QUI NON PROFICIT, DEFICIT

МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. С.Ю.ВИТТЕ

**Филиал в г. Ростове-на-Дону**

**Захараш Т.Б.**

# ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**Учебное пособие**

**Москва**
**2014**

**УДК 159.9(075.32)**
**ББК 88я723**
**З38**

***Р е ц е н з е н т ы***

**Мисиров Д.Н.** – к.псих.н., доц. кафедры технологии и профессионально-педагогического образования академии психологии и педагогики ЮФУ;
**Солопанова О.Ю.** – д.пед.н., проф. кафедры дошкольной педагогики и психологии КубГУ

**Захараш Т.Б.**

**З38** **Психология общения**: учебное пособие / Т.Б. Захараш; Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Филиал в г. Ростове-на-Дону. [Электронное издание]. – М.: ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2013. – 116 с. – 1,11 Mb.

Учебное пособие предназначено для изучения учебной дисциплины «Психология общения» (вариативная составляющая) и является частью учебно-методического комплекса по специальности 101101 «Гостиничный сервис» (базовый уровень).

В учебном пособии собран материал в помощь студентам по общим и ключевым темам курса на основе современных фондов психологических источников (вопросы психологии как науки; соотношения психических процессов, состояний и свойств в обеспечении процесса общения; взаимосвязи общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов) в соответствии с рабочей учебной программой вариативного курса «Психология общения» для специальности «Гостиничный сервис базового уровня подготовки»; представлены вопросы, задания для самоконтроля и самостоятельной работы, направленные на совершенствование общих и профессиональных компетенций будущих менеджеров в области гостиничного сервиса.

Для студентов факультета среднего профессионального образования (колледжа) ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте».

**УДК 159.9(075.32)**
**ББК 88я723**

*Рекомендовано к изданию решением Научно-методического совета МУ им. С.Ю. Витте № 5 от 27 июня 2014 года*

© ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2014
© Филиал ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте» в г. Ростове-на-Дону, 2014
© Захараш Т.Б., 2014

# Оглавление

Введение ..... 4
Раздел 1 Психология как наука ..... 9
1.1 Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке ..... 9
1.2 Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека ..... 13
1.3 Представления о личности и ее свойствах ..... 24
Раздел 2 Взаимосвязь общения и деятельности ..... 41
2.1 Общение – основа человеческого бытия ..... 41
2.2 Понятие об общении в психологии ..... 42
2.3 Категории «общения» и «деятельности» в психологии ..... 43
2.4 Способности – важное условие профессиональной деятельности ..... 47
2.5 Общение как обмен информацией ..... 50
2.6 Общение как межличностное взаимодействие ..... 54
2.8 Деловое общение ..... 58
2.9 Формы общения ..... 63
2.10 Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое ..... 65
Раздел 3 Цели, функции, виды и уровни общения ..... 66
3.1 Цели общения ..... 66
3.2 Уровни общения ..... 68
3.3 Структура общения ..... 70
3.4 Функции общения ..... 71
3.5 Виды общения ..... 73
Раздел 4 Роли и ролевые ожидания в общении ..... 75
4.1 Социальная роль, виды социальных ролей ..... 75
Раздел 5 Виды социальных взаимодействий ..... 80
5.1 Виды социальных взаимодействий ..... 80
5.2 Возникновение психологических барьеров при взаимодействии ..... 84
Раздел 6 Механизмы взаимопонимания в общении ..... 86
6.1 Идентификация ..... 86
6.2 Эмпатия ..... 89
6.3 Рефлексия ..... 91
6.4 Аттракция ..... 93
Раздел 7 Техники и приемы общения ..... 99
Раздел 8 Этические принципы общения ..... 102
Раздел 9 Причины, виды и способы разрешения конфликтов ..... 107
Литература ..... 114

# Введение

*Нельзя обижать гостя.*
(Гай Юлий Цезарь)

Уважаемые студенты и преподаватели!

Данное учебное пособие предназначено для изучения учебной дисциплины общего гуманитарного и социально-экономического цикла «Психология общения» и является частью учебно-методического комплекта основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 101101 «Гостиничный сервис».

Учебно-методический комплект по специальности – это основная профессиональная образовательная программа, рабочие учебные планы и программы, учебники и учебные пособия, позволяющие освоить специальность – получить умения, знания и опыт практической деятельности.

Учебное пособие составлено в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 101101 «Гостиничный сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2010 г.

