль поведения или формы поведения учителя», «педагогический стиль учителя», «способы или типы воспитания» и т.д. [21; 22; 25] Все эти понятия так или иначе отражают форму и содержание отношений между учителем и учащимися, складывающихся в процессе педагогического общения.

В психолого-педагогической литературе проблема классификации стилей не имеет однозначного решения. Одни исследователи придерживаются известной классификации *К. Левина*, который выделяет *авторитарный, демократический и попустительский стили руководства*. Другие дают собственные определения и классификации стилей, исходя из внутренних побудительных условий деятельности учителя как субъекта управления. Так, *Е. В. Субботский*, определяя стиль как форму, в которую облекается обмен актами общения, выделяет *прагматический (эгоистический) и альтруистический стили*. В *прагматическом стиле* участник общения использует партнера как средство для достижения

своих собственных целей. В *альтруистическом стиле* для одного или для обоих участников общения (односторонний или двусторонний альтруистический стиль) интересы партнера стоят на первом месте (партнер выступает как «цель сама по себе») [2].

Прагматический стиль может быть авторитарным и демократическим. Критерием их различия считается отношение двух общающихся сторон к социальному контролю, осуществляемому по традиции с помощью поощрений и наказаний. При авторитарном стиле одна сторона (взрослый) имеет возможность контролировать действия другой (ребенка), такой возможностью не обладающей. При демократическом стиле общения обе стороны (и взрослый и ребенок) обладают равным правом контроля и используют это право: контролируют друг друга. При альтруистическом стиле обе стороны обладают правом контроля действий друг друга, но одна сторона (взрослый) этим правом не пользуется. Оптимальным для развития личности дошкольника является альтруистический стиль общения, который приводит к нравственному, бескорыстному поведению и освоению нормы на вербальном и реальном уровнях. Прагматический стиль общения приводит к прагматическому нравственно- нормативному поведению.

Т. Н. Мальковская под стилем руководства понимает «совокупность устойчивых способов общения учителя с учащимися в процессе совместной деятельности и общения. В качестве основных способов общения выступают: способ речевого общения с учащимися (доброжелательный, безразличный, официальный тон и т.д.), форма общения (приказ, требование, совет, просьба), приемы поощрения и наказания, установление определенной дистанции».

Учителя демократического и авторитарного стилей педагогического руководства различаются по частоте использования форм контроля и оценки детей, по интенсивности обращения к положительному и отрицательному стимулированию деятельности и отношений школьников.

Представленные выше психолого-педагогические исследования посвящены изучению внешних проявлений *стилей руководства учителя* – методов и приемов педагогического труда. Другая группа ученых исследуют формы стиля, исходя из сочетания внутренних побуждений деятельности учителя и их внешних проявле-

ний. Они определяют стиль учителя как интегральную характеристику его деятельности, в которой слиты воедино эмоциональные компоненты, создающие мотивационную основу воспитания; когнитивные компоненты, состоящие из педагогических взглядов и убеждений в сфере отношения к детям; операционные компоненты, представляющие собой совокупность вербальных и невербальных средств общения с детьми (Н. А. Березовик и Я. Л. Коломинский). Психологи выделяют пять стилей отношений учителя со школьниками, взяв за основу активное и пассивное поведение учителя и положительную и отрицательную результативность работы: активно-положительный, пассивно-положительный, ситуативный, пассивно-отрицательный и активно-отрицательный стили. Лучшим они считают активно-положительный стиль [22].

В педагогической и психологической литературе имеется богатый материал, показывающий зависимость успехов воспитания и развития личности от стиля отношений между воспитателем и ребенком. Стиль взаимоотношений влияет на эффективность процесса нравственного воспитания на уроке, на уровень ответственности и самостоятельности учеников, на познавательную активность учащихся, на общение детей и их коллективные отношения, на характер эмоциональных переживаний подростков. Стиль общения взрослого с ребенком – один из существенных факторов формирования личности ребенка.

Оптимальное влияние личности учителя на содержание общения учащихся возможно только через доброжелательное, доверительное общение. Авторитарные методы, недоверие, невыдержанность учителя препятствуют процессу общения. Формы поведения учителя (сдержанная и уравновешенная, эмоционально – оживленная, непосредственная, импульсивная) отражаются в манере поведения учащихся. Благоприятное воздействие оказывает эмоциональная стабильность в отношениях. Авторитарные тенденции негативно влияют на личностное развитие учеников. Стиль поведения учителя воздействует на поведение ребенка: излишняя уступчивость вызывает капризность, бестактность – грубость, низкая требовательность – неисполнительность.

В. С. Мухина описывает психологическое содержание стиля общения через механизм идентификации и обособления следую-

щим образом. Императивный (или авторитарный) стиль по своему механизму ставит учителя в позицию отчуждения от класса или от отдельного ученика. Демократический стиль отводит учителю и ученикам позицию идентификации – дружественного взаимопонимания, отождествления, подражания, но не исключает отчуждения как временного приема работы учителя с классом на фоне общей доброжелательности. Либерально-попустительский стиль представляет собой недопустимую терпимость, снисходительную слабость, вредящее ребенку попустительство.

Склонность учителя к тому или иному стилю обуславливают его личностные особенности. Часто причиной личностных проблем человека вообще и учителя в частности является чувство неполноценности, отсутствие самоуважения, любви к себе, чувства собственного достоинства. Самоуважение, принятие себя, ощущение собственной ценности, позитивное самовосприятие рассматриваются психологами в качестве составляющих *позитивной Я-концепции*. Напротив, негативное отношение к себе, неприятие себя, ощущение своей неполноценности, негативное самовосприятие – синонимы понятия *негативная Я-концепция*. Исследуя влияние Я-концепции на различные стороны человеческой жизни (межличностные отношения, мотивацию, успехи в работе), психологи и психотерапевты пришли к выводу о том, что ключ к преуспеванию и удовлетворению жизнью лежит в индивидуальной оценке каждого своей собственной ценности [21].

Интересной в связи с этим представляется работа американских исследователей Дж. Колемана, Г. Морриса и А. Глассера, изучавших *связь Я-концепции со стрессом*, возникающим у учителя. Источником стресса, как известно, является конфликт. По мнению Г. Морриса и А. Глассера, есть конфликты, неосознанно формирующиеся у учителя с негативным самовосприятием. Один из таких конфликтов носит название *«приближение-избегание»*. Возникает он у человека, имеющего перед собой цель, достижение которой может сопровождаться как негативными, так и позитивными обстоятельствами. Очень часто учителя, начиная работу, имеют весьма сильное желание достичь цели. Это случай, когда тенденция приближения к цели сильнее, чем тенденция ее избегания. Однако по мере приближения к цели у учителя, имеющего негативную Я-

концепцию, резко возрастает тенденция избегания. Учитель никогда не достигнет цели, если не добьется повышения первой тенденции или снижения второй [22].

Для снижения тенденции избегания необходимо отказаться от стереотипа, который преследует нас с детства: «Человек, любящий себя, – эгоист». Этот стереотип, усиленный убеждением «Я не достоин, не заслуживаю любви», стоит на пути к достижению любых целей. Цель становится достижимой, если тенденция приближения сильнее тенденции избегания. Тенденция приближения, усиленная убеждением «Я достоин любви и уважения», обеспечивает успех в любом деле, в том числе в решении проблем, возникающих в общении с учениками.

Еще один конфликт, служащий источником стресса у учителей, возникает под влиянием стереотипа, названного авторами самообманом: «Люди, совершающие ошибки и поступающие плохо, – негодяи и заслуживают наказания», «Дети, которые ведут себя плохо, – «трудные», «кретины», «дебилы» и т. п. Будучи во власти этого стереотипа, учитель чрезмерно критически относится к другим. Ошибаясь сам, он впадает в стрессовое состояние, ощущает вину перед учениками [21].

В поисках защиты от стресса в борьбе с виной учитель либо занимается самобичеванием (что приводит к усилению негативного аспекта *Я* – концепции, к депрессии, к замкнутому кругу неудач), либо перекладывает вину на других. Ни один из этих подходов к решению проблемы, как утверждают Дж. Колеман и Ч. Моррис, не способствует эффективным результатам и личностному росту. Защиту от стресса учителю, имеющему негативную *Я*- концепцию, следует искать в самораскрытии.

Позитивная *Я*-концепция укрепляется, если носитель ее прислушивается к своим импульсам, искренне борется за поддержание своего положительного отношения к себе, стремясь к полному взаимопониманию с учащимися, и отказывается от стереотипов. В связи с этим представляется важным вопрос о генезисе негативной *Я*-концепции, которая имеет двойственную природу. Пониженное самоуважение может проистекать из-за недостаточной компетенции учителя или из-за того, что учитель предъявляет к себе нереалистические требования. Соответственно различными будут и спо-

собы коррекции Я-концепции: в первом случае – это путь повышения профессиональной квалификации, во втором – приемы внутренней психокоррекции [22].

11.5. Направления психокоррекции стилей педагогического общения.

Существуют три направления (*психоаналитическое, гуманистическое, бихевиористское*) психокоррекции *стиля педагогического общения*. Остановимся на характеристике популярных среди педагогов и родителей теорий Яркий представитель **психоаналитического направления** – **Р.Дрейкурс**, который был в свое время учеником А. Адлера. «Чтобы правильно понять ребенка, – считает Р. Дрейкурс, – учитель должен помнить о том, что, во-первых, поведение ребенка – плохое или хорошее – во многом зависит от отношений и действий самого учителя, и, во-вторых, ученик, который плохо себя ведет, – это, прежде всего, несчастный ребенок. Для того чтобы учитель мог корректировать поведение ребенка, ему необходимо прежде всего узнать, какие цели лежат за действиями ребенка. Во всем возможном многообразии целей Р. Дрейкурс выделяет четыре, наиболее типичные и важные: 1) ребенок хочет обратить на себя внимание (завоевание внимания); 2) ребенок хочет одержать верх над учителем, так как не хочет подчиняться ему (борьба за власть); 3) ребенок мстит учителю за то, что он нелюбим и обижен (мечь или реванш); 4) ребенок демонстративно показывает, что он ни на что не способен, с тем, чтобы его оставили в покое (демонстрация неадекватности) [22].

По мнению Р. Дрейкурса, каждой из этих целей ребенка соответствует особая эмоциональная реакция в поведении учителя: «Автоматическая реакция учителя обычно находится на одной линии с тем, что хочет показать ему ребенок». Так, стремлению ребенка обратить на себя внимание соответствует эмоция раздражения, которую учитель обычно выражает в крике, замечаниях, указаниях и т.д. Стремлению ребенка одержать верх над учителем соответствует переживаемое учителем ощущение, что ему бросили вызов или что ему угрожают. Достигнутому стремлению ребенка взять реванш над учителем соответствует переживаемое учителем чувство обиды (учитель мысленно задает себе вопрос: «Как можно быть

таким гадким?»). Если же ребенок захотел поразить учителя своей неспособностью, так как не видит никакой надежды на успех, учитель обычно чувствует свою беспомощность, у него опускаются руки («Я не знаю, что с ним делать», – думает он).

По мнению Р. Дрейкурса, умение учителя наблюдать собственные эмоциональные реакции на поведение ученика поможет ему понять цели недисциплинированного поведения ребенка и найти наиболее адекватный подход к нему. Большую помощь, по мнению Р. Дрейкурса, окажет учитель ребенку, если сообщит ему о целях, лежащих в основе его поведения: привлечь внимание, показать превосходство, быть главным, продемонстрировать свою силу, наказать кого-либо и т. д.

Подход Р. Дрейкурса представляет собой пример использования достижений психотерапии в обучении учителя продуктивному стилю общения с детьми. Вышеизложенная техника учит взрослого осознанию причин, лежащих в основе недоброжелательных взаимоотношений. Кроме того, она обращает внимание на то, что в общении «ученик-учитель» глубоко вовлечены личностные структуры не только ребенка, но и учителя. Достаточно успешным примером использования достижений психоанализа в разрешении проблемы стиля общения с детьми может служить техника общения, предлагаемая **Х. Джайноттом**, который настаивал на обучении взрослых и детей искусству сублимации. В развитии метода сублимации Х. Джайнотт много заимствовал из теории психоанализа. Сублимация – это поведение, которое выражает чувства, желания, побуждения человека (особенно его «неприемлемые» побуждения) в безопасной, социально приемлемой или символической форме. Так, чувства могут быть выражены безопасным способом в слове, рисунке, истории или игре: дети могут рисовать «гадкие» картинки, бросать копьё в мишень, колошматить игрушку, сочинять язвительные стихи, писать детективные романы «с убийствами».

Обучая детей искусству сублимации, необходимо предлагать альтернативные, символические способы выражения переполняющих ребенка побуждений, учитывая при этом возрастные и индивидуальные особенности: так, двухлетний малыш не сможет рассказать о том, как он рассержен на брата, но он справится с выражением своих чувств, если заменить брата куклой или нарисовать для

ребенка его портрет. Шести – семилетние дети охотно рисуют и изображают, как они сердятся на учительницу или сверстника. Подросткам можно предложить высказать свою обиду письменно – в сочинении или рассказе [21].

Наряду с психоаналитическими идеями, Х. Джайнотт пропагандирует среди родителей и педагогов достижения *гуманистической психологии*, в частности метод «отражения чувств». Отталкиваясь от идеи К. Роджерса, Х. Джайнотт разрабатывает четырехступенчатый метод «отражения чувств»:

1) взрослый узнает и рефлексивирует чувства ребенка; он помогает ребенку понимать свои переживания и выражать их словами;

2) когда необходимо, взрослый вмешивается – для предотвращения или остановки неприемлемого поведения; но при этом всегда отличает приемлемые чувства от тех действий, которые допустимы лишь при определенных условиях; он обращает свое внимание на поступки, подлежащие осуждению, но не на личность, которая всегда неподсудна; при этом ясно и кратко определяет, по каким причинам осуждаются действия ребенка;

3) взрослый активно помогает ребенку найти приемлемые, удовлетворяющие и потенциально творческие пути самовыражения и самоизучения;

4) взрослый признает право ребенка не радоваться некоторым аспектам общения со взрослыми и не осуждает его за это [2].

Другой известный представитель, использующий гуманистические идеи, – американский психотерапевт **Т. Гордон**, детально разработавший технологию, посредством которой можно практически реализовать уважение потребностей ребенка, воспитание у него ответственности и создание атмосферы демократизма в классе. С этой технологией мы подробно познакомимся ниже.

В педагогической психологии весьма популярен *бихевиоральный подход*, в основу которого положена *теория «оперантного поведения»* американского психолога – необихевиориста **Б. Скиннера**. Б. Скиннер и его последователи обращали особое внимание на важную особенность продуктивного общения: если ребенок действует правильно, взрослому следует немедленно отреагировать *положительным подкреплением*. *Отрицательное подкрепление*, напротив, уменьшает вероятность повторения поведенческой реак-

ции, ослабляя ее. Выделяя два основных способа формирования поведения (положительное и отрицательное подкрепление), Б. Скиннер отдает предпочтение первому. Третий способ формирования поведения Б. Скиннер называет *оперантным угашением*: поведенческий акт, не получивший ни преднамеренных, ни случайных подкрепляющих последствий, имеет тенденцию к исчезновению; наступает угашение.

При модификации поведения важно соблюдать *режим подкреплений* – отношение частоты поведения к частоте подкреплений. Регулярный режим подкреплений предполагает использование подкрепления после каждой верной поведенческой реакции. При переменном режиме подкрепляются не все реакции подряд, а каждая третья или пятая, остальные остаются без подкрепления. Использование сначала регулярного режима, а затем переменного способствует тому, что формируемое действие становится прочным, при этом полезно менять тактику чередования позитивных реакций и подкреплений, чтобы ребенок не мог приспособиться и просчитать, в каком именно случае он может получить положительное подкрепление [25].

Для создания желаемого репертуара поведения лучшим средством Б.Скиннер считает *режим позитивного контроля*, осуществляемый положительным подкреплением. Кроме того, он предполагает два пути, которые позволяют тормозить и предотвращать нежелаемое поведение: лишение положительного подкрепления (например, лишение детей обещанных ранее удовольствий); отрицательное подкрепление (например, осуждение ребенка за то, что он сквернословит).

Главная особенность использования теории Б. Скиннера на практике – выделение тех специфических актов или действий, которые подлежат изменению, точное определение того, чему необходимо научить ребенка и адекватный режим подкреплений. Если желанные действия будут сопровождаться достаточным количеством положительных подкреплений, они будут повторяться все чаще, и тогда можно исключить из арсенала воспитательных воздействий отрицательное подкрепление. Можно заменить отрицательное подкрепление оперантным угашением, просто игнорируя старые паттерны поведения, продолжая при этом использовать разные

формы положительного подкрепления для нужного поведения. При этом необходимо помнить, что если какое-то негативное действие лишь недавно появилось в арсенале ребенка, то с ним можно справиться, используя угашение. Если же негативное поведение имеет достаточно долгую историю, вошло в привычку и регулярно используется, не обойтись без отрицательного подкрепления. Подавляя негативные реакции, необходимо тщательно следить за новыми позитивными проявлениями, положительно подкреплять их до тех пор, пока нужное поведение не станет повторяться достаточно часто.

Итак, если мы обеспокоены проблемой стиля общения, надо, прежде всего, определить: какой его отрезок мы считаем неприемлемым, подлежащим изменению и какую новую реакцию мы хотим сформировать. Затем надо «уничтожить» неприемлемое действие, подавив его отрицательными подкреплениями или просто игнорируя. Формируя желаемое поведение, мы должны побудить ребенка общаться так, как мы хотим, а затем усилить это поведение, используя положительные подкрепления.

Разнообразные программы модификации поведения – практическое применение технологии поведения Б. Скиннера – уже в 1970-х гг. широко применялись в различных клиниках, школах, детских домах, исправительных учреждениях и т. д. В 90-е гг. XX века они продолжают играть роль одного из наиболее инструментальных нововведений в сфере воспитания. В США и Англии регулярно издаются работы, авторы которых развивают теорию Б.Скиннера.

Чрезвычайно важно, считают защитники и пропагандисты модификации поведения, чтобы ребенок обязательно добивался успеха и получал награды. Учитель не должен упустить момент, когда ученик поступает хорошо, и дать подкрепление его поведению. Подкрепление может быть следующих видов: слова, мимика и пантомимика; приближение (близость, касание); привилегии (коллективные и индивидуальные); вещи (символы, что-то съестное, игрушки, деньги и т.д.) [21].

Достоинство «модификации поведения» состоит в том, что она расширяет систему вознаграждений для слабых учащихся, которые редко получают или никогда не получают награды. Кроме

того, она рекомендует исключать принудительные аспекты из процессов обучения. Наконец, она систематизирует работу учителя, повышает ее эффективность, побуждая его анализировать поведение каждого ученика.

Подводя итог обсуждению проблемы продуктивности стиля общения, следует отметить: несомненной заслугой западных исследователей является то, что концепции и технологии, разработанные на основе достижений психологической науки, находят свое применение в практике. Именно технологичность отличает зарубежных исследователей от отечественных, которые пока еще ищут пути сближения теории и практики.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое стили общения? Определите их виды и особенности.
2. Чем отличается общение лидера и подчиненного от других видов общения?
3. Какой стиль общения вы считаете наиболее продуктивным в отношениях друзей?
4. Какие стили педагогического общения вы знаете? Дайте их характеристику.
5. Назовите направления психокоррекции стилей общения.
6. Объясните понятие трансактного анализа Э.Берна.
7. Охарактеризуйте прямые, обычные и скрытые трансакции.
8. Охарактеризуйте теорию «оперантного поведения» Б.Скиннера.
9. Раскройте направления психокоррекции стиля педагогического общения.

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать основные стили общения в отечественной психологии.
3. Раскрыть понятие и особенности стиля лидерства.
4. Определить особенности педагогического стиля общения.

5. Охарактеризовать основные направления психокоррекции стилей общения: психоаналитическое, гуманистическое и бихевиористское.

6. Раскрыть письменно понятие транзактного анализа по Э.Берну: общение с позиций Родителя, Взрослого, Ребенка, прямые, обычные и скрытые транзакции.

7. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:

Третьяченко В.В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник / В.В.Третьяченко, Л.В.Вереїна, П.П.Скляр. – Луганськ : Вид-во «Глобус», 2005. – 268 с. – С. 103– 128, 198– 225.

12. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД И ПЕРЕГОВОРОВ

12.1. Этапы акта общения

Практика убедительно свидетельствует, что успех или неудача любого общения во многое зависит от соответствующей подготовки к нему. Поэтому принято выделять подготовительную фазу (докоммуникативную), фазу непосредственного общения (коммуникативную) и фазу подведения итогов общения (посткоммуникативную).

На примере подготовительной фазы видно, что каждая из них предусматривает различные по содержанию и сложности виды деятельности руководителя.

На первый взгляд, непосредственное общение руководителя – слитный процесс, порой непрерывный. Однако его можно всегда рассматривать как локальный акт: разговор с определенным собеседником, обсуждение конкретных вопросов с группой людей, информационное выступление в аудитории, на совещании, переговорах и т. д. В каждом таком акте общения можно выделить следующие этапы:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентации в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения, достижение цели;
- 3) выход из контакта.

В повседневном общении эти этапы претерпевают различного рода трансформации. Однако независимо от того, с кем входит во взаимодействие работник: с одним человеком, с небольшой группой собеседников или с большей аудиторией, – эти этапы имеют место.

Начинается общение с *установления контакта*. Деловое общение с одним собеседником начинается с традиционных ответственных слов. С первых минут контакт должен показать, что работник открыт для общения, доброжелателен. Это достигается легкой улыбкой (если она уместна), небольшим наклоном корпуса, головы в сторону собеседника, выражением глаз (внимание и заинтересованность), устремленных на собеседника. Желательно выде-

ржать небольшую паузу (1-3 секунды). Если ваш партнер не смотрит на вас, то лучше обратиться к нему по имени и отчеству (если знаете его), а потом сказать традиционное: добрый день, здравствуйте и т. д. И после этого обязательно выдержать паузу, с тем чтобы человек ответил вам, включился в общение. Если партнеров больше: двое-трое, то нужно глазами «обратиться» поочередно к каждому.

При контакте с группой также необходима пауза после приветствия. Лишь после нее надо представиться, если незнакомы. Темп должен быть не быстрым, слова четкими, интонация спокойной. Все это закладывает основы дальнейшего общения и показывает окружающим, что вы – корректный, доброжелательный и заинтересованный в общении собеседник [34].

Следует отметить, что установление контакта тесно связано с восприятием партнера по общению и возникновением первого впечатления о нем. Познание объекта общения начинается со знакомства со сведениями о человеке. Получение сведений от других на этапе предобщения создает у человека определенное мнение о будущем объекте общения, установку на его восприятие. Другим путем получения информации об объекте общения является непосредственное восприятие его при вхождении в прямой контакт с ним. Даже беглый взгляд позволяет многое увидеть в человеке: его внешний вид, выражение лица, осанка, прическа, одежда, манера себя вести, говорят, опрятен ли он, каков уровень его культуры.

Изучая процесс восприятия, социальные психологи отметили некоторые типичные искажения представлений о другом человеке, которые должен знать и учитывать руководитель. К их числу относится эффект ореола. Он проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. И, наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже хорошие его поступки истолковываются как негативные. Под влиянием эффекта ореола руководитель может не заметить маленькое хорошее начало у "постоянного нарушителя", а у весьма благополучного человека – признаки эгоизма и т.д. [31]

Эффект стереотипизации состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного опыта или устоявшегося мнения других. Стереотипизация упрощает процесс познания другого человека, но в то же время она приводит к возникновению предубеждения, которое создает не только неправильное впечатление у того или иного работника о человеке, но и плохое мнение о нем.

Эффект первичности и новизны состоит в том, что первое впечатление о человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого появления работника в коллективе. Исправление первоначального впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

Установление психологического контакта переходит в следующий этап делового общения – *ориентацию*, которая позволяет определить стратегию и тактику разговора, в ходе которого следует обсуждение проблемы и принятие решения. На этом этапе, в процессе изучения людей, руководитель должен понять цели и мотивы их поведения, их переживания, установки, состояние, ожидания похвалы и поддержки, внимания от окружающих, имеющиеся у них сомнения и опасения [35].

Адекватность восприятия и понимания работником целей, с которыми он общается, зависит от его социально – перцептивных умений и качеств, являющихся основой наблюдательности любого руководителя. Женщины превосходят своих коллег мужчин по наблюдательности. Они полнее и глубже понимают интеллектуальные и волевые качества, а также черты характера, выражающие отношение человека к другим людям и к самому себе. Мужчины же лучше видят те черты характера, которые выражают отношение к труду, общественной работе.

Основными механизмами познания другого человека, которые наиболее ярко проявляются на данном этапе общения являются, *эмпатия, идентификация, рефлексия*.

Эмпатию характеризуют как эмоциональное понимание. Она связана с умением поставить себя на место другого, учесть его состояние, мотивы поведения. Умение взглянуть на ситуацию и самого себя чужими глазами – важнейший компонент общей культуры

руководителя. Возможны два способа реализации этого умения: идентификация и рефлексия.

Идентификация, или отождествление себя с другими, состоит в воображаемой постановке себя на место партнера по общению, взятие на себя роли, которую выполняет этот партнер, построение своего поведения таким же способом, как и партнер, примыкание к его позиции. Поставить себя на место другого не так просто, как может показаться с первого взгляда. Кроме того, воображение себя на месте другого может порой не только не дать ожидаемых результатов, но даже усложнить взаимопонимание. Это может быть вызвано тем, что вместо истинного обращения к чужой точке зрения у общающихся возникает иллюзия взгляда со стороны.

Рефлексия в переводе с латинского – обращение назад, она тоже предполагает постановку вопроса: «А если бы на его месте был я?» Но она означает не просто понимание собеседника, а осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению, коррекция своего поведения в связи с возможным поведением другого. Примером рефлексии является разгадывание намерений собеседника в обсуждении спорных вопросов. Рефлексия, так же как идентификация, является важнейшим механизмом, позволяющим проникнуть во внутреннее состояние, намерения, мотивы, мысли, чувства и ценностные ориентации другого человека [34].

В процессе общения важно, чтобы партнер по общению понял себя. В этой связи руководитель должен найти, возможно, более доступную для собеседника форму самовыражения и позаботиться о самоограничении. Первая задача решается путем постановки вопросов: «Что мой собеседник (партнер по общению) думает обо мне?», «Как ему видится моя позиция в этом вопросе?», «Как он воспринимает и оценивает мои действия?». Исходя из этого, руководитель должен строить свое поведение: воздержаться от поступка или высказывания, которые могут вызвать неоправданную или нежелательную ответную реакцию. Например, зная о болезненном самолюбии одного из партнеров, участвующих в переговорах, не стоит подчёркивать его недостатки при каждом удобном случае. Вместе с тем необходимо учитывать и свои недостатки, а это вызовет самоограничение. Ведь взаимопонимание, а следовате-

льно, и общение во многом зависят и от поведения руководителя, от того, как он управляет своими случайными эмоциями, насколько у него тесно сплетены рациональное и эмоциональное. Для этого руководителю необходимо постоянное изучение себя, своих реакций, своих установок в оценках других людей. Н. Г. Чернышевский писал: «Кто не изучал человека в самом себе, никогда не достигнет глубокого знания людей».

Важно, чтобы руководитель умел дать простой ответ на трудный вопрос собеседника, не принять на свой счет двусмысленной обидной реплики. Давая ту или иную оценку поведения отдельного участника переговоров, нужно уметь показать свою доброжелательность, чтобы не возникла оборонительная реакция.

Следует подчеркнуть, что при обеспечении взаимопонимания, и в целом общения с людьми, руководителю следует чаще опираться на то положительное, что есть у человека, а не бороться с ним. Ведь при обсуждении отрицательных качеств у говорящего проскальзывают в речи нотки пренебрежительности, властности, неуважения к человеку. Выявление же положительного у собеседника заряжает его эмоционально положительной энергией, стимулирует деятельность, так как растет в глазах человека его собственный престиж. Возникает желание оправдать сказанное. Именно поэтому так важно для эффективного руководителя стремление наладить общение с людьми, шире видеть их психологические особенности. Подход же работника к собеседнику именно с положительной стороны способствует взаимопониманию, возникновению доверия к руководителю. Это обеспечивает переход к этапу сближения позиций и поддержания взаимопонимания [36].

Как показывает практика, далеко не всегда взгляды собеседников совпадают. Это в свою очередь влияет на общение людей.

Каким путем можно сблизить позицию по тому или иному вопросу у человека, чтобы прийти к какому – то компромиссному решению? Главное – выявить мотивы тех или иных поступков или высказываний человека и сопоставить их с мотивами своего поведения в такой же ситуации. Это поможет не только понять причину отказа конкретного сотрудника выполнить ту или иную просьбу

или поручение, но, а это главное, и найти путь для сближения позиций рядового члена коллектива и руководителя.

Следует отметить, что *обсуждение вопроса и принятие решений* нередко связаны с преодолением разногласий и негативного отношения к теме беседы. На любом этапе общения может возникнуть конфликт. В основе любого конфликта, независимо от уровня его протекания, могут лежать организационные, производственные или межличностные причины. Для понимания сущности конфликта и причин его возникновения всегда необходимо конкретно знать (или хотя бы представлять) конфликтующие стороны. Чтобы свести к минимуму психологические потери в конфликтах, необходимо добиваться их разумной регуляции, используя психолого – педагогические методы воздействия на людей.

Существует еще один *прием сближения позиций общающихся* – использование понятий «*права и обязанности*» члена трудового коллектива. Однако делать это нужно всегда корректно и не злоупотреблять этим [36].

Не менее важным в общении руководителя является *умение выйти из контакта*. Для этого необходимо не только найти наиболее подходящий момент, но и знать, как это сделать. Существуют различные *типы выходов из контакта*, в основу которых положены:

- 1) уровень общения от «примитивного» до «высшего»;
- 2) преобладающий вид взаимодействия: кооперация (конгруэнция) или конкуренция (конфликт, конфронтация) [8].

Названные типы выхода из контакта во всем многообразии проявляются в конкретных жизненных ситуациях. Но существуют некоторые общие рекомендации и правила завершения контакта, которыми не стоит пренебрегать в деловом общении.

Прощание, как и начало беседы, должно быть приветливым. В этот момент важно видеть и чувствовать собеседника. В конце деловой беседы желательно высказать собеседнику надежды на дальнейшее сотрудничество и будущие встречи. В канун приближающихся праздников или знаменательных дат необходимо поздравить участников разговора, высказать наилучшие пожелания. При прощании соблюдаются этикетные формы внимания: встают,

провожают и т. д. Все это говорит о вежливости при выходе из контакта, независимо от результатов общения.

Овладение основами общения дает возможность руководителю, искренне желающему иметь повседневный успех в своей деятельности, эффективнее решать задачи сегодняшнего дня. В современных условиях ситуации общения руководителя настолько многообразны, что нет возможности предложить готовые рецепты на все случаи жизни. Выбрать же оптимальное решение – является задачей, над которой руководящий работник должен трудиться ежедневно [31].

12.2. Основные рекомендации по процессу переговоров

Итак, учитывая все вышеизложенное, рассмотрим основные рекомендации по процессу переговоров, исходя из их общей трехэтапности (подготовка, ведение, анализ после завершения).

I. При подготовке к переговорам определите состав делегации и ее руководителя. Внимание:

1) типичная ошибка для российских участников переговоров – это слишком большой количественный состав делегаций;

2) помните, что делегация должна работать, как единая команда.

Установите рабочие отношения с предполагаемым партнером: выразите всю заинтересованность от участия в переговорах, запросите (если необходимо) дополнительную информацию (например, техническую документацию).

Согласуйте с партнером организационные моменты предстоящих переговоров:

– уровень ведения переговоров (кто глава делегации: руководитель предприятия, его заместитель и т. д.);

– место проведения переговоров;

– количественный состав делегации (сколько человек примет участие в переговорах?).

Дайте ваши предложения по повестке дня (какие вопросы и в какой последовательности вы намерены обсуждать).

II. Ведение. Рассадка:

– глава делегации садится в центре, напротив него – глава партнерской делегации;

– справа от главы – второе лицо в делегации, слева – переводчик.

Требования к характеру беседы:

– спокойный тон, даже в том случае, если партнер раздражен или агрессивен, необходимо внимательно выслушивать собеседника до конца, не перебивая;

– через 5-7 минут после начала подается чай, кофе;

– через час беседы чай, кофе предлагается вторично;

– по окончании переговоров (подписания протокола о намерениях, контракта, договора) устраивается протокольное мероприятие (например, прием) [33].

Этапы ведения переговоров:

Первый этап – уточнение интересов, позиций, целей и т. д. участников переговоров.

Внимание: как бы хорошо ни была проведена подготовка, всегда остается ряд невыясненных моментов.

Второй этап – обсуждение позиций; главное на этом этапе аргументация предлагаемых решений.

Третий этап – согласование позиций.

Целесообразно сначала согласовать общие контуры соглашения (выработать общую формулу), затем обсудить детали. Эта тактика экономит время. Однако, прежде чем следовать ей, необходимо получить на это согласие партнера. На заключительном этапе стороны приступают к редактированию текста [33].

На переговорах с более сильным партнером (партнером, объективно обладающим более сильной позицией) возможны:

– апелляция к продолжению отношений с данным партнером в дальнейшем (наличие долгосрочных соглашений), а значит заинтересованности партнера в соглашении;

– увязывание различных предложений в пакет (будучи слабым по одному вопросу, участник переговоров может оказаться более сильным по другому. Увязка этих вопросов на переговорах позволяет «сбалансировать» силу сторон);

– обращение к репутации сильного партнера (крайне жесткая позиция сильного партнера может повредить его репутации).

III. Проведите анализ переговоров после их завершения:

– что, какие действия способствовали успеху (неуспеху) переговоров;

– какие возникали трудности, как эти трудности преодолевались;

– что не было учтено при подготовке к переговорам, почему;

– какие возникли неожиданности в ходе ведения переговоров;

– каково было поведение партнера на переговорах;

– какие принципы ведения переговоров возможно и нужно использовать на других переговорах.

Целесообразно: по окончании переговоров подготовить отчет об их проведении, в котором дать анализ итогам и ходу переговоров.

Выполнение договоренностей:

– в случае возможного срыва выполнения договоренностей по вашей вине, заранее поставьте партнера в известность, предложив варианты компенсации (если они не оговорены в договоре).

Внимание: в зависимости от того, насколько точно и аккуратно вы соблюдаете договоренности, зависят не только ваши отношения с данным партнером, но и репутация в целом [33].

12.3. Стили делового общения

Стиль I – основное внимание уделяется действиям (ориентация на действия). Для людей этого стиля характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, продуктивности, эффективности, продвижения вперед, ответственности, подтверждений, опыта, препятствий, достижений, изменений, решений.

Эти люди:

– прагматичны;

– прямолинейны;

– часто взволнованы;

– решительны;

- быстры (переключаются с одного вопроса на другой);
- энергичны (что порой составляет проблему для партнера).

Стиль 2 – основное внимание уделяется процессу (ориентация на процесс). Для людей этого стиля характерно обсуждение: фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контроля, проверки, апробирования, анализа, наблюдений, доказательств, деталей.

Эти люди:

- ориентированы на систематичность, последовательность;
- причинно-следственные связи;
- честны;
- многословны;
- мало эмоциональны;
- тщательны;
- методичны [31].

Стиль 3 – основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам (ориентация на людей). Для людей этого стиля характерно обсуждение: людей в целом, человеческих потребностей, человеческих мотивов, работы в команде, проблем общения, чувств, «духа работы в команде», понимания, саморазвития, восприимчивости, осознанности, сотрудничества, убеждений, ценностей, ожиданий, отношений.

Эти люди:

- спонтанные;
- сопереживающие;
- «теплые»;
- психологически ориентированные;
- эмоциональные;
- восприимчивые;
- чувствительные.

Стиль 4 – основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам людей и т. п. (ориентация на людей). Для людей этого стиля характерно обсуждение: концепций, нововведений, творческого подхода, возможностей, вероятностей, больших планов, различных вопросов, что происходит нового в данной

области, взаимозависимости, новых путей, новых методов, улучшений, проблем, потенциала, альтернатив.

Эти люди:

- с хорошим воображением;
- харизматичны;
- порой их сложно понимать;
- эгоцентричны;
- мало реалистичны;
- творчески настроены;
- полны идей;
- оказывают стимулирующее влияние на других.

Как лучше строить деловое общение, если:

1. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 1:

- прежде всего, сконцентрируйте внимание на результатах (сформулируйте заключение сразу после изложения позиции);
- сформулируйте ваши предложения (при этом не предлагайте слишком много альтернатив);
- будьте по возможности кратки;
- подчеркните практическую направленность ваших предложений;
- используйте визуальные средства (графики, схемы, таблицы и т. п.).

2. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 2:

- будьте точны (опирайтесь на факты);
- в своем выступлении используйте следующий логический порядок: предыстория вопроса; современное его состояние; предполагаемый исход;
- разбейте ваши рекомендации на составные части;
- предлагая альтернативы, укажите положительные и отрицательные последствия их принятия;
- не торопите вашего партнера;
- упорядочите ваши предложения (1, 2, 3...) [33].

3. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 3:

- предварите деловые отношения небольшой беседой (не начинайте сразу разговор о деле);

- подчеркните связь между вашими предложениями и нуждами и проблемами людей;
 - покажите как то, что вы предлагаете, работало в прошлом;
 - укажите, что вас поддерживают (или поддержали бы) все уважаемые люди;
 - при деловой переписке используйте неформальный стиль.
4. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 4:
- отведите достаточное время для обсуждений;
 - не раздражайтесь, если ваш партнер, вместо того чтобы обсуждать существо проблемы, «ходит вокруг да около»;
 - в своем вступительном слове постарайтесь обозначить данную проблему в более широком концептуальном контексте;
 - подчеркните уникальность вашей идеи или темы;
 - в письменном обращении в самом начале постарайтесь выделить ключевые понятия, которые лежат в основе ваших идей и предложений. Начинайте с общих положений, а затем переходите к частностям.