Учебное пособие направлено на формирование тех общих и профессиональных компетенций по специальности, которые ФГОС закреплены за учебной дисциплиной «Психология общения». К ним относятся следующие компетенции.

**Общие компетенции**

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

**Профессиональные компетенции**, соответствующие основным видам профессиональной деятельности

2.1 Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.

2.2 Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1 Принимать регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3 Принимать участие в заключении договора об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

2.3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

2.4 Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 4.5 Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

2.5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, должностям служащих – администратор гостиницы (дома отдыха).

ПК 5.1 Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2 Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3 Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4 Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5 Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

Для формирования выше указанных компетенций средствами учебной дисциплины «Психология общения» учебник ориентирован на освоение следующих заданных ФГОС СПО по специальности 101101 «Гостиничный сервис» **умений:** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; **знаний:** взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Для обеспечения качества обучения по учебной дисциплине «Психология общения» и профессиональной направленности учебное пособие включает задания для самостоятельной работы, практикумы, контрольные вопросы, краткий словарь терминов и понятий, тесты, список литературы.

Учебное пособие составлено в соответствии с программой учебной дисциплины «Психология общения», которая является частью основной профес-

сиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальностям СПО 101101 «Гостиничный сервис», входящей в состав укрупненной группы специальностей 100000 «Сфера обслуживания».

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл дисциплин (вариативная составляющая) основной профессиональной образовательной программы по специальности 101101 «Гостиничный сервис».

**Цель** дисциплины – обеспечить овладение студентами кругом вопросов психологии общения, коммуникативной компетентностью и психологическим видением роли общения при взаимодействии в группе и социуме.

**Задачи** дисциплины:

- формировать умение анализировать психологические свойства, характеристики психических процессов, различных видов общения индивидов и групп;
- стимулировать применение общепсихологических и социально-психологических технологий общения, позволяющих осуществлять решение профессиональных задач, задач самосовершенствования, взаимодействия в трудовом коллективе.

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| **Вид учебной работы** | **Объем, ч.** |
|---|---|
| Максимальная нагрузка (всего) | 88 |
| Обязательная аудиторная нагрузка, | 64 |
| в том числе практические и семинарские занятия | 22 |
| Самостоятельная работа обучающегося, | 24 |
| в том числе внеаудиторная самостоятельная работа | 24 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | |

Для освоения учебной дисциплины рекомендуются следующие виды деятельности по материалам данного пособия:

- прочитать текст параграфа по изучаемой теме;
- с обратной стороны рабочей тетради вести словарь по психологии общения, куда выписать новые термины;
- устно ответить на вопросы после параграфа;
- выполнить задания, задания по выбору и упражнения, предлагаемые после отдельных параграфов;
- использовать дополнительную литературу по предлагаемому списку, а также справочную литературу и интернет ресурсы там, где это предусмотрено заданием.

Для более прочного усвоения курса некоторая информация в различных разделах учебного пособия повторяется, выступая на разных уровнях обобщения, под разным углом зрения.

Данное учебное пособие адресовано тем, чья деятельность связана с искусством гостеприимства. Менеджер, администратор, портье, горничная гостиницы, отеля, туристического комплекса, базы отдыха, дома отдыха должны по роду своей деятельности создавать условия для комфортного отдыха своих клиентов. Одним из первых показателей эффективности деятельности служб бронирования, приема, размещения и обслуживания гостей является то настроение, которое возникает у клиентов на протяжении всего периода взаимодействия с ними. А это во многом зависит от умения должностных лиц устанавливать контакт с людьми, создавать благоприятный микроклимат для клиентов, т.е. доброжелательно общаться и выстраивать межличностные отношения. Основная цель учебной дисциплины «Психология общения» – формирование специалиста, умеющего эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

«Без многого может обходиться человек, но только не без человека» (Людвиг Берне). Ежедневное общение с близкими, знакомыми, малознакомыми и незнакомыми людьми (в кругу семьи, сослуживцев, клиентов, пассажиров, покупателей…) способствует обретению, накоплению и развитию социального опыта человека, позволяющего предвидеть реакцию окружающих в определенной жизненной ситуации. Общение является первым видом деятельности человека с рождения.

Методом проб и ошибок человек приобретает житейский опыт общения. В гостиничном деле менеджер не имеет право на ошибку в условиях жесткой конкуренции на рынке сбыта предоставляемых услуг. В гостиничном сервисе умение общаться является одним из главнейших инструментов, обеспечивающих успех взаимодействия в индустрии гостеприимства. Поэтому в современных условиях в этой сфере невозможно продвижение без обращения к психологическому знанию в целом и психологии общения в частности.