12.4. Мотивы общения деловых партнеров

Вступая в контакт с людьми, современному руководителю, если он желает добиться успехов, необходимо понять мотивы общения его собеседников. Мотивы общения могут быть совпадающими и противодействующими. Совпадающие мотивы облегчают общение. Противодействующие мотивы оказывают противоположное влияние, они препятствуют установлению хорошего общения.

Мотивы общения могут быть устойчивыми и временными. Устойчивые мотивы имеются в том случае, когда одному человеку интересно (или неинтересно) общаться с другим в течение длительного времени. Временные мотивы ситуативны, возникают под влиянием тех или иных обстоятельств. Например, если у одного из сотрудников возникли неприятности в семье или сложности в трудовом коллективе, в отношениях с товарищами, то любое упоминание коллег о "большом" вопросе, даже нечаянный намек, может вызвать у него либо замкнутость, либо вспышку отрицательных эмоций. В таких случаях надо дать ему возможность успокоиться или излить душу собеседнику. Без понимания состояния того или

иною сотрудника вместо психологического контакта может возникнуть эмоциональный барьер отчужденности.

В психологическом плане мотив есть желание общаться с определенной (но не всегда ясно осознаваемой) целью. В этой связи по обусловленности мотивы общения могут быть различными [36].

Мотив-долг характеризует общение, реально мотивированное соображениями и чувствами долга, чести, совести, мировоззрения, нравственных и политических убеждений, высоких гражданских идеалов. Человек общается потому, что это нужно, прежде всего, для общества, для других людей. Такие мотивы общения внутренне обязывают открыто выступать против чуждых обществу явлений, занимать активную гражданскую позицию в столкновениях с идейными противниками, с бюрократами, демагогами и т. д. В этих случаях чувство долга и совести является ведущим мотивом слов и поступков.

Мотив-потребность проявляется в общении, мотивы которого осложнены или психологически обусловлены биологически, материальными или духовными потребностями личности. Примером тому могут служить энергичные контакты студентов, когда надо достать к экзамену нужную книгу или конспект.

Мотив-интерес преобладает в общении, мотивы которого осложнены или психически обусловлены интересами, любопытством, любознательностью, страстями людей. Сила и направленность может быть различной. В практике общения нередко выделяют интересных собеседников, интересные беседы, лекции, информации, сообщения, книги, факты и т. д. Ясно, что людям, имеющим сходные интересы, легче общаться друг с другом. Вспомним, как легко и непринужденно общаются даже при первой встрече рыбаки, болельщики одной команды и т. д. Общение по интересам почти всегда имеет особую эмоциональную окраску и облегчает достижение желаемого сближения. Опытные коммуникаторы умело используют такие мотивы в качестве психологического момента сближения с собеседником и дальнейшего перевода разговора на заранее запланированную тему. В этой связи на практике необходимо различать реальные и показательные мотивы – интересы.

Мотив-привычка характерен для общения на основе привычек и склонностей людей. Последнее влияет и на выбор темы, целей и партнеров общения. Различие полезных и вредных привычек, мотивирующих общение, приводит к разным социальным оценкам конкретных актов общения. Сравните общение людей, которые давно знают друг друга, и общение двух малознакомых собеседников.

Мотив-каприз представлен в общении, мотивированном капризами, прихотями, аффективными вспышками и т. д. Мотивы этой группы относятся к числу жизненных, эгоистичных и обычно характерны для людей невоспитанных, несдержанных и морально распушенных. Нередки случаи, когда руководитель коллектива, получивший «нагоняй» от вышестоящего начальства, начинает «разносить» своих подчиненных, не разобравшись в сущности вопроса. Разговаривать с человеком, общение которого мотивировано капризом, прихотью, чрезвычайно трудно. Поэтому вначале следует разобраться в причинах возникновения мотивов – капризов, и только после этого определять оптимальные способы воздействия на партнера общения [36].

Однако следует помнить, что мотив общения не всегда статичен. Первичные мотивы могут меняться в ходе общения под влиянием воздействия собеседника, обстановки и условий общения.

Заметим, что уже только одно перечисление разновидностей мотивов свидетельствует о сложных закономерностях общения, которые, тем не менее, каждому руководителю необходимо всегда иметь в виду.

12.5. Некоторые особенности вступления в коммуникативный контакт

Руководителю по роду своей профессиональной деятельности приходится вступать в процесс общения с различными возрастными аудиториями. Учет их особенностей при установлении контакта с ними является важным фактором достижения взаимопонимания при обсуждении вопросов.

Вступая в контакт с аудиторией, нельзя забывать, что довольно часто общение лиц старшего поколения и молодежи затруд-

нено *возрастными особенностями* той и другой стороны. Иногда преодолеть психологический барьер удастся с помощью рассказа взрослого о своем поведении в детстве или юности в аналогичной ситуации, оценив свои поступки с юношеской позиции и позиции взрослого. В общении с молодыми людьми нужно проявлять большой такт, терпение, внимание к их интересам и склонностям, чтобы избежать возникновения у молодежи пренебрежительного отношения к взрослым.

Общение с людьми старшего поколения имеет свои особенности, которые надо учитывать и использовать в межличностном взаимодействии.

Индивидуально-половые особенности людей также влияют на общение. Общеизвестно, что женщины более коммуникабельны и чутки к состоянию собеседника и к отношениям с ним, более доверчивы к добрым и хорошим словам. В виду своих психологических особенностей лица женского пола легче контактируют друг с другом и нередко обижаются на мужчин за их грубоватость, прямолинейность, непонятливость. Поэтому разговор по душам лучше получится у женщины.

Большую роль в общении играют психологические *установки*. Они могут служить серьезным препятствием для установления контакта. Предубежденность людей против руководителя, не имеющего авторитета, может быть временной (из-за первого неблагоприятного впечатления о нем, из-за усталости, занятости) и устойчивой. В первом случае от руководителя требуется мягкость, во втором – твердость позиции. В этой связи, вступая в контакт с людьми, иногда полезно временно скрыть цель беседы и начать разговор издали (например, выявить общность интересов, увлечений), а затем, преодолев ситуативную предубежденность, начать разговор в соответствии с целью общения [31].

На эффективность общения значительное влияние оказывают устойчивые психологические характеристики членов коллектива, например, *свойства темперамента и характера, эмоциональная возбудимость, общительность, конформность*. Так, если для собеседника характерны нерешительность, высокая эмоциональная возбудимость, то необходимо подумать о том, как в общении воз-

действовать на его волю, как предупредить эмоциональные вспышки, чтобы сохранить содержательность беседы. Если же собеседник обладает твердым характером, эмоционально сдержанный, то первоочередное внимание следует уделить содержанию беседы, а затем ее эмоциональным тонкостям.

Общительность – замкнутость характеризует легкость или трудность установления контактов с людьми, в основном незнакомыми. Общительные, в отличие от замкнутых, стремятся к межличностным контактам, соперничают происходящее с другими и ждут от них таких же эмоциональных проявлений. Руководителю легче вступить с ними в контакт, чем с замкнутыми, которые ограничивают круг своих контактов лишь с близкими им людьми (правда, при этом у замкнутых связи более устойчивы и глубоки, в то время как у общительных многие связи ситуативны и поверхностны). От замкнутости как свойства индивида следует отличать потребность в уединении, проявляющуюся у многих, и особенно у молодежи, как необходимое условие познания себя и окружающего мира. Именно в уединении человек может сопоставить оценки, даваемые одним и тем же событиям и явлениям им самим и другими, осознать эту разницу и определить свою линию поведения, которая поможет ему лучше контактировать с окружающими. В уединении человек мечтает, проектирует свое будущее и т. д. Уединение – это не противопоставление коллективизму. Это один из способов достижения социальных целей индивидуальным путем.

Легкость или трудность установления контактов с людьми зависит от конформности: свойства человека легко менять свою точку зрения, установку на что – то под влиянием группового мнения. Она облегчает возникновение психологического контакта при общении. Когда же, несмотря на групповое давление или давление авторитета, человек остается при своем мнении, говорят о его низкой конформности, которая часто затрудняет общение [31].

12.6. Типы деловых собеседников

Анализируя факты повышения эффективности общения, необходимо особо подчеркнуть, что в результате контактирования людей происходит двуединый процесс: с одной стороны, уподоб-

ление себя своим сверстникам, коллегам, а с другой – выделение себя среди других. Причем обособление протекает в тесном контакте с общением, так как, общаясь с другими, человек находит свою позицию, отличную от других.

Еще с давних времен с большим или меньшим успехом люди пытались различными способами классифицировать отдельные явления, события и даже людей, разделить их на группы и подгруппы, объединяя по общим чертам. Успех подобных классификаций в значительной степени зависит от качества выбранных критериев.

Основными критериями, в соответствии с которыми составлена предлагаемая классификация типов деловых собеседников, являются: откровенность и искренность собеседника, владение приемами общения с другими участниками беседы (переговоров), заинтересованность в теме и успехе беседы (деловых переговоров).

1. Вздорный человек, «нигилист». Такой собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. В ходе беседы он нетерпелив, несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом он смущает собеседников и неосознанно наводит их на то, чтобы они не согласились с его тезисами и утверждениями. По отношению к нему следует вести себя следующим образом:

- обсудить с ним и обосновать спорные моменты, если они известны, до начала беседы;
- всегда оставаться хладнокровным и компетентным;
- неукоснительно следить за тем, чтобы, по возможности, решения формулировались его словами;
- когда есть возможность, предоставить другим опровергать его утверждения, а затем отклонить их;
- привлечь его на свою сторону, попытаться сделать из него позитивного человека;
- беседовать с ним с глазу на глаз в перерывах и паузах переговоров, чтобы узнать истинные причины его негативной позиции;
- в экстремальных случаях настоять на том, чтобы деловая беседа была приостановлена, а позднее, когда головы остынут, продолжить ее;

– за столом или в помещении поместить его в «мертвый угол».

2. *Позитивный человек.* Это, конечно, самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый, он позволяет спокойно и обоснованно провести дискуссию и вместе с ним подвести итоги беседы. По отношению к нему нужно занять следующую позицию:

– вместе выяснить и завершить рассмотрение отдельных случаев;

– следить за тем, чтобы все остальные собеседники были согласны с этим позитивным подходом в данной деловой беседе;

– в трудных и спорных вопросах и обременительных ситуациях искать помощь и поддержку у собеседника этого типа;

– в группе собеседников посадить его там, где есть свободное место.

3. *Всезнайка.* Этот думает, что он все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение, он всегда требует слова. В общении с ним следует придерживаться нижеперечисленных правил [33]:

– посадить его рядом с ведущим переговоры;

– время от времени напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться;

– попросить его, чтобы он дал и остальным собеседникам немного потрудиться над решением;

– дать ему возможность вывести и сформулировать промежуточные заключения;

– при смелых и рискованных утверждениях дать возможность остальным собеседникам выработать и выразить свою точку зрения;

– иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые, в случае необходимости, может ответить тот, кто ведет переговоры.

4. *Болтун.* Часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратит на свои выпады. Как к нему относиться? Вам помогут следующие рекомендации:

- как и «всезнайку», посадить его поближе к ведущему переговоров или около другой авторитетной личности;
- когда он начнет отклоняться в сторону, его нужно с максимумом такта остановить;
- когда он отойдет от темы беседы, спросить его, в чем он видит связь с предметом беседы;
- спросить поименно участников переговоров, каково их мнение;
- в случае необходимости, ограничить время отдельных выступлений и всей беседы;
- следить, чтобы он не переворачивал проблемы с «ног на голову», затем только чтобы посмотреть на них под новым углом зрения.

5. *Трусика*. Этот тип собеседника отличается недостатком уверенности в публичных выступлениях. Он охотнее промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо или даже смешно. С таким собеседником нужно обходиться очень деликатно, с чувством меры:

- задавать ему легкие информативные вопросы;
- ободрить его, чтобы он развил свое замечание или вставленное слово в ряд предложений;
- помогать ему формулировать мысли;
- решительно пресекать любые попытки насмешек;
- применять ободряющие формулировки типа: «Все бы хотели услышать и Ваше мнение»;
- специально благодарить его за любой вклад в беседу или замечание, но не делать этого свысока.

6. *Хладнокровный неприступный собеседник*. Такой человек замкнут, часто чувствует себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации конкретной деловой беседы, так как все это ему кажется недостойным его внимания и усилий. Что делать в таком случае? Любым способом необходимо:

- заинтересовать его в обмене опытом;
- спросить его: «Кажется, Вы не совсем согласны с тем, что было сказано. Конечно, нам всем было бы интересно узнать, почему?»;

– в перерывах и паузах попытаться выяснить причины такого поведения.

7. *Незаинтересованный собеседник*. Тема беседы (переговоров) его вообще не интересует. Он бы охотнее «проспал» все переговоры. Поэтому необходимо:

- задавать ему вопросы информативного характера;
- придать теме беседы интересную и привлекательную форму;
- задавать ему стимулирующие вопросы;
- попытаться выяснить, что интересует лично его.

8. *«Важная птица»*. Такой собеседник не выносит критики – ни прямой, ни косвенной. Он чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных собеседников. Существенными элементами вашей позиции по отношению к такому собеседнику являются следующие:

- нельзя позволять разыгрывать гостя в беседе;
- нужно незаметно предложить ему и дать возможность занять равноправное с остальными участниками переговоров положение;
- не допускать никакой критики в адрес присутствующих или отсутствующих руководителей и других лиц;
- всегда четко понимать, что речь идет только об одной деловой беседе и помнить, кто является инициатором данных переговоров;
- очень полезно в диалоге с таким человеком отрабатывать метод «да..., но».

9. *Почемучка*. Кажется, что этот собеседник только для того и создан, чтобы сочинять и задавать вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто сгорает от желания спрашивать все и вся. Как справиться с таким собеседником в ходе переговоров? Здесь может помочь следующее:

- все его вопросы, относящиеся к теме переговоров, сразу же направлять на всех собеседников, а если он один, то переадресовать вопрос ему самому;
- на вопросы информационного характера отвечать сразу;

– сразу признавать его правоту, если нет возможности дать ему нужный ответ.

Большинство руководителей называют проведение совещаний одной из главных причин дефицита времени, срыва сроков работ и, наконец, просто усталости, наваливающейся к концу рабочего дня. Между тем, если умело организовать и провести совещание, то оно может стать большим подспорьем в работе руководителя. К сожалению, почти нигде будущих руководителей не обучают даже азам искусства проведения совещаний.

Некоторые участники совещания стремятся «протащить» свои проекты, действуют напористо. Партнерам по совещанию редко выпадает возможность высказаться. При таком авторитарном ведении совещания (переговоров) руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допускает возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Выбор способа поведения зависит от поставленных целей, а также от конкретной ситуации, в которой вы будете проводить то или иное совещание или беседу, переговоры. Дипломатия в общении уместна в следующих случаях [31; 33]:

- достаточно времени, чтобы обсудить все доводы;
- решение будет успешно реализовано только тогда, когда его признают все участники обсуждения;
- участники совещания (переговоров) понимают проблему и знают варианты ее разрешения;
- возникли большие разногласия, и необходимо переубедить несогласных в правильности принимаемого решения.

Авторитарное поведение допустимо, если по каким – либо причинам нельзя обратиться к помощи партнеров ни при творческом обсуждении, рассмотрении данного вопроса, ни при последующем его решении. Это бывает в том случае, если необходимо как можно быстрее принять решение.

Психологи, работающие в крупных фирмах и на предприятиях, утверждают, что оба стиля поведения – дипломатичный и авторитарный – могут приводить к успеху. Однако авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключени-

ям, особенно если с его участниками придется работать и дальше. В противном случае, в дальнейшем вам не поможет никакая дипломатия [33].

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое деловое общение? Определите его виды и особенности.
2. Какие этапы акта делового общения вы знаете?
3. Какие методы ведения переговоров вам известны?
4. Назовите этапы проведения переговоров. Какой этап нуждается в наибольшей подготовке?
5. Назовите мотивы общения деловых партнеров.
6. Охарактеризуйте правила вступления, ведения и выхода из коммуникативного контакта.
7. Какие особенности общения с деловыми собеседниками вы знаете?
8. Перечислите, в каких случаях в переговорах уместно дипломатичное, а в каких авторитарное поведение.

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать этапы акта общения.
3. Раскрыть методы эффективного проведения переговоров.
4. Определить этапы проведения переговоров и стили делового общения.
5. Охарактеризовать основные мотивы общения деловых партнеров, определить ваш любимый мотив делового общения.
6. Определить особенности и правила вступления в коммуникативный контакт.
7. Раскрыть особенности общения с разными типами деловых собеседников.
8. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:
Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления : учебник / Л.Д.Столяренко. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005. – 416 с. - С.75 – 101.

13. ЭТИКЕТ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОГО ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

13.1. Основы управленческой этики

В последние годы активно разрабатываются проблемы служебной и административной этики, этики хозяйственного руководителя. Главное внимание обращается на обоснование принципов и норм нравственного поведения всех лиц, участвующих в организации и управлении производством (фирмой), необходимости отношения к служебным правам и обязанностям как к профессиональному долгу. Акцентируется внимание на недопустимость наличия у бизнесменов и менеджеров качеств, имеющих повышенную социальную опасность. К таковым в первую очередь относятся: нескромность, несправедливость, взяточничество, необъективный подбор кадров, злоупотребление властью.

Управленческая этика – это система теоретико-прикладных этических знаний и практических рекомендаций, ориентированных на качественное исполнение административно-хозяйственных функций. Она включает в себя образцы лучшего опыта нравственного решения конкретных проблем бизнеса и управления.

Одним из проявлений сознательной духовной жизни является нравственная установка личности, ориентирующей свое поведение на «голос совести» (вопреки, может быть, голосу эгоистического «Я»). По словам С.Л.Рубинштейна, этика включена в онтологию человека, в ней отражен «общечеловеческий, соотносительный характер моральных положений».

Англию и Францию называют обыкновенно «классическими странами этикета». Однако родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т. п. в XV столетии господствовали в этих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV в. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше, чем в других странах. Если сравнивать Италию XV в. с другими народами Европы, то сразу же

бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. А в это же время Англия, закончив одну войну, вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI в. страной варваров. В Германии свирепствовали жестокие и непримиримые гуситские войны, дворянство невежественно, господствует кулачное право, разрешение всех споров силой. Франция была порабощена и опустошена англичанами, французы не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей [31].

Таким образом, в то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной родиной этикета.

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

13.2. Понятие этикета, его виды и нормы

Этикет – слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

– *придворный этикет* – строго регламентированный порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

– *дипломатический этикет* – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом во время различных дипломатических приемов, визитов, переговоров;

– *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.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образования и культуры, одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. Но требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах [31].

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, способст-

вует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается тактом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один – на людях, другой – дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома же – с близкими – не церемонятся, грубы и нетактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

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.

Итак, *этикет* – очень большая и 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.

Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. В свою очередь, уважение и внимание можно заслужить лишь при соблюдении вежливости и сдержанности. Поэтому ничто не ценится окружающими нас людьми так дорого, как вежливость и деликатность. Но в жизни нам нередко приходится сталкиваться с грубостью, резкостью, неуважением к личности другого человека. Причина здесь в том, что мы недооцениваем культуру поведения человека, его манеры [33].

13.3. Манеры поведения, их виды

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* человека, 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 унижительных кличек и прозвищ.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. Этикет подразумевает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению. Он включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, формы обращения и приветствия, правила ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма.

Обязательным условием общения является *деликатность*. Деликатность не должна быть излишней, превращаться в лестищность, приводить к ничем неоправданному восхвалению увиденного или услышанного. Не надо усиленно скрывать, что вы впервые видите что-то, слушаете, пробуете на вкус, боясь, что в противном случае вас сочтут невеждой.

Всем известны выражения: «холодная вежливость», «ледяная вежливость», «презрительная вежливость», в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не

только убивают его сущность, но и превращают ее в свою противоположность.

Эмерсон определяет вежливость как «сумму маленьких жертв», приносимых нами окружающим нас людям, с которыми мы вступаем в те или иные жизненные отношения.

К сожалению, совершенно затерто прекрасное высказывание Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной, так как она – одно из проявлений искренней, бескорыстной благожелательности по отношению ко всем другим людям, с которыми человеку приходится встречаться на работе, в доме, где живет, в общественных местах. С товарищами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может перейти в дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще – обязательная база вежливости. Подлинная культура поведения там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

Одним из главных элементов вежливости считают *умение запоминать имена*. Вот как об этом говорит Д. Карнеги: «Большинство людей не запоминают имен по той причине, что не хотят тратить время и энергию на то, чтобы сосредоточиться, затвердить, неизгладимо запечатлеть эти имена в своей памяти. Они ищут для себя оправданий в том, что слишком заняты. Однако они вряд ли больше заняты, чем Франклин Рузвельт, а он находил время для того, чтобы запомнить, и при случае воскресить в памяти даже имена механиков, с которыми ему приходилось соприкасаться... Ф. Рузвельт знал, что один из самых простых, самых доходчивых и самых действенных способов завоевать расположение окружающих – это запомнить их имена и внушить им сознание собственной значительности» [33].

Содержание следующих двух благородных человеческих качеств – *тактичности и чуткости* – внимание, глубокое уважение к внутреннему миру тех, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или, наоборот, вызвать у них раздражение, досаду, обиду. Тактичность, чуткость – это и чувство меры, которую следует со-

блюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних.

Уважение к другим – обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами. Вам, наверное, приходилось сталкиваться с ситуацией, когда на совещании некто небрежно бросает во время выступлений своих товарищей «чушь», «ерунда» и т. п. Такое поведение нередко становится причиной того, что когда он сам начинает высказываться, то даже его здравые суждения встречаются аудиторией с холодком. О таких людях говорят: «Природа отпустила ему столько уважения к людям, что ему хватает его только на себя». Самоуважение без уважения к другим неизбежно вырождается в самомнение, чванство, высокомерие.

Культура поведения в равной степени обязательна и со стороны нижестоящего по отношению к вышестоящему. Она выражается, прежде всего, в честном отношении к своим обязанностям, в строгой дисциплинированности, а также в уважении, вежливости, тактичности по отношению к руководителю. То же – по отношению к сослуживцам. Требуя уважительного отношения к себе, давайте почаще вопросом: отвечаете ли вы им самим тем же.

Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию собеседников на наше высказывание, поступки и в нужных случаях самокритично, без чувства ложного стыда извиниться за допущенную ошибку. Это не только не уронит достоинство, но, наоборот, укрепит его во мнении мыслящих людей, показав им вашу исключительно ценную человеческую черту – скромность [31; 33].

«Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает, – утверждает Д. Карнеги. – А человек, который думает только о себе – безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни был».

Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство,

свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.

Вместе с тем скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью. Это совершенно различные категории. Очень часто скромные люди оказываются намного тверже и активнее в критических обстоятельствах, но при этом известно, что спором убедить в своей правоте невозможно.

Д. Карнеги пишет: «Вы можете дать понять человеку, что он не прав, взглядом, интонацией или жестом не менее красноречиво, чем словами, но если вы говорите ему, что он не прав, то заставите ли вы его тем самым согласиться с вами? Никогда! Ибо вы нанесли прямой удар его интеллекту, его здравому смыслу, его самолюбию и чувству собственного достоинства. Это вызовет у него лишь желание нанести ответный удар, но отнюдь не изменить свое мнение».

Проиллюстрируем вышесказанное следующим фактом: в период своего пребывания в Белом доме Ф. Рузвельт однажды признался, что если бы он был прав в семидесяти пяти случаях из ста, то не мог бы желать ничего лучшего. «Если это был максимум того, на что мог надеяться один из самых выдающихся людей двадцатого века, что можно сказать о нас с вами?» – спрашивает Д. Карнеги и заключает: «Если вы можете быть уверены в своей правоте хотя бы в пятидесяти пяти случаях из ста, то зачем вам говорить другим, что они не правы?».

И действительно, вам, наверное, приходилось быть свидетелем как кто-то третий, наблюдающий за разбушевавшимися спорщиками, может положить конец недоразумению дружелюбным, тактичным замечанием, сочувственным стремлением понять точку зрения обоих спорщиков.

Никогда не следует начинать с заявления: «Я вам докажу то-то и то-то». Это равносильно тому, считают психологи, чтобы сказать: «Я умнее вас, я собираюсь кое-что вам сказать и заставить вас изменить свое мнение». Это вызов. Это порождает у вашего собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами прежде, чем вы начали спор.

Чтобы что-то доказать, надо сделать это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал.

Д. Карнеги – известный мастер искусства манипуляции – считает одним из золотых правил следующее: «Людей надо учить так, как если бы вы их не учили. И незнакомые вещи преподносить, как забытые». Спокойствие, дипломатичность, глубокое понимание аргументации собеседника, хорошо продуманная контраргументация, основанная на точных фактах – вот решение этого противоречия между требованиями «хорошего тона» в дискуссиях и твердости в отстаивании своего мнения [31].

В наше время почти повсеместно отмечается стремление к *упрощению многих условностей*, предписывавшихся общегражданским этикетам. Это – одно из знамений времени: темпы жизни, изменившиеся и продолжающие быстро меняться социально-бытовые условия сильнейшим образом влияют на этикет. Поэтому очень много из того, что было принято еще в начале или середине нашего века, может сейчас показаться абсурдным. Тем не менее, основные, лучшие, традиции общегражданского этикета, даже видоизменившись по форме, остаются жить по своему духу. Непринужденность, естественность, чувство меры, вежливость, тактичность, а главное благожелательность по отношению к людям, – вот качества, которые безотказно помогут в любых жизненных ситуациях, даже тогда, когда вы не знакомы с какими-либо мелкими правилами общегражданского этикета, которых существует на Земле великое множество.

Основные черты этикета отличаются универсальностью, то есть являются правилами вежливости не только в международном общении, но и у себя дома. Но порой бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение. Чаще всего это происходит, когда необходимо знание правил международного этикета. Общение представителей разных стран, разных политических взглядов, религиозных воззрений и обрядов, национальных традиций и психологии, укладов жизни и культуры требует не только знания иностранных языков, но и умения вести себя естественно, тактично и достойно, что крайне необходимо и важно на

встречах с людьми из других стран. Такое умение не приходит само собой. Этому следует учиться всю жизнь [33].

13.4. Рекомендации по общественному поведению в разных странах

Правила вежливости каждого народа – это очень сложное сочетание национальных традиций, обычаев и международного этикета. И где бы вы ни были, в какой бы стране ни находились, хозяева вправе ожидать от гостя внимания, интереса к своей стране, уважения к своим обычаям. Рассмотрим некоторые рекомендации по общественному поведению в различных странах.

АНГЛИЯ

В Англии очень важны манеры держаться за столом. Поэтому надо соблюдать основные правила этого ритуала. Никогда не кладите руки на стол, держите их на коленях. Приборы не снимаются с тарелок, так как подставки для ножей в Англии не употребляют. Не перекладывайте приборы из одной руки в другую, нож должен все время находиться в правой руке, вилка – в левой. Концы приборов обращены к тарелке. Так как различные овощи подаются одновременно с мясными блюдами, вам следует поступать так: вы накалываете маленький кусочек мяса, при помощи ножа набираете на этот кусочек овощей; научитесь реализовывать трудное равновесие: овощи должны поддерживаться кусочком мяса на выпуклой стороне зубьев вилки. Вы должны добиться этого, так как если вы рискнете наколоть на вилку хоть одну горошину, то вас сочтут невоспитанным.

Не следует целовать рук или делать при публике таких комплиментов, как «какое у вас платье!» или «как восхитителен этот торт!» – это расценивается как большая неделикатность.

За столом не разрешаются отдельные разговоры. Все должны слушать того, кто говорит и в свою очередь говорить, что бы быть услышанным всеми.

ГЕРМАНИЯ

Надо называть титул каждого, с кем разговариваете. Если титул неизвестен, то можно обращаться так: «Herr Doctor!». Слово доктор не зарезервировано, как у нас только для медиков, а употре-

бляется в любом случае при указании специальности или профессии.

Перед тем, как выпить, поднимают бокал и чокаются с хозяином (хотя, например, во Франции поднимают бокал, но не чокаются).

В ресторане приветствуют всех находящихся около вас, даже незнакомых, выражением «Mahlzeit», означающим приблизительно «Приятного аппетита».

ИСПАНИЯ

Если вас просят остаться на завтрак – не принимайте этого приглашения: оно является простой формальностью. Если его повторяют – снова откажитесь. Только после третьего раза можно принять приглашение, так как на этот раз оно будет искренним, а не просто жестом вежливости.

Как ни странно, прибывать в точно назначенное время – не принято, непременно нужно опаздывать на 15-20 минут.

Никогда не следует наносить визиты в часы послеобеденного отдыха. В поезде обязательно предложите вашим соседям закусить вместе с вами. Они откажутся, так же как и вы должны это сделать, если это будет предложено вам.

ГОЛЛАНДИЯ

В отличие от Испании, в этой стране нужно соблюдать исключительную точность во времени при каждой встрече или приглашении. Следует избегать рукопожатий, не делать комплиментов. Вообще голландцы любят сдержанность, может быть даже чрезмерно.

АЗИАТСКИЕ СТРАНЫ

На востоке суп подают в конце обеда; во многих южных странах и в среднеазиатских республиках гостей часто принимают во дворе, который является по их обычаям продолжением дома; в турецкой семье могут пригласить провести время в бане; в Бразилии не принято носить тропический шлем, а в Таиланде – говорить о жаре. Латиноамериканцы в знак своего особого расположения к гостю часто переходят в разговор на «ты» [33].

13.5. Принципы светского этикета

Культура современного общества в итоге усваивает наиболее ценную часть культуры всех стран и всех предшествующих поколений. В процессе дальнейшего ее развития могут участвовать и деловые люди, обогащая в общении с иностранцами или за границей свой культурный опыт, свою культуру поведения, воспринимая все лучшее, что есть у других народов.

Раньше под словом «свет» подразумевалось интеллигентное, привилегированное и благовоспитанное общество. «Свет» состоял из людей, отличающихся своим умом, ученостью, каким – либо талантом, или хотя бы своей вежливостью. В настоящее время понятие «свет уходит, но светские правила поведения остаются».

Светский этикет – это не что иное, как знание приличий, умение держать себя в обществе так, чтобы заслужить всеобщее одобрение; и никакими из своих действий не оскорбить кого бы то ни было.

Вот несколько принципов, которых следовало бы придерживаться в разговоре, ведь манера разговаривать – вторая по значимости после манеры одеваться, на которую человек обращает внимание и по которой складывается первое впечатление о нем.

Тон разговора должен быть плавным и естественным, но никак не педантичным и игривым, то есть нужно быть ученым, но не педантом, веселым, но не производить шума, вежливым, но не утрировать вежливость. В "свете" говорят обо всем, но ни во что не углубляются. В разговорах следует избегать всякой серьезной полемики, особенно в разговорах о политике и религии.

Умение слушать такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека, как и умение говорить; и если вы хотите чтобы вас слушали, нужно самому слушать других или, по крайней мере, делать вид, что вы слушаете.

В обществе *не следует начинать говорить о себе*, пока не попросят специально, так как только очень близкие друзья (и то вряд ли) могут интересоваться личными делами кого бы то ни было.

За столом не нужно торопиться раскладывать свою салфетку, лучше подождать, пока другие это сделают. Неприлично

вытирать свои приборы в гостях, у знакомых, так как этим вы показываете свое недоверие к хозяевам, но это позволительно в ресторанах.

Хлеб надо всегда ломать кусочками над своей тарелкой, чтобы не крошить на скатерть, резать свой кусок хлеба ножом или откусывать от целого ломтя неприлично.

Суп следует есть не с конца ложки, а с бокового края.

Для устриц, омаров да и вообще для всех мягких блюд (таких как мясо, рыба и т. п.) следует употреблять только *ножи*.

Считается очень неприличным есть *фрукты*, откусывая прямо от них. Нужно *ножом очистить* фрукт от кожуры, разрезать фрукт на части, вырезать сердцевину с зернами и только после этого есть [31].

Никто не должен просить, чтобы ему первому поднесли блюдо, выказывая каким-либо образом свое нетерпение. Если вам за столом захотелось пить, то следует протянуть свою рюмку к тому, кто наливает, держа ее между большим, указательным и средним пальцами правой руки. Нужно избегать оставлять в своем стакане вино или воду, которые могут пролиться.

Вставая *из-за стола, вовсе не следует складывать свою салфетку*, и очень неприлично уезжать тотчас после обеда, всегда нужно подождать, по крайней мере, полчаса.

При сервировке стола следует иметь в виду, что не принято класть более трех вилок или трех ножей (каждому виду блюд должен соответствовать свой прибор) так как все приборы все равно не будут использоваться одновременно. Остальные ножи, вилки и другие дополнительные предметы сервировки подаются в случае необходимости к соответствующим блюдам. Вилки должны лежать слева от тарелки в порядке последовательности подачи блюд. Справа от тарелки нож для закуски, столовая ложка, нож для рыбы и большой обеденный нож.

Бокалы ставятся в такой последовательности справа налево: бокал (стакан) для воды, бокал для шампанского, бокал для белого вина, несколько меньший бокал для красного вина и еще меньший для десертного вина. На самый высокий фужер обычно кладут кар-

точку с именем и фамилией гостя, для которого предназначено место.

Хотя и говорят, что провожают по уму, но встречают – то все-таки по одежке. *Одежда* – одно из главнейших условий того, насколько хорошее сложится у человека мнение о вас. Рокфеллер начал свой бизнес с того, что купил себе на последние деньги дорогой костюм и стал членом гольф-клуба.

Я думаю, не стоит говорить о том, что одежда должна быть опрятной, вычищенной и выглаженной. Но вот несколько советов по поводу того, как и в каких случаях нужно одеваться.

На приемы до 20.00, мужчины могут надевать любые костюмы неярких цветов. На приемы, начинающиеся после 20.00, следует надевать костюмы черного цвета.

В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут. В застегнутом пиджаке входят к знакомым, в ресторан, в зрительный зал театра, сидят в президиуме или выступают с докладом, но при этом следует знать, что нижнюю пуговицу пиджака никогда не застегивают. Расстегнуть пуговицы пиджака можно на обеде, ужине или сидя в кресле.

В случае, когда нужно надевать смокинг, это специально указывается в приглашении (*cravate noire, black tie*).

Цвет мужских носков должен быть в любом случае темнее, чем костюм, что создает переход от цвета костюма к цвету обуви. Лакированная обувь должна надеваться только к смокингу [31; 33].

Журнал «Models of the season» рекомендует придерживаться следующих правил:

- пиджак предпочтительнее классический «английский» (с двумя шлицами сзади). В отличие от «европейского» (без шлиц) и «американского» (с одной шлицей), он позволяет своему обладателю не только элегантно стоять, но и элегантно сидеть;

- брюки должны быть такой длины, чтобы спереди чуть спускаться на обувь, а сзади доходить до начала каблука;

- рубашка под пиджаком допускается только с длинными рукавами. Не следует надевать нейлоновых и трикотажных рубашек;

- воротник должен быть на сантиметр – полтора выше воротника пиджака;
- жилет должен быть не слишком короткий, ни рубашка, ни ремень не должны быть видны;
- ремень соответственно исключает подтяжки и наоборот;
- носки к деловому и праздничному костюму подбираются в тон, ни в коем случае не белые, и достаточно длинные.

Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона одежды и ткани, чем мужчина. Основное правило, которое следует соблюдать при выборе одежды, – это соответствие времени и обстановке. Поэтому не принято принимать гостей или ходить в гости в роскошных платьях в дневное время. Для таких случаев подойдет элегантное платье или платье-костюм.

Если человек хочет подчеркнуть белизну своего лица, то ему следует надевать красную одежду, в любых других сочетаниях красный цвет одежды подавляет естественный цвет лица. Желтый цвет белизне лица придает фиолетовый оттенок.

Обычно цвет одежды подбирают с таким расчетом:

- блондинкам больше всего подходит синий цвет;
- брюнеткам – желтый цвет;
- белый цвет идет людям с розовым оттенком кожи на лице;
- черный цвет поглощает блеск других цветов.

Визитная карточка во многих случаях заменяет «удостоверение личности». Обычно она печатается на языке страны, в которой живет владелец карточки, по – английски или на языке страны пребывания.

На визитной карточке печатаются имя и фамилия, должность и адрес фирмы, где человек работает, а также номер телефона (факса, телекса).

Визитная карточка вручается человеку так, чтобы он смог сразу прочитать ее, а дающий должен тем временем вслух произнести свое имя и фамилию.

На визитных карточках жен проставляется лишь имя и фамилия, должность не указывается.

Визитные карточки, на которых указано одновременно имя и фамилия мужа и жены, рассылаются или завозятся, главным образом, дамам.

На визитных карточках, написанных не на русском языке, отчество не указывается, так как в большинстве стран не существует даже такого понятия [33].

Надписи карандашом в левом нижнем углу визитной карточки могут означать следующее:

p.f. – поздравление,

p.g. – благодарность,

p.c. – соболезнование,

p.p. – заочное представление,

p.f.c. – удовлетворение знакомством,

p.p.c. – вместо личного визита в случае окончательного отъезда,

p.f.N.a. – поздравление с Новым годом.

Завозимые визитные карточки непосредственно ее владельцем загибаются с правой стороны (загнутый угол означает личное посещение), посылаемые визитные карточки не загибаются.

На полученные или завезенные визитные карточки полагается ответить в течение 24 часов.

Визитные карточки не должны быть вычурными, экстравагантными, не должны иметь золотых обрешов. Шрифт может использоваться только черный.