Психология общения является частью социальной психологии, изучающей закономерности общения, межличностного познания и группового поведения. Знание психологии общения востребовано людьми всех профессий, в основе деятельности которых лежит взаимодействие с другими людьми.

В гостиничном сервисе достичь успеха без правильно организованного взаимодействия невозможно. Поэтому среди общих компетенций в подготовке менеджеров в области гостиничного сервиса коммуникативная компетенция выделяется в качестве приоритетной.

Общение – необходимое условие жизнедеятельности человека в обществе. Общение может по-разному проявляться: от мимолетного обмена репликами между случайными прохожими до долгой беседы с хорошо знако-

мым или близким человеком. Общение постоянно сопутствует нашей жизни. Порой мы ведем внутренний диалог с самим собой или с воображаемым собеседником, а иногда, сохраняя молчание, отвечаем мысленно на вопрос, поставленный собеседником.

Современный ритм жизни, век высоких технологий каждый день многократно ставит человека в разнообразные прогнозируемые и непрогнозируемые коммуникативные ситуации. Навыки общения: начать, поддержать, завершить, продолжить, прервать диалог, избежать диалога, сохранить молчание, остаться незамеченным – предохраняют психику человека от эмоциональных перегрузок. Отсутствие этих навыков приводит к «коммуникативной беспомощности» (А.Б. Добрович).

Коммуникативная беспомощность может проявляться и в сфере делового общения в области гостиничного сервиса. Если во время переговоров вам не удается убедить своих партнеров, если рвутся деловые связи, если осложнились отношения с начальством или возникли конфликты с подчиненными, клиентами – это говорит о наличии коммуникативных проблем.

Разрешение коммуникативных проблем представляет особый интерес для представителей такой так называемой «коммуникативной» профессии как менеджер в области гостиничного сервиса.

Источниками становления коммуникативной компетентности являются врожденные особенности личности, воспитание, жизненный опыт, общая эрудиция и специальные методы обучения.

# Раздел 1 Психология как наука

## 1.1 Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке

*«Заговори, чтобы я тебя увидел».*
(Сократ)

Постичь психологию общения невозможно без общих представлений о психологии как науке. Умение угадывать, прогнозировать речевую и поведенческую реакцию собеседника в повседневной жизни присуще всем людям и имеет отношение к житейской психологии.

У каждого человека есть запас житейских психологических знаний, основой которых является жизненный опыт. Мы можем понять другого, по-

влиять на его поведение, предсказать его поступки, помочь ему. Быть хорошим житейским психологом – одно из важных требований, предъявляемых к специалистам в тех профессиях, которые предполагают постоянное общение с людьми, таких как педагог, врач, менеджер, продавец и т.д. Ярчайшими образцами житейской психологии являются те произведения литературы и искусства, где представлен глубокий психологический анализ жизненных ситуаций и мотивов поведения героев. Содержание житейской психологии находит свое воплощение в обрядах, традициях, пословицах, поговорках, притчах, ритуалах, закрепляющих в себе многовековую народную мудрость.

Между житейскими и научными психологическими знаниями просматриваются три основных различия:

- по степени обобщения знаний и формам их представления. Житейские психологические знания конкретны: они связаны с определенными людьми, определенными ситуациями и частными задачами. Понятиям житейской психологии, как правило, свойственны расплывчатость и многозначность. Научная психология, как любая наука, стремится к обобщениям. Для этого четко определяются и используются научные понятия, которые отражают наиболее существенные свойства предметов и явлений, общие связи и отношения;

- по способу получения знаний и степени их субъективности. Житейские знания о психологии человека приобретаются с помощью непосредственного наблюдения за другими людьми и самонаблюдения, путем практических проб и ошибок. Они носят интуитивный, субъективныйхарактер. Знания житейской психологии зачастую противоречивы, фрагментарны и плохо систематизированы. Методы получения знаний в научной психологии осознанны и целенаправленны. Богатство используемых научной психологией методов дает обширный, разнообразный материал, который в обобщенном и систематизированном виде предстает в логически непротиворечивых концепциях и теориях. Для проверки выдвигаемых гипотез в научной психологии ученые разрабатывают и организуют специальные эксперименты, суть которых состоит в том, что исследователь не ожидает случайного проявления интересующих его психических процессов, а создает специальные условия, чтобы их вызвать;

- по способам передачи знаний. Возможности передачи знаний в житейской психологии от одного человека к другому весьма ограничены. Это связано, прежде всего, с тем, что существуют трудности в словесном оформлении индивидуального психологического опыта, всей сложной гаммы эмоциональных переживаний, в то же время имеется определенное недоверие к достоверности и истинности подобного рода информации. Этот факт наглядно иллю-

стрируется извечной проблемой «отцов» и «детей», которая состоит как раз в том, что дети не могут и не хотят перенимать опыт старших. Каждое поколение учится на своих собственных ошибках. Накопление и передача научных знаний происходит в понятиях и законах, научных концепциях и теориях. Они закреплены в специальной литературе и легко передаются от поколения к поколению.

Перечисленные различия показывают преимущества научного психологического знания. Вместе с тем мы не можем отрицать необходимость житейского опыта, играющего важную роль в развитии психологии как науки. Научная психология:

- во-первых, опирается на житейский психологический опыт;
- во-вторых, извлекает из него свои задачи;
- в-третьих, на последнем этапе им проверяется.

Взаимосвязь между научным и житейским психологическими знаниями не прямолинейна. Не все профессиональные психологи хорошие житейские психологи. Постоянный анализ возникающих жизненных ситуаций с привлечением знаний, которые менеджер получит, изучая психологию, поможет ему лучше понимать других людей, окружающий мир и самого себя.

Понятия и концепции научной психологии влияют на житейские представления людей о психической жизни. В разговорный язык проникают научные психологические понятия, и люди начинают активно использовать их для описания своих состояний или особенностей личности. Результатом возросшего интереса к научной психологии в обществе стало активное развитие популярной психологии, которая предоставляет фундаментальные научные знания широкой аудитории, делая их более простыми и понятными. Позитивная роль популярной психологии состоит в формировании общей психологической культуры общества и привлечении интереса к психологии как научной дисциплине.

Психология как наука появилась во второй половине 19 в. Ее основание связывают с созданием первой в мире психологической лаборатории немецким психологом В. Вундтом. Эта лаборатория явилась базой для образования Института экспериментальной психологии, в котором помимо исследования психических процессов велась подготовка психологов.

Термин психология имеет греческое происхождение и переводится дословно как «наука о душе». Психология вызывает интерес у людей разных профессий и видов деятельности, разного возраста, пола и социального происхождения. Этот интерес диктуется необходимостью понимания своего внут-

реннего состояния, особенностей взаимодействия с другими людьми, потребностью в личностной и профессиональной самореализации.

**Психология** – это наука о закономерностях развития и функционирования психики**.**

**Психика** – это особая форма жизнедеятельности, свойство высокоорганизованной материи, обеспечивающее отражение воздействий внешнего мира и определяющее поведение человека.

В настоящее время психология представлена системой психологических отраслей: общая психология, история психологии, возрастная психология, педагогическая психология, социальная психология, управленческая психология, военная психология, юридическая психология и другие.

### Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы

1 Что такое психология?

2 Когда появилась психология?

3 Кто является основателем психологии?

4 Чем вызван интерес людей к психологии?

5 В чем отличие житейской психологии от научной психологии?

6 Что такое психика?

7 Объясните высказывание Сократа в начале данного параграфа.

С обратной стороны Вашей рабочей тетради начните вести словарь по психологии общения по нижеследующей форме.

| № п/п | понятие | определение понятия | примечания |
|---|---|---|---|

Выпишите в него определения понятий, встречающихся в данном параграфе. Если у Вас возникают затруднения в понимании этих понятий или вопросы, ассоциации, сделайте конкретные пометки по этому поводу в примечании для дальнейшего диалога с преподавателем. Делайте подобные записи при изучении последующих параграфов.

Напишите реферат на тему «Значение знаний о психологии для современной профессиональной деятельности» (реферат может носить как общий характер относительно профессиональной деятельности, так и конкретный применительно к профессии менеджера, или еще более частный характер относительно менеджера в области гостиничного сервиса).

## 1.2 Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека

*«Чем скорее и стремительнее высказывается*
*впечатление, тем чаще оно оказывается*
*поверхностным и мимолетным».*
(Николай Александрович Добролюбов)

Особенности психики конкретного человека определяются своеобразием психических явлений: процессов, свойств и состояний. В профессиональной деятельности менеджера так необходимое ему для решения задач гостиничного предприятия общение затрудняется без элементарных представлений о своеобразии этих психических явлений. Данные психические явления выделены и перечислены в порядке убывания динамичности. Именно в последовательности – *процессы, состояния и свойства* – снижается динамичность, лабильность, скорость изменения этих явлений.