Этикет в письмах, по существу, это все те же формальности, превратившиеся в обычаи. Поздравления с Новым годом, посылаются заранее, для того чтобы они были получены накануне Нового года или в день праздника. Этот срок должен соблюдаться в отношениях с родственниками, относительно же друзей или близких знакомых срок поздравлений может быть растянут и на первую неделю после Нового года, всех остальных можно поздравлять в продолжение всего января.

Письма пишутся только с одной стороны листа, обратная сторона должна всегда оставаться чистой.

Этикет не требует красоты почерка, но писать неразборчиво так же некрасиво, как и бормотать себе под нос, разговаривая с другими.

Очень некрасивым и невежливым считается ставить одну букву с точкой вместо подписи. Какого бы рода письмо ни было: деловое или дружеское – никогда не нужно забывать ставить адрес и число.

Никогда не следует писать многословно лицам, стоящим выше или ниже вас по положению. В первом случае многословием можно показать свое неуважение, да и, скорее всего, длинное письмо просто не будут читать, а во втором случае – длинное письмо можно посчитать за фамильярность.

В искусстве составлять письма играет очень важную роль умение отличить того, к кому мы пишем, и выбрать верный тон письма.

Письмо изображает нравственный облик пишущего, оно, так сказать, мерило его образования и знаний. Поэтому при переписке следует быть утонченно остроумным, ежеминутно помня о том, что по ней люди заключают о ваших достоинствах и недостатках. Малейшая бестактность в словах и небрежность в выражениях выставляют пишущего в неприятном для него свете [31; 33].

Интеллигентность заключена не только (и даже – не столько!) в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя – не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

Интеллигентность – это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Не мешать друг другу надо уметь. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Не надо запоминать сотни правил, следует запомнить одно – необходимость уважительного отношения к другим.

В наше стремительное время постоянно растет спрос на деловых, организованных людей. Спрос на них во все времена превышал, превышает и будет превышать предложение, потому что нет более надежных, результативных, точных и внимательных «изделий рода человеческого».

Организованного человека отличает определенная система работы, техника личного труда, уважение ко времени. Он делает в три-четыре раза больше, чем неорганизованный человек, проживая, при этом, как бы три-четыре жизни.

Неорганизованный человек идет на поводу у времени и дел. Организованный умеет управлять временем и делами. Его стиль деятельности, результаты труда показывают, что организация любого жизненного процесса в руках человека – огромная сила.

Чтобы стать организованным человеком, нужно преодолеть себя, иметь волю и упорство [31; 33].

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое управленческая этика? Какова ее роль в проведении переговоров?
2. Какие манеры поведения применяют при межличностном общении?
3. Какие виды этикета вы знаете?
4. Назовите нормы этикета при проведении деловых переговоров в неформальной обстановке (например, в ресторане)?
5. Охарактеризуйте правила обращения, если вас как делового партнера пригласили на завтрак в Испании, Англии, Японии.
6. Назовите основные принципы светского этикета на приеме в большой ризлтерской фирме общим количеством 120 человек.
7. Как лучше одеться женщине и мужчине на деловой прием после 20 часов?

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать виды управленческой этики, ее значение для руководителя и подчиненного.

3. Раскрыть виды и нормы этикета в межличностном взаимодействии.

4. Определить виды приемлемых и неприемлемых манер поведения в деловых переговорах, в межличностном общении, в общении родители-дети, в общении преподаватель-студент.

5. Охарактеризовать основные рекомендации обращения в общественных местах в Англии, Испании, Португалии, Турции, Мексике, Нидерландах, Китае, Японии.

6. Определить основные принципы светского этикета при проведении переговоров в ресторане.

7. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:
Южин В.И. Полная современная энциклопедия этикета / В.И.Южин. – М. : РИПОЛ классик, 2009. – 640 с.

(Глава 4. Этикет делового общения. – С. 83-98. Глава 7. Этикет межличностного общения на рабочем месте. – С. 153 – 174. Глава 8. Общегражданский этикет. – С. 174 – 183).

14. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ЭТНИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

14.1. Традиции и обычаи делового общения и деловой этики

В различного рода международных форумах, совещаниях, бизнес-семинарах и переговорах ежегодно принимает участие немалое число наших соотечественников. И цифра эта с каждым годом неуклонно растет, однако практика убедительно доказывает, что им порой не хватает элементарных знаний о психолого-этических нормах и принципах делового общения. Хочется искренне надеяться, что восполнению данного пробела в какой-то мере будет способствовать предлагаемая вниманию заинтересованного слушателя лекция.

В каждой стране и у каждого народа существуют свои традиции и обычаи делового общения и деловой этики. Важны ли они при встрече представителей разных культур? Существуют две точки зрения на этот счет. Обе признают наличие национальных особенностей. Согласно первой точке зрения интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил. Развитие международных связей, обмена в области культуры, науки, образования ускоряют процесс. В результате, например, японец или китаец, получивший образование в США, воспринимает особенности американского мышления и поведения. По мере развития цивилизации процессы, связанные с взаимопроникновением национальных стилей общения, формированием многих единых параметров ведения переговоров, играют все большую роль.

Представители второго направления, напротив, склонны отводить национальным особенностям одно из центральных мест в международном деловом общении, и в частности на переговорах, составляющих основу этого общения. Они полагают, что «трудности на переговорах возникают в связи с различиями в ожиданиях», которые, в свою очередь, обусловлены различиями в культурах. Наибольшее влияние на человека оказывают ценности, традиции, обычаи и т. д., усвоенные в детстве, то есть те, которые имеют именно национальную основу. К данному аргументу добавляется и

другой. В международный бизнес активно включается все большее число людей, часто не обладающих опытом международного общения. Они вносят значительный элемент национальной специфики.

Так как же на самом деле? Насколько значимы существующие национальные различия? Думается, что национальные особенности имеют значение в переговорном процессе, а степень их значимости различна в каждом конкретном случае. Шведский исследователь К. Йонссон отмечает, что обычно при значительном совпадении интересов сторон, то есть при сотрудничестве, национальные различия не замечаются, но стоит возникнуть конфликту, как они начинают играть важную роль [31].

Национальные особенности влияют на деловые отношения не только при конфликте сторон. Приведем пример из практики одной из западноевропейских фармацевтических компаний. Она решила поставить партию нового болеутоляющего препарата в арабские страны. Препарат хорошо раскупался на европейском континенте, что позволило компании рассчитывать на успех. Для рекламы в Европе использовались три картинки: на первой была изображена женщина, кричащая от боли, на второй – она же принимала лекарство, на третьей – после приема препарата боль прошла, и женщина изображалась в расслабленном, спокойном состоянии. Рекламу, которая не требовала пояснений, решили оставить. Через некоторое время обнаружили, что препарат вообще не покупается в арабских странах. О том, что там читают справа налево, разумеется, знали, но о том, что это относится и к картинкам, просто не подумали. Без учета культурной специфики смысл рекламы оказался прямо противоположным: женщина принимает предлагаемое лекарство, после чего кричит от боли [33].

14.2. Национальный стиль проведения деловых переговоров в разных странах

Итак, участники международного общения придерживаются единых норм и правил, тем не менее, национальные и культуральные особенности могут оказаться весьма значимыми при деловых

отношениях. Прежде чем описывать *национальные особенности*, сделаем несколько пояснений.

Во-первых, под национальными стилями, как правило, понимаются стили, типичные скорее для тех или иных стран, а не определенных национальностей. Так, китаец, живущий в США и ведущий переговоры от американской компании, в определенной мере может сохранить черты, присущие китайскому национальному характеру, и это будет влиять на его поведение на переговорах. Однако в целом его стиль ведения переговоров будет скорее американским, поскольку на формирование переговорного стиля в большей степени оказывают те условия, в которых человек работает и то, от имени какой страны он ведет переговоры.

Во-вторых, необходимо учитывать, что практически невозможно «абсолютно объективно описать» национальный стиль делового общения. Всегда работают устоявшиеся стереотипы национальных черт тех или иных народов.

В-третьих, национальный стиль – это наиболее распространенные, наиболее вероятные особенности мышления, восприятия поведения. Они не будут обязательными чертами, характерными для всех представителей описываемой страны, а только типичными для них. Знание национальных особенностей может служить своеобразным путеводителем, ориентиром возможного поведения партнера.

СОЕДИНЕННЫЕ ШТАТЫ АМЕРИКИ

Американская культура сравнительно молода по сравнению со многими европейскими, азиатскими или ближневосточными культурами. Американцы оказали значительное влияние на стили ведения переговоров во всем мире. Вторую половину XX столетия иногда называют «эрой переговоров», она совпала с ростом влияния США на развитие международных деловых, экономических и политических отношений. Американцы внесли значительный элемент демократизма и прагматизма в практику делового общения. Что же представляют собой типичные американцы?

Американцы – личности. Индивидуальность и права личности – это самое главное для американца. Это качество можно расценить как проявление эгоизма, но оно заставляет американцев от-

носиться с уважением к другим личностям и настаивать на равноправии.

Они самостоятельны и независимы. С раннего детства американцы привыкают «крепко стоять на своих ногах», то есть надеяться только на себя. Американцы – прямые люди, ценят в людях честность и откровенность, быстро переходят к сути разговора и не тратят время на формальности.

Американцы не любят чопорность, предпочитают удобную, повседневную одежду, обращаются друг к другу просто, неофициально, даже если между собеседниками большая разница в возрасте и общественном положении.

Американцы обожают соревноваться, очень ценят достижения, рекорды, постоянно соревнуются друг с другом. Хотя такое поведение для них естественно, со стороны оно может показаться властным, навязчивым.

Американцы дружелюбны, но по-своему. У американцев дружба редко бывает продолжительной, в ней больше прикладных моментов. Они менее постоянны, чем представители других культур, и они не любят зависеть от других людей. Они «ранжируют» дружбу и выделяют «друзей по работе», «друзей по спорту», «друзей по отдыху», «друзей семьи». Однако американцы тоже могут быть верными и преданными друзьями.

Американцы задают много вопросов. Некоторые вопросы американцев могут показаться элементарными и прямолинейными. Вам также могут задать очень личные вопросы. Так обычно проявляется их неподдельный интерес.

Многие считают американцев материалистами. «Успех» часто измеряется количеством заработанных денег. Однако среди американской интеллигенции достаточно людей, которые отвергают такой подход.

Американцы энергичны. Это общество отличается высокой активностью, движением, переменами. Американцев раздражает тишина. Они не любят перерывов в беседе. Они лучше поговорят о погоде, чем сделают паузу в разговоре [33].

Деловой американец по своему характеру не мелочен и не педантичен. Но он понимает, что в организации любого дела – нет

мелочей. Поэтому к переговорам он готовится тщательно, с учетом всех элементов, от которых зависит успех дела. Непременным качеством американского бизнесмена является соблюдение трех правил: анализируй, разделяй функции (обязанности), проверяй исполнение. Эти правила считаются условием квалифицированного руководства. Специализация – это девиз, без которого не начинается ни одно дело.

Американцы берегут время и ценят пунктуальность. Они пользуются ежедневниками и живут по расписанию. Они точно приходят на назначенную встречу. На Восточном побережье страны (от Вашингтона до Бостона) этому правилу неукоснительно следуют – опоздания недопустимы и не могут быть ничем оправданы, а на западе страны к этому относятся гораздо терпимее. Переговоры могут быть очень короткими – от получаса до часа и, как правило, идут один на один.

Прагматизм американцев проявляется в том, что при деловых беседах, на переговорах они концентрируют свое внимание на проблеме, подлежащей обсуждению, причем стремятся выявить и обсудить не только общие возможные подходы к решению, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. В деловом общении американцы энергичны, настроены на интенсивную работу. Этому способствует вся система образования и воспитания, существующая в США. Со школьной скамьи в детях одобряется напористость, умение ставить цели и добиваться их, жестко отстаивать интересы представляемых ими компаний.

Американский прагматизм во многом обеспечивается объективными факторами. Как правило, представители США обладают достаточно сильной позицией на переговорах, и это не может не сказываться на технологии их ведения: американцы довольно настойчиво пытаются реализовать свои цели, могут и любят «торговаться». Большое внимание при решении проблем американцы уделяют увязке различных вопросов – «пакетным» решениям. Они сами часто предлагают «пакеты» к рассмотрению. Для них характерно обсуждение сначала общих рамок возможного соглашения, а затем деталей.

В беседах, на переговорах американцы предпочитают причинно-следственные аргументы, предполагающие, что вывод делается на основе фактического доказательства. Подобный тип аргументации вообще характерен для англо-саксонского переговорного стиля и отличается, например, от традиций римского права, где исходной точкой доказательства служит некий принцип, а само доказательство строится как демонстрация применения этого принципа.

Демократизм американцев в деловом общении проявляется в стремлении к неформальной атмосфере при ведении переговоров и деловых бесед, в отказе от строгого следования протоколу. Между членами американской делегации довольно распространены партнерские отношения. Часто они обращаются друг к другу по имени независимо от возраста и статуса. Аналогичное обращение возможно и к зарубежным партнерам. Это означает, что отношения имеют не только деловой, но и дружеский характер. Американцы ценят и хорошо реагируют на шутки, стараются подчеркнуть дружелюбие и открытость. Как отмечается многими участниками и исследователями переговоров, они имеют значительно большую степень свободы при принятии окончательного решения, по сравнению, например, с представителями Франции, Японии, Китая или республик бывшего Советского Союза.

Стиль делового общения отличает профессионализм. В американской делегации трудно встретить человека, некомпетентного в обсуждаемых вопросах.

Американский стиль ведения переговоров, деловых бесед имеет и «обратную сторону». Считая себя своеобразными «законодателями мод» в технологии делового общения, американцы часто проявляют эгоцентризм, полагая, что партнер должен руководствоваться теми же правилами, что и они сами. В результате представители США могут оцениваться партнерами как слишком напористые, агрессивные, грубые, а их стремление к неформальному общению порой интерпретируется как фамильярность. На этой почве не исключено непонимание, вплоть до конфликтных ситуаций. Подобное поведение американских коллег в ряде случаев вызывает недоумение и у представителей отечественных деловых кругов, на что, кстати, обращали внимание и сами американцы.

Что же касается общения партнеров в неформальной обстановке, то деловой прием в США – обычная вещь. Это благоприятный случай поговорить о семье и хобби. За столом лучше избегать разговоров о политике и религии, поскольку США – страна пуританских ценностей. Американская нация озабочена своим здоровьем. Спиртного потребляют очень мало. В основном пьют пиво и коктейли, где льда больше, чем жидкости. Тосты не приняты. Поднимая стакан со спиртным, американцы говорят просто «чиэз» или «прозит». Необходимо помнить, что продолжительность делового приема в США гораздо короче, чем, например, во Франции. По его окончании участники могут вернуться в бюро и продолжить переговоры.

Если вас пригласят в дом, значит для хозяина это очень важно. Принесите в качестве подарка бутылку вина или сувенир.

ФРАНЦИЯ

Французы – одна из старейших и самобытнейших наций на европейском континенте, с богатой историей и культурой. В прошлом Франция оказала значительное влияние на формирование дипломатического протокола, этикета. Долгое время французский язык был языком дипломатической переписки и дипломатического общения. Все это не могло не сказаться на чертах национального характера, французского стиля современного делового общения [33].

Французы скорее галантны, чем вежливы, скептически и расчетливы, хитроумны и находчивы. В то же время они восторженны, доверчивы, великодушны. И. Кант замечал, что француз «учтив, вежлив, любезен <...> склонен к шутке и непринужден в общении», но он «очень быстро становится фамильярным». Английский дипломат Г. Никольсон писал: «Французы соединяют тонкость наблюдения с особым даром ясной убедительности. Они благородны и точны, но нетерпимы. Средний француз так уверен в своем интеллектуальном превосходстве, так убежден в преимуществе своей культуры, что часто ему трудно скрыть свое раздражение варварами, населяющими другие страны. Это обижает... Их [французов] восхитительная интеллектуальная целостность дает им повод считать неискренними все путанные высказывания менее ясных умов,

и они часто проявляют раздражение и высокомерии в то время, когда необходимо лишь быть немного более снисходительными».

Эти отзывы, данные много лет назад, не потеряли актуальности и сегодня. Если, например, в Англии искусство разговора часто сводится к умению молчать – в этом англичане усматривают сдержанность и корректность, – то во Франции, где очень любят и умеют блеснуть словом, молчаливый человек социально убивает себя. Если в Англии избегают тщательных намеков, касающихся новой жизни, то во Франции наоборот. Разговор у французов носит непринужденный характер и идет с исключительной быстротой. Скорость речи у них одна из самых больших в мире.

Англичане научили мир, как корректно вести себя за столом, но более умело это делают французы. Англичане ввели процедуру рукопожатия в официальный протокол, но пожимают руки французы. Причем рукопожатие в Англии за тысячу лет приняло почти стандартную форму, а у французов оно имеет бесконечные оттенки. Оно может быть горячим, дружеским, снисходительным, небрежным, сухим...

Большое значение на французский стиль делового общения оказывает система образования, которая ориентированна на воспитание независимых и критически настроенных граждан. Высшие слои общества особое внимание уделяют изучению философии, истории искусств, французской истории и культуры.

В итоге зарубежный партнер очарован обаянием французов, но находит, что поддерживать деловые отношения с ним не просто.

В деловой жизни Франции большое значение имеют личные связи и знакомства. Новых партнеров стремятся найти через посредников, связанных дружескими, семейными или финансовыми отношениями. Щепетильные французы обращают внимание на установление деловых контактов на надлежащем иерархическом уровне.

Французские бизнесмены тщательно готовятся к предстоящим переговорам. Они любят досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений. Поэтому переговоры с ними проходят в значительно более медленном темпе, чем, например, с американскими предпринимателями.

Современный американский исследователь М. Харрисон, описывая французский стиль ведения переговоров, подчеркивает приверженность принципам, при одновременном недоверии к компромиссам. При решении своих внутренних проблем французы неохотно прибегают к переговорам, предпочитая игнорировать конфликты или искать иные, отличные от переговоров пути их разрешения. Негативное отношение к компромиссам усиливается чувством интеллектуального превосходства, свойственным французам [36].

Они искусно, даже с изяществом, отстаивают тот или иной принцип или свою позицию, но не склонны к торгу. В результате оказывается, что французы достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют «запасной» позиции. Часто представители французской делегации на переговорах выбирают конфронтационный тип взаимодействия. Поведение может кардинальным образом измениться в зависимости от того, с кем они обсуждают проблемы.

По сравнению с представителями США французские участники переговоров менее свободны и самостоятельны. В компетенции непосредственных участников французской делегации находятся вопросы тактики ведения переговоров, где они часто демонстрируют большое разнообразие средств и приемов. Как следствие французы много внимания уделяют предварительным договоренностям, предпочитают по возможности заранее определить вопросы, которые могут возникнуть в ходе официальной встречи, провести предварительные консультации по ним. Французские предприниматели не любят сталкиваться в ходе переговоров с неожиданными изменениями в позициях. Контракты, подписанные совместно с французскими фирмами, предельно конкретны и точны в формулировках и не допускают разночтений.