**Психические процессы** – процессы субъективного непрерывного отражения объективной реальности, построения ее разнообразных целостных психических образов (ощущения и восприятие, внимание, память, мышление и речь, эмоции и чувства).

**Психические состояния** – это целостная характеристика психической деятельности за определенный период времени, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности, предшествующего состояния и психических свойств личности; это протекание психических процессов в определенное время в одних и тех же условиях, управляемых определенной потребностью, реализуемой теми или иными способностями. Параметры психического состояния связаны с умственной, физической, эмоциональной работоспособностью человека. Остаются малоисследованные социальные и социально-психологические причины благоприятных и неблагоприятных состояний, а также потенциалы личности, позволяющие регулировать состояние. Для организации трудового процесса, управления им и другими сферами остро необходимо знание психологии состояний.

В психических состояниях так же, как и в других психических явлениях, отражается взаимодействие человека с жизненной средой. Любые существенные изменения внешней среды, изменения во внутреннем мире личности, в организме вызывают определенный отклик в человеке как целостно-

сти, влекут за собой переход в новое психическое состояние, меняют уровень активности субъекта, характер переживаний и многое другое.

Основными *факторами состояния* являются:

а) потребности, желания и стремления человека (или, более точно, осознанные и неосознанные потребности, стремления и желания);

б) его возможности (проявившиеся способности и скрытые потенциалы);

в) условия среды (объективное воздействие и субъективное восприятие и понимание текущей ситуации).

Соотношение этих факторов и определяет характеристики состояния.

Таким образом, состояние выступает как форма саморегуляции психики и как один из важнейших механизмов интеграции человека как целостности – как единства его духовной, психической и телесной организации. Адаптивная функция состояния заключается в установлении соответствия между актуализированными потребностями индивида и его возможностями и ресурсами с учетом конкретных условий существования, особенностей деятельности и поведения. Эта функция позволяет сохранить на максимально возможном уровне здоровье, способность к адекватному поведению и успешной деятельности, возможность полноценного личностного развития.

**Психические свойства** – это типичность психических состояний и индивидуальные качества определенных сторон психики человека, его психических процессов.

**Ощущение** – познавательный процесс психического отражения отдельных свойств предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств. Выделяют пять видов ощущений: зрительные, слуховые, обонятельные, вкусовые и осязательные. Известны следующие разновидности осязания: тактильное (внешнее давление на поверхность тела), проприоцептивное (растяжение мышц и сухожилий тела), интроцептивное (воздействие на внутренние органы). В зависимости от содержательной стороны внешнего раздражителя осязание может быть температурным, вибрационным, пространственным, например, ощущение положения тела «низ – верх», «горизонтально – вертикально). Все виды ощущения задействованы в процессе общения и обеспечивают его успех.

**Внимание –** психический процесс направленности сознания на восприятие субъективно-избирательной информации. Существуют следующие виды внимания: внешнее (направленность сознания на объекты и явления внешнего мира) и внутреннее (направленность самосознания на психические процессы, состояния и свойства собственного внутреннего мира), произ-

вольное (управляемое, поддерживаемое сознанием, целью, волей) и непроизвольное (обусловленное свойствами объекта или явления – силой раздражителя, его новизной, неожиданностью, привлекательностью). Внимание характеризуют такими свойствами, как концентрация, объем, переключаемость, распределение, устойчивость. Индивидуальные показатели этих свойств внимания составляют психологическую структуру внимательности и позволяют характеризовать людей в зависимости от их избирательного отношения к различным сторонам жизни как внимательных, невнимательных, рассеянных. В процессе взаимодействия с клиентами менеджеру, администратору необходимо уметь управлять своим вниманием.

Тренировка произвольного внимания способствует развитию волевых индивидуально-психических свойств: ответственности, настойчивости, самостоятельности, самоконтроля и саморегуляции, а также познавательного свойства наблюдательности (способности подмечать малозаметные признаки объектов наблюдения).

Концентрация внимания – сосредоточенность на одном предмете деятельности, поглощенность им, обеспечивающая высокую помехоустойчивость к воздействию посторонних раздражителей, характеристика его интенсивности. Противоположное качество – рассеянность. Человек, сильно концентрирующий свое внимание на чем-либо, становится рассеянным по отношению к другим предметам и явлениям.

Объем внимания – одновременное различение разных объектов. В норме объем внимания детей – от 2 до 5 объектов, взрослых – до 7, в исключительных случаях – до 9. Продолжительность фиксированного на объектах внимания в течение 0,1 сек. считается временем, определяющим его объем (недостаточным для сканирования объектов с помощью переключения внимания).

Переключение внимания – намеренный перенос произвольного внимания с одного объекта на другой; отвлечение – непроизвольный перенос внимания.

Распределение внимания – способность контролировать вниманием выполнение нескольких действий или деятельностей одновременно. Условиями распределения внимания являются достаточность развитости объема и переключаемого внимания, навыки данных деятельностей, натренированность, автоматизированный характер действий.

Устойчивость внимания – длительность удержания концентрированного произвольного внимания на предмете деятельности. В норме длительность фиксации внимания на неподвижном предмете – примерно 5 сек., при активном действии с предметом к до 20 мин., а с кратковременной отвлекаемо-

стью (физиологически необходимые организму так называемые «параксизмы» непрерывной деятельности) оптимальная продолжительность монотонной деятельности – до 45 мин. Все обозначенные свойства внимания являются значимыми для обеспечения деятельности менеджера в области гостиничного сервиса

**Память** – это психический процесс фиксации (запоминание), сохранения (ретенция), воспроизведения информации. Этот психический процесс важен при общении с клиентами и коллегами в процессе решения профессиональных задач.

Процесс, обратный сохранению, называется забыванием. Воспроизведение информации происходит как сюжетное воспоминание, или волевое припоминание, или схематично-фрагментарное представление.

Основная функция памяти – обеспечение целостности личности благодаря связи прошлого, настоящего и будущего жизненного пути человека.

Виды памяти классифицируют: по функциональному обеспечению разновидностей психической активности (двигательная, сенсорная, эмоциональная, образная, словесно-логическая); по продолжительности сохранения информации (долговременная, или вторичная, кратковременная, или первичная, и оперативная); по механизму включения и поддержания процесса памяти (произвольная, функционирующая с определенной целью, благодаря волевым усилиям, и непроизвольная, бессознательно возникающая).

Наиболее долговременна сохраняющаяся в норме на всю жизнь двигательная (навыки) и эмоциональная память на значимые для человека события. Сенсорная память (зрительная, слуховая и др.) кратковременна: образ психического восприятия удерживается не более секунды. Словесно-логическая память связана с развитием словесно-логического интеллекта, а образная – с образным мышлением. Оперативная память сохраняет информацию предыдущей операции для использования ее в последующей операции. Это важно для различных видов деятельности, в том числе для деятельности в области гостиничного менеджмента: при бронировании, приеме, размещении и выписке гостей, обслуживании гостей в процессе проживания, продажах гостиничного продукта.

**Мышление** – психический процесс установления сущностных связей предметов и явлений действительности, закономерностей устройства природы.

Выделяют следующие виды мышления:

- наглядно-действенное (манипуляции с предметом, пробные действия с ним до получения приспособительного результата и навыка деятельности);

- наглядно-образное (внутренняя деятельность правого полушария головного мозга, оперирующего сенсорными и сенсомоторными образами);

- словесно-логическое (внутренняя деятельность левого полушария головного мозга, оперирующая понятиями, знаками).

Формы мышления в психологии дифференцируются следующим образом:

- понятие (отражение с помощью знаковой системы в словах, цифрах, нотах, геометрических фигурах, формулах, схемах, символах знаний людей о наиболее общих и существенных свойствах предметов и явлений);

- логика суждений (утверждение или отрицание существенного отношения между предметами и явлениями) и умозаключений: дедуктивных (от общего суждения к частному) и индуктивных (от частного – к общему);

- аллегория (выражение идеи в конкретном образе),

- символ (предмет, изображение, живое существо и др., воплощающие в себе эмоционально значимые понятия вне знаковой системы),

- метафора (иносказание с целью побуждения к воображению и размышлению).

Процесс мышления представлен следующими мыслительными операциями:

- кодирование и декодирование информации в системе «действие –образ действия –обозначение действия» (обратимость наглядно-действенного, наглядно-образного и словесно-логического видов мышления, их взаимодействие: перевод действия в образ, образа в слово и наоборот);

- анализ (мысленное разъединение предмета или явления на составные части) и синтез (соединение целого из частей);

- представление (достраивание фрагментарных образов памяти с помощью мышления) и воображение (произвольное комбинирование образов восприятия с помощью мышления);

классификация предметов и явлений в группы по критерию выделенного существенного признака (например, родового – по происхождению одного от другого; видового – по общей генетической принадлежности разнообразных форм и др.). В классификации используются отдельные приемы анализа (разъединения) и синтеза (соединения): сравнение, обобщение, конкретизация;

- абстрагирование (мысленное отвлечение от конкретно-чувственных форм и сторон действительности, перенесение их рассмотрения в систему знаков и схем);

- систематизация информации (упорядочение с помощью указанных операций, концепций, моделей, теорий).