Поскольку французы с любовью относятся к своей истории, стране, культуре, языку, немаловажным фактором при проведении переговоров и во время деловых встреч с ними становится использование французского языка в качестве официального. Материалы для обсуждения на переговорах желательно готовить на французском языке. Необходимо учитывать, что французы довольно чувствительны к ошибкам иностранцев во французском. Вопросам риторики придается большое значение.

Деловые переговоры, как правило, начинаются в 11 часов утра. Через полтора часа участникам может быть предложен типичный французский завтрак с аперитивом. Возможны любые восторженные комментарии по поводу качества блюд и напитков на столе, поскольку для французов кухня – предмет национальной гордости. При этом не следует забывать, что не принято оставлять еду на тарелке, подсаливать блюда по своему вкусу или пользоваться пряностями. Крепкие напитки пьют редко, предпочитая вино на все случаи жизни. Пространные тосты не приняты. Перед тем как выпить, говорят: «А вотр санте» («За ваше здоровье»). Счет в ресторане обычно оплачивает тот, кто приглашает. Во время делового приема о делах говорят только после того, как подается кофе, до этого момента французы предпочитают разговаривать о культуре и искусстве. Возможно, это происходит от того, что «французы не любят с ходу затрагивать в беседе вопрос, который их интересует больше всего. К нему подходят постепенно, после долгого разговора вокруг да около на разные нейтральные темы и как бы вскользь, без нажима – «между грушей и сыром», то есть в конце обеда. Поступать наоборот считается признаком не только дурного тона, но и невеликого ума: демонстрируя свой интерес, вы оказываетесь в роли просителя, а нарвавшись на отрицательный ответ, ставите в неудобное положение как себя, так и партнера» [36].

Быть приглашенным на ужин своим деловым партнером считается во Франции исключительной честью. На ужин следует прийти на 15 минут позже назначенного времени, принеся в качестве подарка цветы (только не белые и не хризантемы), коробку конфет или шампанское.

В ходе первой встречи не принято вручать своему деловому партнеру подарки. В качестве сувениров уместными считаются художественные альбомы, пластинки с классической музыкой и т. д.

В целом же, говоря о французском национальном характере и стиле делового общения, нельзя не подчеркнуть разнообразие поведения, образа мышления, восприятия французов. Один из современных исследователей французов Т. Зэлдин пишет, что, пожалуй, самой характерной чертой современной французской нации является неповторимость ее индивидов: «Не существует двух французов,

которые бы одинаково определили свою сущность и у которых было бы сходное сочетание таких элементов, как образование, культура, чаяния. Различия между французами постоянно растут».

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Англичанам присущи такие черты, как сдержанность, склонность к недосказанности, щепетильность, которая заставляет англичан быть замкнутыми и необщительными с незнакомыми людьми, почитание собственности, предприимчивость, деловитость. Независимость, граничащая с отчужденностью – основа человеческих отношений в Британии. Английская натура склонна к выжиданию и неторопливым поискам компромисса между верой и сомнением. Постоянный поиск примиряющего, осуществимого, удобного, именно эта туманность мышления, позволяющая при необходимости пренебрегать принципами, логикой и одновременно придерживаться двух противоположных мнений, создали Англии репутацию «Коварного Альбиона», столь часто они давали повод обвинить ее в лицемерии. У англичан высоко развито чувство справедливости, поэтому при ведении дел они исповедуют веру в честную игру, не терпят хитрости и коварства.

Английские традиции предписывают сдержанность в суждениях, как знак уважения к собеседнику. Отсюда склонность избегать категорических утверждений или отрицаний, используя при этом разнообразные вводные обороты типа: «Мне кажется», «Я думаю», «Возможно» и т. д. И вообще, англичане старательно избегают в разговорной речи любых личностных моментов, то есть всего того, что может показаться вторжением в чужую частную жизнь.

При всей своей приветливости и доброжелательности, готовности помочь, пойти навстречу, выручить из беды англичане остаются абсолютно непоколебимы во всем, что касается соблюдения каких-то правил, а тем более законов. Здесь они не допускают снисхождения ни к себе, ни к другим.

Национальной страстью англичан является садоводство. Это ключ к пониманию многих сторон их характера и отношения к жизни. Это кодекс моральных ценностей, почти религия [33].

Иностранец, привыкший считать, что молчание – знак согласия, часто ошибочно полагает, что убедил англичанина в своей правоте. Однако на самом деле, умение терпеливо выслушать собеседника, не возражая ему, далеко не всегда означает в Британии согласие. Просто англичане считают самообладание главным достоинством человеческого характера. При ведении переговоров иногда возникают паузы, которые интуитивно хочется заполнить. Так вот с английскими партнерами никогда не нужно бояться молчать. Наоборот, грубым поведением считается, когда человек слишком много говорит, то есть, по мнению англичан, силой навязывает себя другим. У шокированных таким поведением партнеров тут же появляются основания не доверять вам. Бережливость – качество, которое англичане проявляют к деньгам, словам и эмоциям. Они неприязненно относятся к любому открытому выражению чувств.

Не следует начинать переговоры с английскими фирмами без тщательной подготовки и согласования. Импровизации здесь недопустимы. Не обязательно и сообщать своим английским партнерам о своем прибытии и адресе, если согласованы сроки и программа пребывания. Пунктуальность в Великобритании – жесткое правило. Обмен рукопожатиями принят только на первой встрече, в дальнейшем, англичане довольствуются простым устным приветствием.

Переговоры могут вестись с одним или несколькими участниками. Традиционно, они начинаются с обсуждения погоды, спорта и т. д. Англичане принимают решение медленнее, чем, например, французы. На честное слово англичан можно положиться. К переговорам англичане подходят с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах может быть найдено наилучшее решение. Они достаточно гибки и охотно откликаются на инициативу противоположной стороны. Прагматический подход к делу, эмпиризм отличает английских переговорщиков. Традиционным для британцев было и есть умение избегать острых углов во время переговоров.

Если вам в перерыве переговоров предложат стандартный английский завтрак или обед, постарайтесь не размачивать тартин-

ки в чае, собирать соус с тарелки кусочками хлеба, класть руки на колени, курить до того, как вам подадут кофе. Из крепких напитков употребляют джин и виски, хотя любимым напитком англичан остается пиво. Произносить тосты и чокаяться не принято. Перед тем как выпить они произносят «чизз». В разговорах за столом лучше избегать таких тем, как жизнь королевской семьи, религия, Северная Ирландия, частная жизнь и деньги.

Приглашение в дом следует рассматривать как знак особого расположения. Если такое приглашение последует, то в день визита не забудьте послать с посыльным хозяевам дома цветы, шоколад и вино.

В гостях в английском доме не принят обмен визитными карточками.

ГЕРМАНИЯ

Немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, педантичностью, скептичностью, серьезностью, расчетливостью, стремлением к упорядоченности.

Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путем обмена письмами с предложениями о сотрудничестве. Свои предложения иностранные фирмы и отдельные предприниматели имеют возможность бесплатно публиковать в специализированном бюллетене «Аусландсанфраген», которые дублируются также в приложениях к газете «Нахрихтен фюр Ауссенхандель», издаваемых Федеральным ведомством внешнейторговой информации в Кельне. Для установления деловых отношений можно использовать принятую в Германии практику организации сотрудничества через агентские и посреднические фирмы. Высокий профессионализм и безусловное выполнение принятых на себя обязательств способствуют налаживанию долгосрочных деловых связей с немецкими фирмами.

Переговоры ведутся с участием одного или нескольких партнеров. Своей пунктуальностью «по-немецки» вы сразу заслужите уважение ваших немецких коллег, что, в свою очередь, благотворно скажется на микроклимате в процессе переговоров. Церемония

представления и знакомства соответствует международным правилам: рукопожатие и обмен визитными карточками.

Немцы предпочитают те переговоры, в которых они с достаточной очевидностью видят возможность нахождения решения. Обычно участники очень тщательно прорабатывают свою позицию. В ходе переговоров они любят обсуждать вопросы последовательно, один за другим.

Если вас в перерыве переговоров пригласили в ресторан, то не забудьте, что, во-первых, счета в ресторане иногда оплачиваются раздельно: приглашающими и приглашенными. Во-вторых, за столом следует пить только тогда, когда хозяева произнесут традиционное «Прозит!». Наконец, в-третьих, следует избегать разговоров политического характера.

В Германии очень редко приглашают деловых партнеров домой. Если же такое приглашение последует, то не забудьте букет цветов для хозяйки дома.

ВЕНГРИЯ

Венгры весьма эмоциональны, что иногда мешает деловым отношениям. Они чувствительны к вопросам, связанным с «национальной гордостью» или «традиционным рыцарством». Венгерский участник переговоров практически всегда считает себя аристократом и стыдится вести мелочный торг. Он скорее пойдет на уступку, зачастую не отвечающую его интересам. Партнер, приняв уступку, может оценивать поведение венгра как пренебрежительное и самодовольное.

Для венгерских участников переговоров важен личный компонент в деловых отношениях, формирующий доверие. Привычным делом при длительных и серьезных контактах становится посещение ресторанов, однако, детали торговых соглашений там не принято обсуждать. Эти вопросы, согласно венгерским нормам, должны обсуждаться в офисе.

В Венгрии в меньшей степени, чем в Германии или Австрии, при обращении придают внимание академическим званиям. Венгры весьма восприимчивы к шику и элегантности, в частности в одежде.

ИТАЛИЯ

Итальянцы экспансивны, горячи, порывисты, отличаются большой общительностью.

Существующая в стране практика деловых переговоров отвечает аналогичным нормам большинства европейских стран. Некоторые различия проявляются в поведении представителей крупных и мелких фирм. Последние, как правило, более энергичны и активны на первых этапах установления контактов, стремятся не затягивать решения организационных и формальных вопросов, охотно идут на альтернативные варианты решений.

Для налаживания деловых отношений достаточно обмена официальными письмами с предложениями. Нередки случаи, когда для установления деловых связей обращаются к услугам посредников, институт которых довольно быстро развивается.

Надо иметь в виду, что итальянские бизнесмены придают большое значение тому, чтобы переговоры велись между людьми, занимающими примерно равное положение на предприятии, в деловом мире или обществе.

Немаловажное значение для представителей деловых кругов имеют неформальные отношения с партнерами, в том числе и в неслужебное время. Считается, что неофициальная обстановка способствует сглаживанию возможных противоречий, возможности более свободно высказать критические замечания в адрес партнера, не рискуя вызвать его неудовольствие. Крепкие напитки пьют редко, даже знаменитая итальянская граппа не в большом ходу на своей родине. Приверженные традициям итальянцы предпочитают не пить также и пива, обычно употребляют местное вино, которое является непременным атрибутом любого обеда. Пространные тосты здесь не приняты, и перед тем как выпить в Италии произносят «чин-чин».

Итальянцы очень ценят проявление интереса к Италии как стране, являющейся родоначальницей многих видов искусств и ремесел. Проявление уважения и знаний в этой сфере всегда производит благоприятное впечатление и помогает создать на переговорах атмосферу доверия и благожелательности.

В целом, итальянские бизнесмены достаточно чувствительны к соблюдению основных правил деловой этики, это следует учитывать при организации и ведении переговоров.

ИСПАНИЯ

По своему характеру испанцы – серьезные, открыты, галантны, человечны, обладают большим чувством юмора и способностью работать в команде. Каждая из семнадцати провинций Испании дополнительно накладывает на характер жителей свой колорит.

О своем прибытии в страну нужно обязательно сообщать партнерам.

Не следует назначать встречу в полдень – час фиесты. Склонность испанцев опаздывать на встречу является предметом многочисленных шуток. Церемония знакомства не отличается от общепринятой: рукопожатие и обмен визитными карточками.

Как правило, переговоры проходят с участием одного или нескольких партнеров и традиционно начинаются с обсуждения погоды, спорта, достопримечательностей города и т. д. Стиль ведения переговоров с представителями испанских фирм менее динамичен, чем с американскими и японскими. Так же как и предприниматели других стран, испанские бизнесмены большое значение придают тому, чтобы переговоры велись между людьми, занимающими практически равное положение в деловом мире или обществе. Поскольку испанцы очень любят много говорить, то регламент встреч часто не соблюдается. Необходимость классического костюма, белой рубашки и начищенной обуви очевидна.

В Испании едят поздно: завтракают в 14 часов, обедают в 22 часа. За столом избегайте обсуждения таких тем, как гражданская война, период правления Франко, коррида, личная жизнь. В Испании не принято приглашать деловых партнеров домой. Однако, если такое предложение последует, то принесите с собой в качестве подарка цветы и вино. Избегайте слишком дорогих подарков, которые могут быть восприняты как взятка и обидят партнера.

ШВЕЦИЯ

Шведы известны в мире своей глубоко укоренившейся лютеранской деловой этикой, которая наиболее близка к немецкой, но

не столь суха. К ее характерным чертам относятся прилежность, пунктуальность, аккуратность, серьезность, основательность, порядочность и надежность в отношениях.

Уровень квалификации шведских бизнесменов очень высок, поэтому в своих партнерах они особенно ценят профессионализм. Шведы, как правило, владеют несколькими иностранными языками, в первую очередь английским и немецким.

Шведы-педанты, не называйте вашего партнера по имени до тех пор, пока он сам вам этого не предложит.

Шведы любят планировать дела заранее, поэтому и о деловых встречах лучше договариваться заблаговременно, а не в последнюю минуту. На переговоры являются в точно назначенное время, отклонение от которого не должно превышать 3-5 минут, в исключительных случаях – до 15 минут.

Шведские бизнесмены предпочитают знать заранее состав участников и программу пребывания (включая рабочую часть, приемы, посещение театров и т. п.). Будет вежливым с вашей стороны дать рекомендации о форме одежды при посещении приемов и театра.

Традиционно переговоры начинаются с беседы о погоде, спорте, достопримечательностях и т. д. К этой части переговоров нужно заранее готовиться. В солидных шведских компаниях соблюдается строгая дисциплина и субординация в соответствии с занимаемым положением. Каждый участник переговоров имеет право на собственное мнение, когда ему будет предоставлено слово.

Шведы сдержанны и обычно не выражают ярко своих эмоций. Они предварительно и всесторонне изучают полученные предложения и любят рассматривать все вопросы в мельчайших деталях, поэтому, если вы хотите достичь успеха, на переговоры нужно приходиться тщательно подготовленным.

Дружеские связи и отношения играют особую роль в развитии бизнеса. Работа не ограничивается стенами офиса и часто имеет продолжение за дружеским ужином в ресторане или в гостях. Домой приглашают обычно только самых близких или важных партнеров. Если вы получили такое приглашение, то не забудьте купить цветы хозяйке дома или прислать их с посылным в день

визита. Из российских сувениров особой популярностью у шведов пользуются изделия народных промыслов, платки, шали, пластинки с классической музыкой, духи «Красная Москва» и шоколадные конфеты. Шведы любят за ужином соблюдать маленькие традиции.

По обычаю хозяин дома в знак приветствия поднимает бокал и, обращаясь к каждому, произносит «сколь» (за ваше здоровье). Каждый раз, когда звучит это слово, все обмениваются взглядами, выпивают и снова смотрят в глаза друг другу. Не рекомендуется произносить тост за хозяйку или хозяина до конца трапезы, ставить бокал на стол во время произнесения тоста до тех пор, пока присутствующие не взглянули в глаза друг другу. Правила хорошего тона предусматривают также ответное приглашение и с вашей стороны.

Шведы придерживаются традиционных взглядов на одежду делового человека, предпочитая классический стиль. Для мужчин это темный, обычно синий в мелкую полоску, или серый костюм. Для женщин – более или менее строгий, не очень яркий костюм модных длины и силуэта, не слишком вычурное платье.

РОССИЯ

Говоря о европейских стилях делового общения, очевидно, нельзя обойтись без описания российских характерных особенностей ведения переговоров и деловых бесед. На формирование отечественного стиля оказали влияние два фактора: с одной стороны – советские нормы, правила делового общения, ценностные ориентации, сформированные в это время, с другой – черты русского национального характера.

Советские участники переговоров, особенно те, кто постоянно их вел, оценивались многими зарубежными партнерами как высокопрофессиональные специалисты. Прежде всего, данная характеристика относилась к хорошему знанию предмета переговоров. Большое внимание уделялось выполнению принятых обязательств. Как правило, в отношении зарубежных партнеров здесь не допускалось нарушений. Решение могло долго не приниматься, согласовываться, уточняться, но если оно принято и договор подписан, он строго выполнялся. Такое же пунктуальное следование договору ожидалось и требовалось от партнеров.

Одновременно с этими положительными характеристиками, часто сосуществовали и отрицательные. Прежде всего, стоит обратить внимание на понимание компромисса в советский период в значительной степени как вынужденной, временной меры. Такое понимание и отношение к компромиссу (а он является одним из наиболее существенных элементов переговоров) не могло не сказаться на советском стиле ведения переговоров. Часто зарубежные партнеры описывали советский стиль как довольно закрытый, настороженный. Тактика же ведения переговоров отличалась порой тем, что советская сторона в начале переговоров старалась занять позицию, которая заключалась в значительном завышении своих требований. Затем после длительных дискуссий происходило сближение позиций. При этом сами уступки советской стороной рассматривались часто как проявление слабости и делались весьма неохотно. В ряде случаев использовались приемы, направленные на получение односторонних преимуществ.

Состав, структура советской делегации на переговорах была построена, как правило, по жесткому иерархическому принципу. Принятие решения требовало согласования вопросов с Москвой, что могло занимать довольно много времени. На переговорах советская сторона предпочитала действовать осторожно, не рисковать. Если существовал выбор между более и менее рискованными вариантами решения, часто выбирался второй вариант. Уклонение от риска приводило к ограничению инициативы. Советские участники переговоров скорее реагировали на то, что предлагал партнер, нежели выдвигали собственные варианты решения.

Описывая особенности русского национального характера, академик Д. С. Лихачев подчеркивает, что в течение многих веков Россия находилась на перекрестке торговых путей, идущих с севера на юг (от Балтийского моря к берегам Средиземноморья – «из варяг в греки») и с запада на восток (из Европы в Китай и Индию). В результате «русская культура уже по одному тому, что она включает в свой состав культуры десятков других народов и издавна была связана с соседними культурами Скандинавии, Византии, южных и западных славян, Германии, Италии, народов Востока и Кавказа, – культура универсальная и терпимая к культурам других

народов». Это также способствовало формированию интереса в России к другим культурам, включению элементов этих культур, в первую очередь западноевропейской, в российскую. Многие нововведения Петра I могут служить яркой иллюстрацией этому. Ф. М. Достоевский описал данную черту русского национального характера очень точно: «Да, назначение русского человека есть бесспорно всеевропейское и всемирное. Стать настоящим русским, стать вполне русским, может быть, и значит только (в конце концов, это подчеркните) стать братом всех людей, всечеловеком, если хотите» [33].