Мышление, прежде всего, выполняет функциональные задачи адаптации благодаря опережающему отражению действительности, расчету вариантов развития событий (безошибочность предсказания, предвидения), установлению причинно-следственных связей, механизмов, закономерностей, позволяющих осуществлять преобразования действительности в желаемом человеку направлении.

**Эмоция** (от лат. *emovere* «волновать») – психофизиологическая реакция (положительного или отрицательного свойства) на значимое для потребностей индивида событие, которая выражается характерными для каждой эмоции двигательными и вегетативными проявлениями.

Учеными установлены закономерности психологического механизма возникновения и протекания основных, классических эмоций. В подкорковых структурах головного мозга определены центры страха, гнева, удовольствия. В зависимости от силы, интенсивности основные эмоции приобретают те или иные оттенки, что находит отражение в их словесных обозначениях. Так, например, страх может проявляться от легкого беспокойства и тревоги – до ужаса (паники или двигательного паралича); гнев – от раздражительности до сокрушительного аффекта ярости; удовольствие – от приятных ощущений до бурного экстаза. Менеджеру необходимо уметь управлять своими эмоциями. В общении с коллегами и, в особенности, с клиентами необходимо научиться проявлять положительные эмоции.

Эмоции обретают новое психологическое содержание, выходящее за пределы элементарных сенсомоторных реакций и состояний, в связи с рефлексивным переживанием в психических образах событий прошлого, воображением и представлением будущего, сопереживанием настоящему. Все это определяет их уже в другом качестве как **чувства**. В связи с мотивацией эмоция трансформируется в чувство, становится субъективной ценностью (например, дорогим воспоминанием, излюбленной мечтой), знаком общения (социальная функция выражения эмоции) и даже осознанным средством воздействия на других людей, актерским приемом управления ими (инструментальная функция эмоции). В психологии общения инструментальная функция эмоций является составляющей его механизма.

В этой связи нельзя пойти мимо эмоциональных характеристик психического состояния. Достаточно распространенной считается точка зрения, что психическое состояние представляет собой сложное единство противоположных переживаний. Смех может быть смехом сквозь слезы, радость сопровождаться печалью, а гневу сопутствовать радость. Для обозначения двойственно-

сти переживаний существует специальный термин, предложенный Э. Блейером – «амбивалентность чувств». Он интерпретируется как внутренне противоречивые эмоциональные состояния и переживания, связанные с двойственным отношением к человеку или явлению. Например – принятием и отвержением, удовольствием и неудовольствием, симпатией и антипатией. В этих случаях лишь выявление ведущей, *доминирующей эмоции* позволяет отнести их к группе положительных или отрицательных психических состояний.

Эмоциональные характеристики психических состояний тесно связаны с таким параметром состояния, как его *полярность* (знак). Во многих случаях нетрудно отнести эмоциональные состояния к «приятным» или «неприятным», включающим переживание удовольствия или неудовольствия, однако так бывает не всегда.

Весьма существенное значение для описания психического состояния имеет *интенсивность* переживаемых эмоций – их сила, яркость. Количественные различия эмоций в значительной мере определяют качественную специфичность психического состояния.

Таким образом, описание психического состояния не может быть полным без указания его эмоциональных характеристик, к основным можно отнести широту спектра переживаемых индивидом эмоций, доминирующую эмоцию, интенсивность эмоций, полярность – преобладание приятных (положительных) или неприятных (отрицательных) эмоций.

Психические процессы, психические состояния, психические свойства личности взаимосвязаны и влияют друг на друга. Психические состояния влияют на протекание психических процессов, а повторяясь часто, приобретя устойчивость, могут стать свойством личности. Виды психических состояний выделяют в зависимости от следующих параметров:

- влияния на личность (положительные и отрицательные);
- преобладающих форм психики (эмоциональные, полевые, интеллектуальные);
- глубины (глубокие, поверхностные);
- времени протекания (кратковременные, длительные и пр.);
- степени осознанности.