Применительно к переговорам, деловым отношениям это означает, прежде всего, способность достаточно легко вести дела с представителями различных стран и национальностей, умение чувствовать партнера, быть открытым к его переговорному стилю. Одновременно Д. С. Лихачев называет и другую – стремление доводить все «до крайностей, до пределов возможного». На переговорах это может проявиться по-разному: и как постоянное следование очень жесткой позиции (либо наоборот), и как неожиданное для партнера полное принятие его предложений. Именно с этой чертой, видимо, связана такая особенность поведения отечественных участников переговоров, подмеченная американским автором Р. Смитом, как быстрая смена настроений и установок в отношении партнера: то крайне дружеское расположение, то вдруг проявление официальности, исключаящее любые личные симпатии. Вообще многими отмечалось, что эмоциональная сторона являлась важной составной частью советского стиля ведения переговоров.

Еще одна любопытная характеристика бывшего советского, а ныне российского стиля делового общения имеет достаточно глубокие корни. Обсуждая вопросы, отечественные участники переговоров обращают внимание скорее на общие цели и относительно мало уделяют внимания тому, как это можно сделать. В то же время вопросы, как достичь той или иной цели, остаются ключевыми, например, для американских представителей. Такое расхождение в отношении деталей может затягивать выработку российско-американских договоренностей, а в некоторых случаях и вообще вести к срыву переговоров.

При описании российского стиля делового общения следует обратить внимание на ряд особенностей, обусловленных недостатком опыта делового общения многих российских предпринимателей.

В результате отечественные участники с точки зрения зарубежных коллег подходят к переговорам довольно странно. Если, обсуждая деловое предложение, канадцы (впрочем, как и многие другие бизнесмены) рассуждают так: мы объединяемся, чтобы увеличить размер «пирога», и тогда каждый получит больше. Иными словами, они ориентированы на стратегию «выигрыш/выигрыш». Российские предприниматели часто ориентированы на иную стратегию. Они считают, что размер пирога известен, и задача заключается в том, чтобы захватить себе кусок побольше. Эта характеристика отечественных участников переговоров говорит не о чертах русского национального характера, а скорее о некомпетентности, отсутствии определенной «переговорной культуры», стремлении даже в ситуации сотрудничества видеть в значительной мере конфликт интересов, нежели их совпадение. Кроме того, в этом сказывается и старое, советское, понимание компромисса. Еще одно, в чем мы уступаем иностранным партнерам – это в умении «торговаться». Русские за границей колоссально переплачивают за все именно в силу своей склонности платить не только не торгуясь, но даже и не разузнав как следует реальные уровни цен. Иностранцы это уже отлично знают и используют. По мере развития переговорной практики в нашей стране подобное поведение на переговорах будет скорее исключением; останется то, что прочно связано с российской культурой, русским национальным характером.

КИТАЙ

Во время деловых встреч китайские участники переговоров очень внимательны к двум вещам:

- 1) сбору информации относительно предмета обсуждения, а также партнеров по переговорам;
- 2) формированию «духа дружбы».

Причем «дух дружбы» на переговорах для них вообще имеет очень большое значение, что в значительной степени обусловлено китайскими культурными традициями и ценностями и подчеркива-

ется многими авторами. «Дух дружбы» китайцы, по сути, отождествляют с хорошими личными отношениями партнеров. При этом желательно не забывать, что во время приветствий при обмене рукопожатиями (оно принято в Китае), сначала жмут руку наиболее высокопоставленного лица.

В китайской делегации, как правило, много экспертов, например эксперт по финансовым вопросам, техническим и т. д. В результате численность делегации оказывается достаточно большой.

Китайцы ведут переговоры, довольно четко разграничивая отдельные этапы: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап переговоров. На начальном этапе большое внимание уделяется внешнему виду партнеров, манере их поведения, отношений внутри делегации. На этой основе китайцы пытаются определить статус каждого из участников переговоров. В дальнейшем они в значительной мере ориентируются на людей с более высоким статусом, как официальным, так и неофициальным. Кроме того, в делегации партнера ими выделяются люди, которые выражают симпатии китайской стороне. Именно через этих людей китайцы впоследствии стараются оказать свое влияние на позицию противоположной стороны.

На переговорах с китайской стороной не следует ожидать, что партнер первым «откроет свои карты», то есть первым выскажет свою точку зрения, первым сделает предложения и т. д. Если переговоры проводятся на китайской территории (кстати, они любят проводить переговоры у себя дома), китайцы могут сослаться на то, что согласно их традициям «гость говорит первым». Попытки же получить вначале информацию от китайской стороны часто оказываются безрезультатными: информация сводится в основном к общим положениям.

Китайская сторона делает уступки обычно под конец переговоров, после того как оценит возможности противоположной стороны. Причем в момент, когда, кажется, что переговоры зашли в тупик, китайцами вдруг вносятся новые предложения, предполагающие уступки. В результате переговоры возобновляются. Однако

ошибки, допущенные партнером в ходе переговоров, умело используются.

Окончательные решения обычно принимаются китайскими участниками не за столом переговоров с партнером, а дома. Одобрение достигнутых договоренностей со стороны «центра» практически обязательно. При этом не исключено, что при возможности они постараются улучшить для себя достигнутые договоренности, внести поправки и оговорки.

В Китае придают важное значение налаживанию неформальных отношений с зарубежными партнерами. Вас могут спросить о возрасте, семейном положении, детях – не обижайтесь, это искренний интерес к вам. Вас радушно пригласят в гости или в ресторан на обед, где подадут не менее 20 блюд. Если вы не готовы попробовать предлагаемое вам экзотическое блюдо, не отказывайтесь демонстративно. Попытайтесь съесть хотя бы маленький кусочек, а остальное смешайте на тарелке. Подача супа к столу – сигнал того, что обед близится к завершению. Гость встает из-за стола первым.

Основной напиток китайцев – рисовая водка (крепостью 55 градусов). В народе очень популярно красное вино каулиян. Азия – церемониальна, поэтому в Китае приняты тосты, но чокаяться не обязательно. Если же чокаются, то соблюдают старое правило: младший должен чокнуться верхней частью своего бокала о ножку бокала, который поднимает старший, тем самым показывая, что он ставит себя ниже сотрапезника. Разливающий напиток должен наполнять чужие бокалы до краев, иначе это будет выглядеть как неуважение. Чокаясь, произносят «кан пей», что соответствует русскому «пей до дна», а в переводе с китайского «чтобы река обмелела».

Подарки лучше делать не определенному лицу, а всей организации, так как местные правила могут запрещать принимать личные подарки.

ЯПОНИЯ

В японском национальном характере выделяются трудолюбие, сильно развитое эстетическое чувство, приверженность традициям, склонность к заимствованию, дисциплинированность, пред-

анность авторитету, чувство долга, вежливость, аккуратность, самообладание, бережливость, любознательность, стремление к согласованным действиям в группе. Принято считать, что японец с детства воспитывается в духе «групповой солидарности», учится подавлять свои индивидуалистские порывы, сдерживать амбиции, не выпячивать свои сильные качества. Японская мораль считает узы взаимной зависимости основой отношений между людьми. Индивидуализм же изображается ею холодным, сухим, бесчеловечным. «Найди группу, к которой бы ты принадлежал, – проповедует японская мораль. – Будь верен ей и полагайся на нее. В одиночку же ты не найдешь своего места в жизни, затеряешься в ее хитросплетениях. Без чувства зависимости не может быть чувства уверенности». Такое поведение, согласно японским традициям, неизбежно будет вознаграждаться. Японцы привыкли судить о человеке, в первую очередь, по его принадлежности к той или иной группе. Когда два японца встречаются впервые, они, прежде всего, стараются выяснить принадлежность друг друга, а также положение, которое занимает в своей группе каждый из них. Без этих сведений им трудно найти основу для общения. Соединяя свои интересы с интересами семьи, дома, а на работе – с интересами группы, японец будет автоматически продвигаться одновременно с коллегами вверх по служебной лестнице, а, достигнув определенного уровня, смиренно ждать, будет он выдвинут в верхний эшелон или нет». Отсюда большое значение для японцев имеет «верность» своей фирме, государству, нации, самоотверженность и патриотизм при отстаивании их интересов.

Улыбка или смех в Японии могут означать разное – это признак дружеского расположения и выражение сдержанности, скрытности, и открытое выражение эмоций, и признак неловкости, вызванной затруднительным положением. Таковую улыбку называют «загадочная улыбка», она запечатлена на лицах будд, покоящихся в храмах.

Рукопожатие в Японии не принято. Очевидно, японцы избегают пристального, прямого взгляда, который неизбежен при рукопожатии и им не импонирует манера прикасаться друг к другу. Так или иначе рукопожатие не включается в процесс общения. Важ-

нейшим элементом правил хорошего тона являются поклоны. Причем, пятнадцати, например, поклонов достаточно лишь для тривиального приветствия. Чтобы произвести хорошее впечатление, нужно кланяться сорок пять раз, особое почтение выражают семьюдесятью поклонами, а самую уважаемую личность приветствуют, поклонившись девяносто раз подряд. При представлении вручайте и старайтесь получать визитные карточки обеими руками; в знак уважения внимательно их прочитайте. Карточка будет подана так, чтобы было легко прочитать на ней написанное, так же следует давать и свою.

В отличие от многих других стран, попытки установления деловых контактов с японскими фирмами путем переписки и телефонного общения, как правило, являются малоэффективными. Такое поведение объясняется несколькими причинами.

Во-первых, большинство действующих на национальном рынке мелких и средних фирм ведут свои дела на японском языке и контакты с ними требуют переводчика.

Во-вторых, японские предприниматели чрезвычайно щепетильны и скрупулезно относятся к принимаемым на себя обязательствам. Поэтому даже проведение переговоров они рассматривают как обязывающий шаг и не склонны идти на него, не получив от партнере и его предложениях исчерпывающей информации.

В-третьих, в японских фирмах действует весьма сложная процедура принятия решений, что замедляет получение вами ответа на ваш запрос. И, наконец, японские предприниматели отличаются пристрастием к личным беседам и отсутствием склонности к обсуждению сколько-нибудь важных вопросов путем переписки или по телефону. Особенно характерен такой подход для мелких и средних бизнесменов.

Для того чтобы справиться с этими трудностями, можно предложить следующее решение. При посылке деловых писем японским фирмам, с которыми вы хотите начать сотрудничать, приложите к ним ваши официальные годовые отчеты, брошюры и другие издания с подробной информацией о вашем предприятии и его продукции. Они нужны с точки зрения представления вашей фирмы как надежного и солидного партнера. Желательно, чтобы мате-

риалы были представлены на японском языке, причем перевод сделан профессиональным переводчиком. Некачественный перевод создаст неблагоприятное впечатление.

Во время первой деловой встречи с представителями японских фирм, принято обмениваться письменными материалами о своих фирмах. Такие материалы должны включать следующую информацию: профиль вашей фирмы, основные данные о ней (точное название, адрес, фамилии и должности главных должностных лиц, ассортимент выпускаемой продукции, основные вехи развития компании), биография главы вашей фирмы, текстовые и графические материалы, которые бы давали представление о предлагаемых вашей фирмой на японский рынок продукции, технологиях и услугах. Кроме того, желательно представить дополнительную информацию об отличительных особенностях вашей продукции, по сравнению с продукцией конкурентов.

Большое значение в японской культуре придается пунктуальности, точности. Договорившись о встрече, японец непременно в срок, вплоть до минуты, появится на месте. На предельной обязательности во многом основана вся практика делового общения в Японии. Точность на переговорах – будь то во времени их начала и окончания, или в выполнении обещаний, взятых на себя обязательств – одна из важнейших черт японского стиля ведения переговоров.

Иностранец, впервые встретившийся с японскими бизнесменами, бывает крайне удивлен медленным темпом деловых переговоров. Переговоры начинаются с обсуждения вопросов, не имеющих никакого отношения к предмету встречи, и лишь через некоторое время японская сторона переходит к официальной теме встречи. Чем серьезнее выдвинутые на повестку дня предложения, тем больше внимания уделяется малозначимым деталям. За этим кроется традиционное стремление создать соответствующую атмосферу переговоров, установить «отношения сотрудничества» для облегчения процесса принятия главного решения, когда все второстепенные вопросы, не вызывающие особых разногласий, будут улажены к взаимному удовлетворению сторон. Терпение в Японии считается одной из основных добродетелей, в том числе и в бизне-

се. Кроме того, в рамках принятой в стране идеологии внутрифирменного управления ваши японские коллеги не могут обойтись без консультаций и согласований с руководством других подразделений и отдельными сотрудниками своей фирмы, что также тормозит переговоры.

При проведении переговоров важно иметь в виду, что в Японии, когда вы слышите «да», это далеко не всегда означает действительное согласие. Это вытекает, во-первых, из грамматики японского языка: если ваш вопрос уже содержит отрицание («Вы не хотите этого?»), то есть, имея в виду «Нет, не хочу», ваш японский собеседник ответит «да». Во-вторых, японское «хай», обычно переводимое как «да», в ходе беседы употребляется довольно часто, но в смысле «так-так», «да-да», то есть скорее для подтверждения того, что вас продолжают слушать. Кроме того, хотя в Японии считается похвальным умеренность и сдержанность в жестах и движениях, но, тем не менее, частое кивание головой в процессе разговора также скорее означает «я вас внимательно слушаю», чем «я согласен с вами». В-третьих, японцы традиционно стремятся не вступать в открытое противоречие с собеседником и огорчать его, а потому избегают прямых ответов «нет».

Если японский бизнесмен хочет сказать «нет», он обычно говорит, что «это трудно». Хотя и в такой ситуации можно проявить не только настойчивость, но и изобретательность, зачастую «разговорить» партнера, в результате чего прийти к устраивающему обе стороны компромиссу. В то же время японским словом «вакаримасита», обычно переводимым как «я понимаю», ваш собеседник выражает гораздо большее согласие с вами. Иногда, когда японцы хотят избежать категорического «нет», они задают контрвопрос, после чего считается не тактичным настаивать или добиваться своего, или переводят разговор на другую тему. Если японцы хотят ответить отрицательно, но не имеют веских аргументов, они ссылаются на плохое самочувствие, ранее данные обещания и т. п. Сдержанность является нормой их поведения.

Желание избегать открытого столкновения противоположных взглядов проявляется у японцев и в практике принятия решений. Решения эти обычно представляют собой не результат чьей-то

личной инициативы, а итог согласования мнений всех заинтересованных лиц – как бы общий знаменатель, найденный на основе взаимных уступок. При этом по нормам японской деловой этики главной добродетелью обладает не тот, кто твердо стоит на своем (пусть даже будучи правым), а тот, кто проявляет готовность к компромиссу ради общего согласия.

Процесс согласования мнений начинается в наиболее заинтересованной группе, а затем шаг за шагом движется вверх. Лишь после кропотливой подготовки вопрос выносится на обсуждение руководства. Как правило, ни один из участников такой дискуссии не станет сразу целиком излагать свое мнение, тем более – предлагать что-то конкретное. Вместо этого он выскажет сначала лишь небольшую, наиболее бесспорную часть того, что думает по данному вопросу; образно говоря, сделает лишь осторожный шаг вперед и тут же оглянется на остальных.

Важно иметь в виду, однако, что компромисс в представлении японцев – это зеркало момента. Подобно тому, как их мораль делит поступки не на хорошие и дурные, а на подходящие и неподходящие, японцы считают само собой разумеющимся, что соглашение имеет силу лишь до тех пор, пока сохраняются условия, в которых оно было достигнуто. Там, где англичанин скажет: «Раз возник спор, обратимся к тексту соглашения и посмотрим, что там написано», – японец будет доказывать, что, если обстановка изменилась, должна быть пересмотрена и прежняя договоренность [31].

Давая рекомендации по ведению переговоров с японцами, американский исследователь М. Блейкер отмечает, что когда японцы встречаются с ярко выраженной уступкой, они вероятнее всего ответят тем же. В целом же уступки, компромисс, на который идут японцы, воспринимаются ими часто как нечто неизбежное и вынужденное. По отношению к более слабым партнерам уступки рассматриваются японской стороной как проявление «доброй воли» и «великодушия». М. Блейкер констатирует малую эффективность угроз при переговорах с японцами. Сами же японцы редко используют угрозы, впрочем, как и другие тактические приемы, направленные на принуждение – блеф, нажим и т. п.

Японцы часто стремятся избегать обсуждений и столкновений позиций во время официальных переговоров, а также участия в многосторонних переговорах. При переговорах с более слабым партнером японские участники могут прибегнуть к угрозам. В целом для японской стороны мало характерны особые подвижки в позиции или значительные изменения в тактике при ведении переговоров. В то же время японцы уделяют много внимания развитию личных отношений с партнерами. Во время неофициальных встреч они стремятся по возможности подробнее обсудить проблему. Если получено приглашение в традиционный ресторан японской кухни, необходимо обратить внимание на обувь и носки – придется разуваться! Когда вас угощают спиртным, следует поднять свой бокал, а затем тут же перехватить у японца бутылку и наполнить его бокал. Не отказывайтесь хотя бы пригубить предлагаемое. Отказ может быть мотивирован только медицинскими противопоказаниями. Если вы не готовы попробовать предлагаемое вам блюдо, не отказывайтесь демонстративно. Съешьте маленький кусочек, остальное просто смешайте на тарелке.

На переговорах японцы часто стремятся избежать риска, что рассматривается ими как угроза для их чести, престижа, репутации. Стремление не проиграть может оказаться сильнее, чем желание одержать победу. В то же время они стараются максимально развить свободу маневра на переговорах, и личная смелость и решительность может ярко проявляться в дискуссиях. Характерной чертой японцев является чувствительность к общественному мнению.

В ходе переговоров с японскими бизнесменами трудно обойтись без возникающих пауз и молчания. Не следует пытаться заполнить паузу самому. Для японцев такая ситуация нормальна, обычно после взаимного молчания беседа становится более плодотворной. Забудьте о тактических проявлениях чувств, особенно раздражения. Японцы приучены контролировать свои эмоции (особенно в деловых вопросах) и будут шокированы грубостью. Терпение и стремление к установлению взаимопонимания даст гораздо лучшие результаты, нежели конфронтационный стиль.

Стоит использовать любой уместный предлог для того, чтобы напомнить партнеру о себе и продемонстрировать, что и вы, со

своей стороны, не забываете о нем. В число хороших поводов для поддержания и возобновления контактов входят направление партнеру короткого благодарственного письма после проведения переговоров; отправка новых информационных или рекламных брошюр, печатных материалов вашей компании; посылка вырезок из газет с заметками, касающимися предмета ваших взаимных интересов; поздравления с праздником (поздравительные открытки желательнее направлять лично каждому сотруднику, с которым вы имеете дело, а не на всю компанию в целом); поздравление партнера в связи с его продвижением по службе; отправление извещения о последних изменениях ваших должностных обязанностей и т. д.

Подарки – обычное дело в Японии, особенно в пред- и посленовогодний период, а также в середине лета. Имейте в виду, что получивший подарок, по японским этическим воззрениям, обязан ответить тем же; поэтому слишком дорогой подарок может поставить японца в затруднительное положение. По той же причине никогда не распаковывайте и не рассматривайте полученный вами подарок в присутствии дарителя. Старайтесь не дарить цветов, если только вы твердо не уверены в необходимости этого. Неправильный выбор может стать намеком совсем не на те отношения, который имеет в виду дарящий.

РЕСПУБЛИКА КОРЕЯ

К установлению деловых отношений корейцы подходят иначе, чем в странах Запада. Трудно или невозможно наладить контакт путем прямого обращения к южнокорейской фирме в письменном виде. Желательна личная встреча, договориться о которой лучше всего через посредника. Ваш посредник, хорошо знакомый с вашими будущими партнерами, представит вашу организацию, расскажет о ваших предложениях, о вашем личном статусе на фирме и т. д.

Следует иметь в виду, что в Корее сильна традиционная конфуцианская мораль, согласно которой в межличностных отношениях необходимо учитывать чувства другого, относиться к нему исходя из его социального статуса, уважать его права и быть искренним в своих намерениях. Традиционная мораль высоко ставит личное общение, личный контакт, без которых в Корее невозможно

решить ни одной проблемы. Именно поэтому корейцы всегда настаивают на личной встрече, даже в тех случаях, когда с нашей точки зрения достаточно телефонного разговора. Если на просьбу о встрече вы ответите уклончиво, не исключено появление корейцев в вашем офисе без предварительной договоренности, поскольку они могут принять ваш неопределенный ответ за готовность встретиться.

Корейцы, в своей массе, являются открытыми, общительными, очень вежливыми и хорошо воспитанными людьми. Поэтому будет уместным помнить, что теплое отношение к вам может и не означать, что вам удалось так уж заинтересовать ваших партнеров своими предложениями. Они просто проявляют вежливость, и вы должны отвечать тем же.

Корейское общество является строго иерархичным и весьма авторитарным. Prestиж человека зависит от должности и возраста и зарабатывается часто нелегким трудом. Поэтому если иностранец не проявит должного уважения, его шансы на успех снизятся. Для этого надо четко представлять себе соотношение собственного статуса со статусом партнера. Определению этого будут способствовать ваши визитные карточки, в которых корейских бизнесменов заинтересует не столько ваше имя, сколько организация в которой вы работаете, и ваше положение в ней. Говоря об именах, надо помнить, что у корейцев первый слог – это фамилия (наиболее распространенные: Ким, Ли, Пак, Цой, Хан, Нам, Чон, Сон), а два последующих – личное имя.

Корейские бизнесмены считаются весьма напористыми и агрессивными при ведении переговоров. Традиционное воспитание и мораль не всегда позволяют перейти к проблеме, подлежащей решению. Обычно переговоры, особенно первоначальные, имеют довольно длительную протокольную часть. Однако, в отличие от представителей японских компаний, корейцы не склонны долго обсуждать второстепенные моменты в стремлении обеспечить плавный переход к главному вопросу. Для корейских бизнесменов характерна ясность и четкость выражения проблем и путей их решения.

Корейцы не привыкли открыто выражать несогласие с партнером, доказывать его неправоту (и того же ждут от собеседников). В общении с корейскими бизнесменами не следует употреблять выражения «надо подумать», «предложение нуждается в длительном изучении», «решить этот вопрос будет не так просто» и т. п., поскольку это воспринимается ими не как готовность к длительным усилиям по выяснению возможностей реализации идеи, а как констатация ее неприемлемости на данном этапе. Они не любят заглядывать далеко в будущее, их больше интересует, как правило, непосредственный результат их усилий.

К нормам деловой жизни следует отнести, например, извещения о перемещениях, рассылаемые постоянным партнерам, благодарственные письма, которые после визитов направляются всем, с кем были проведены встречи. На первой встрече принято обмениваться сувенирами, цель которых – оказание внимания данной фирмы к потенциальному партнеру, а также реклама.

Корейцы щепетильны в вопросах одежды: для мужчин это всегда строгий деловой костюм, чаще всего с белой рубашкой и неярким галстуком, для женщин в служебной обстановке исключаются брюки. Не принято курить в присутствии старших по возрасту и должности.

В целом, протокол в отношениях с южнокорейскими бизнесменами соблюдается менее строго, чем с японскими [33].

АРАБСКИЕ СТРАНЫ

Для арабов одним из важнейших элементов на переговорах является установление доверия между партнерами. Если типичный американец старается предугадать развитие событий при решении любой проблемы, то арабы скорее привыкли ориентироваться на прошлое, постоянно обращаясь к своим корням и традициям. Они также предпочитают предварительную проработку деталей обсуждаемых на переговорах вопросов. Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции.

В целом, поскольку арабский мир далеко не однороден, существуют значительные различия в стилях делового общения у представителей различных арабских государств. Остановимся немного подробнее лишь на одном из арабских стилей – египетском.

Американский исследователь, бывший участник переговоров в Кэмп-Дэвиде У. Квандт выделяет три главных черты.

Во-первых, подчеркивает он, Египет является одним из древнейших очагов человеческой цивилизации, поэтому для египтян весьма характерно чувство национальной гордости, следование историческим традициям своей страны. Другая черта – это принятие необходимости сильного правления, и, наконец, третья – жесткие и довольно развитые административные правила поведения.

Эти особенности египтян в значительной степени сказываются при ведении ими переговоров. Так, они весьма чувствительны к вопросам, связанным с национальной независимостью. Все, что каким-то образом может рассматриваться как вмешательство в их внутренние дела, будет отвергаться с беспощадностью. Важным оказывается и уровень, на котором ведутся переговоры. При этом египтяне чаще предпочитают «торг» иным типам взаимодействия с партнером. Египтяне большое значение придают проявлениям дружбы, искренности, гостеприимства и хорошего настроения.

В мусульманском мире иностранец не может обращаться с вопросами или просьбами к женщине, это считается неприличным, все обсуждения ведутся с мужчинами. При встрече в арабских странах мужчины обнимаются, слегка прикасаются друг к другу щеками, похлопывают по спине и плечам, но такие знаки внимания возможны только между своими и не распространяются на чужестранцев.

Если европейское приветствие короткое и сухое, то арабское превращается в целую процедуру, оно сопровождается расспросами о здоровье, о делах. На протяжении беседы эти вопросы могут повторяться. Даже если вы спешите, то необходимо выслушать арабского собеседника и его многочисленные пожелания благополучия. Поводы для пожеланий и поздравлений могут быть самыми разнообразными: встреча, приезд, отъезд, покупка. Речь арабского собеседника сопровождается частыми обращениями к Аллаху, упованием на его помощь в завершении предстоящих дел. В арабской среде это обычная формула вежливости.

«Культурная дистанция» между беседующими арабами обычно короче, чем она принята у европейцев. Беседующие почти касаются друг друга, что свидетельствует о взаимном доверии.

При первом знакомстве ваш арабский собеседник выражает вам радушие и любезность. Это не притворство, а дань традиции: среди арабов господствует мнение, что только такое поведение достойно мусульманина. Последующая беседа может проходить менее гладко. Арабские собеседники всячески избегают определенности, четких ответов «да» или «нет». Взамен следуют туманные обороты типа «Инщаала» («Если Аллаху будет угодно»). Арабское понимание этикета запрещает собеседнику прибегать к прямолинейным ответам, быть категоричным, арабы во время беседы избегают также суетливости, поспешности. Арабские собеседники всегда стремятся «сохранить лицо»: и свое, и собеседника. Считается необходимым оставить возможность для последующих контактов. Отказ от сделки сопровождается оговорками, похвалами в пользу обсуждаемого предложения. Арабские предприниматели выражают отказ в максимально смягченном, завуалированном виде.

Исламская мораль относит торговлю к престижному, почитаемому занятию. Средневековые мыслители рассматривали торговлю как род искусства, успех в торговых начинаниях считался признаком глубокого ума.

Торговая сделка у арабов – всегда маленький спектакль. Это область, где европейские и арабские понятия существенно расходятся. Приглашая совершить сделку, арабский купец становится сама любезность. Первая названная цена всегда многократно завышена. Назвав завышенную цену хозяин товара начинает всячески его расхваливать. Покупающий стремится сбить цену. Торгующиеся могут расходиться, вновь обсуждать достоинства товара пока не ударят по рукам. Процесс покупки часто сопровождается угощением прохладительными напитками, чаем, кофе. Если вам подали небольшую чашечку кофе (он очень крепкий, без сахара, с большим количеством кардамона), то, выпив, вы отдаете ее хозяину, и он тут же наливает в нее еще кофе. Так продолжается до тех пор, пока вы один не опустошите кофейник. Но если вы больше не хотите кофе, покачайте чашечкой из стороны в сторону или переверните ее вверх дном. Если перед кофе предлагают прохладительные напитки, это означает, что время, отведенное для встречи, подходит к концу [33].

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие виды традиций существуют в деловом общении?
2. Что такое деловая этика?
3. Какие виды деловой этики используются в современном мире?
4. Какие особенности национального стиля проведения деловых переговоров вы знаете?
5. Как вести себя при проведении деловых переговоров в России и Украине?
6. Чем отличается проведение деловых переговоров и подготовка к ним в Китае, Корее и Японии?
7. Какие отличия в проведении деловых переговоров существуют в Германии, Италии, Франции и Испании?
8. Какие можно выделить особенности проведения деловых переговоров в Великобритании и Америке?

Дидактический тренинг (выполняется письменно):

1. Выписать и дать определение ключевым понятиям темы.
2. Рассмотреть и законспектировать виды традиций и обычаев делового общения.
3. Раскрыть основы деловой этики в современном миру.
4. Определить особенности национального стиля проведения деловых переговоров в разных странах.
5. Охарактеризовать основные рекомендации обращения при проведении деловых переговоров в России, Украине, Болгарии, Германии, Великобритании, Америке.
6. Определить основные принципы проведения деловых переговоров с учетом национальных особенностей в Италии, Франции, Испании, Китае, Корее, Японии.
7. Законспектировать или дать аннотацию следующей работе:
Шеретов С.Г. Ведение международных переговоров / С.Г.Шеретов. – Алматы : Данекер, 2004. – 154 с. (Глава 6. Стили ведения переговоров).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Повествование этой книги, предназначенной для студентов психологических специальностей и всех заинтересованных лиц, уводит читателя в интересный мир человеческого общения во всех его проявлениях: от межличностного до делового, от конфликтного и манипулятивного до эмпатийного и аттракционного. Вся прелесть общения во всех его проявлениях в том, что оно входит во все сферы нашей жизни и во все психологические дисциплины. Иногда на некоторых психологических факультетах психология общения не рассматривается как самостоятельная дисциплина, а только в составе других дисциплин в качестве отдельных тем. Но это нисколько не умаляет ее важности и нужности для изучения, понимания и умелого применения. В этой книге была предпринята попытка собрать воедино большинство сторон и проявлений общения в чистом виде, вне контекста определенной ситуации, которую в современных реалиях приходится учитывать.

Многие авторы сегодня пишут о времени глобальных трансформаций, которое проходит современное общество. Это связано со сменой приоритетов и ценностей, методов и систем воспитания и образования; политикой лояльности и толерантности к тем проявлениям, которые раньше осуждались обществом; применением новых манипуляций сознанием целых народов; переписыванием истории целых государств; переворотами и военными действиями; изменениями в правилах ведения деловых бесед и переговоров, в правилах этикета разных стран.

В связи с этим иногда складывается впечатление, что люди просто разучились общаться и договариваться. Некоторым из них проще самоутвердиться, создавая конфликтные ситуации, используя манипулятивные действия для достижения цели. Некоторые выдают упрямство за настойчивость, и считают эту черту характера ведущей в собственной личности. Многими не осознается ценность межличностного общения, оно просто принимается как данность. Из – за нежелания понять друг друга, пойти на компромисс все чаще расстаются люди, которые были счастливы вместе, иногда долгие годы. Случается, что проблемы на предприятиях и организациях захватывают работающего в них человека целиком, застав-

ляя забыть о родных и близких, которым так важны его общение и поддержка. И таких ситуаций может быть множество.

В современных условиях нам даны все возможности для развития личности и выстраивания человеческих взаимоотношений. Выбор каждого – воспользоваться этими возможностями или проигнорировать их. За качество вашей жизни ответственны только вы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абульханова – Славская К. А. Личностный аспект проблемы общения / К. А. Абульханова – Славская ; под ред. Б. Ф. Ломова // Проблемы общения в психологии. – М. : Наука, 1981. – 278 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М.Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 378 с.
3. Андреева Г. М. Общение и оптимизация совместной деятельности / Андреева Г. М., Яноушек Я., Дондов А. И. – М. : Изд – во МГУ, 1987. – 301 с.
4. Бендер П. У. Секреты эффективной межличностной коммуникации : [текст] / П. У. Бендер. – Мн. : Попурри, 2006. – 368 с.
5. Василик М. А. Основы теории коммуникации : учебник / под ред. М. А. Василик. – М. : Гардарики, 2007. – 616 с.
6. Волкова А. И. Психология общения для студентов колледжей : учеб. пособие / А. И. Волкова. – Ростов н/Д. : «Феникс», 2006. – 510 с.
7. Волошина Н. В. Особенности коммуникативных способностей личности / Н. В. Волошина // Психолого – педагогічна наука і суспільна ідеологія : матеріали методологічного семінару АПН України, 12 листопада 1998 р. – К. : Гнозис, 1998. – С. 301 – 305.
8. Головаха Е. И. Психология человеческого взаимоотношения / Е. И. Головаха, Н. В. Панина. – К. : Политиздат Украины, 1989. – 189 с.
9. Григорьева Т. Г. Основы конструктивного общения : [методическое пособие для преподавателей] / Григорьева Т. Г., Линская Л. В., Усольцева Т. Г. ; под ред. Ю. М.Забродина, М. В.Поповой. – Новосибирск : Изд – во Новосибирского ун – та; Москва : Совершенство, 1997. – 171 с.
10. Ершов А. А. Психология конфликтов : учебное пособие / А. А. Ершов. – СПб. : ЛГУ, 2003. – 295 с.
11. Знаменская С. В. Педагогические условия формирования коммуникативной культуры студентов в процессе профессиональной подготовки в вузе : дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.06 / Стояна Васильевна Знаменская. – Ставрополь, 2004. – 169 с.
12. Корніяка О. М. Психологія комунікативної культури школяра :

- [монографія] / О. М. Корніяка. – К. : Міленіум, 2006. – 336 с.
- 13.Кравченко Е. В. Развитие коммуникативной культуры учащихся в условиях гуманизации образования : дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Кравченко Елена Вячеславовна. – Саратов, 2004. – 183 с.
- 14.Крысько В.Г. Социальная психология: учебник для вузов / В.Г. Крысько. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
- 15.Куницына В. Н. Межличностное общение : учебник для вузов / Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погорьша В. М. – СПб. : Питер, 2002. – 544 с.
- 16.Леонтьев А. А. Психология общения : учебное пособие для вузов / А. А. Леонтьев. – М. : Академия, 2005. – 368 с.
- 17.Лисина М. И. Проблемы онтогенеза общения : учебное пособие / М. И. Лисина. – М. : Педагогика, 1986. – 144 с.
- 18.Маклаков А.Г. Общая психология: учебник для вузов / А.Г.Маклаков – СПб.: Питер, 2006. – 583 с.
- 19.Митрова Н. О. Формирование коммуникативной культуры у студентов вуза в процессе их включения в социально ориентированную деятельность : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата педагогических наук : спец. 13.00.08: «Теория и методика профессионального образования» / Н. О. Митрова. – Майкоп, 2006. – 29 с.
- 20.Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация: монография / под ред. И.П. Медведева. – М.: Изд – во «Институт психологии РАН», 1998. – 163 с.
- 21.Мудрик А. В. Общение как фактор воспитания школьников / А. В. Мудрик. – М. : Педагогика, 1987. – 75 с.
- 22.Мусатов С. О. Вчитель як суб'єкт педагогічної комунікації / С. О. Мусатов // Діалогічна взаємодія у навчально – виховному процесі загальноосвітньої школи. – К. : Ін – т психології ім. Г.С.Костюка, 1997. – С. 62 – 74.
- 23.Немов Р.С. Психология: учебник для студентов высш. пед. учеб. заведений: в 3 кн. / Р.С. Немов – М.: ВЛАДОС, 2000. – Кн.1: Общие основы психологии – 688 с.
- 24.Общая психология: Учебник для студентов пед. ин – тов / под ред. А.В. Петровского. – М.: Просвещение, 1986. – 464с.
- 25.Орбан – Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навч. посібник /

- Лідія Ернестівна Орбан – Лембрик. – К. : Академвидав, 2005. – 448 с.
26. Ломов Б. Ф. Общение как проблема общей психологии / Б.Ф. Ломов // Методологические проблемы социальной психологии : сб. науч. тр. – М., 1975. – С. 124 – 136.
27. Пиз А. Язык телодвижений / А. Пиз. – М.: Изд – во Эксмо, 2004. – 224 с.
28. Пономаренко (Черних) Л.А. Соціально – психологічні особливості формування комунікативної культури майбутніх психологів в умовах гуманізації вищої школи : дис. ...канд. психол. наук : 19.00.05 / Пономаренко (Черних) Лариса Анатоліївна. – Луганськ, 2011. – 200 с.
29. Рудь М. Г. Формирование коммуникативной культуры будущего учителя начальных классов в педагогическом колледже : дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.06 / М. Г. Рудь. – Ростов – на – Дону, 1999. – 132 с.
30. Соковнин В. М. О природе человеческого общения (Опыт философского анализа) / В. М. Соковнин. – Фрунзе : Мектек, 1974. – 116 с.
31. Третьяченко В.В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник / В.В. Третьяченко Л.В. Вереїна, П.П. Скляр. – Луганськ : Вид-во «Глобус», 2005. – 268 с.
32. Ушакова Т. Н. Речь человека в общении / Т. Н. Ушакова. – М. : Наука, 1989. – 191 с.
33. Фишер Р. Переговоры по – гарвардски / Р. Фишер, У.Юри, Б. Паттон. – М.: Изд – во Эксмо, 2005. – 352 с.
34. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посіб. / І. М. Цимбалюк. – К. : Професіонал, 2004. – 304 с.
35. Чмут Т. К. Культура спілкування : навч. посібник [для студентів та викладачів вузів] / Т. К. Чмут. – Хмельницький : ХІРУП, 1999. – 358 с.
36. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник / Г. М. Шеламова. – М. : Академия, 2004. – 160 с.

Учебное издание

Лариса Анатольевна Черных

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

*Учебное пособие
для студентов дневной и заочной форм обучения
по направлению подготовки 37.03.01 «Психология»*

В авторской редакции

Подписано к печати 16.02.2017.
Формат 60×84/16 Бумага типограф. Гарнитура Times.
Услов. печат. лист. 14,88 . Уч.-изд. лист. 15,62 .
Тираж 100 экз. Заказ № 9.

Издатель
Издательство ГОУ ВПО ЛНР
«Луганский национальный университет
имени Тараса Шевченко
«Книга»
ул. Оборонная, 2, г. Луганск, ЛНР, 91011. Т/ф: (0642)58-03-20
e-mail: knitaizd@mail.ru

Свидетельство субъекта издательского дела
МИ-СГР ИД 000001 от 29.10.2015 г