Управление своими психическими состояниями является профессионально значимым свойством личности менеджера. Возможности саморегуляции психических состояний определяются индивидуально-психологическими особенностями личности человека, его привычками в организации своих действий, складывающимися в процессе воспитания и самовоспитания. Необходимым

условием сознательной саморегуляции психических состояний является принятие человеком цели и программы овладения приемами соответствующих действий. Например, выделяют следующие приемы управления эмоциональными состояниями и выхода из стресса:

- понижение субъективной значимости события, переоценка значимости ситуации в сравнении с жизненно важными, общечеловеческими ценностями;

- разрядка эмоциональной напряженности в движении, в физической нагрузке;

- переключение внимания, концентрирование его не на значимости результата, а на анализе причин, технических деталях проблемы и т.п.;

- предварительная разработка запасных стратегий, путей отступления, учитывая тот факт, что повышение эмоциональной напряженности снижает интеллектуальный контроль за поведением;

- по возможности, активизация чувства юмора;

- овладение приемами аутогенной (от греч. *autos* – сам, *genos* – происхождение) тренировки, основанной на нервно-мышечной релаксации (от лат. *relaxatio* – уменьшение напряжения) и самовнушении;

- использование систем специальной тренировки, в которой сами факторы неожиданности и внезапности становятся предметом обучения, например в компьютерных играх.

Для обретения навыка управления психическим состоянием в профессиональной сфере интересна классификация психических состояний, предложенная В.А. Ганзеном. По выдвинутой им гипотезе, параметры физического пространства вызывают положительные или отрицательные мотивационные состояния, энергетические параметры пространства – праксические состояния, временные параметры пространства – эмоциональные состояния, информационные параметры пространства – гуманитарные состояния.

1 Эмоциональные состояния – реакция на меру удовлетворения потребностей организма в жизненных ресурсах (вызываемые влиянием материальных факторов внешней среды и организменных факторах внутренней среды – жажды, голода, гипоксии, сексуального напряжения, страха, ужаса, паники и др.). Эмоциональные состояния провоцируют завоевательные войны, географические открытия, освоение новых земель и включают в себя:

- любопытство – скуку (состояние, вызываемое привлекательностью материальных, человеческих или иных ресурсов);

- готовность – растерянность (состояние, вызываемое ощущением меры собственных сил и средств, необходимых для получения ресурсов);

- дружелюбие – враждебность (состояние, вызываемое формой своего включения в распределение материальных, информационных, управленческих, эстетических ресурсов);

- сытость – голод (состояние, вызываемое мерой удовлетворения ресурсами различных органических потребностей человека).

2 Праксические как реакция на объем расходования рабочей силы для достижения своих целей (возникающие в процессе трудовой деятельности – утомление, напряжение, монотония, тревожность, стресс, функциональный комфорт, отсутствие мотивации, индифферентное состояние). Праксические состояния вызываются наличием целевого и материально-информационного обеспечения расходования рабочей силы в процессе трудовой деятельности:

- энергичность – утомленность (состояние, появляющееся при исполнении работы с ясно определенными целью и наличием средств деятельности, но результат которой требует продолжительных усилий);

- расслабленность – напряженность (состояние, появляющееся при исполнении работы с известной целью и очевидным результатом, но с неопределенными средствами ее достижения);

- спокойствие – тревожность (состояние, появляющееся при исполнении работы с известным результатом, но с неясно определенной целью и средствами ее достижения);

- хладнокровие – стресс (состояние, возникающее в деятельности, где точно определена ее цель, но ничего не известно о средствах ее выполнения и результате, который может быть опасным для работника).

3 Мотивационные как реакция на характер межличностных отношений в обществе между участниками какого-либо процесса (связанные с осознанием своей причастности, необходимости, полезности всему обществу и конкретному человеку: атараксия и волнение, радость и горе, наслаждение и страдание, эйфория и гнев, экстаз и ярость и др.). Психические состояния этого вида появляются в процессе межличностного взаимодействия и вызываются мерой гармонии, обнаруживаемой в его процессе. В группу мотивационных состояний входят:

- симпатия–антипатия (состояние, вызываемое восприятием гармоничности партнера с точки зрения принципа уравновешенности – соотнесения статики и динамики проявления его природных и культурных характеристик с проявлением своих собственных характеристик);

- синтония–асинтония (состояние, вызываемое восприятием гармоничности партнера с точки зрения принципа соразмерности его чувств, пред-

ставлений, мыслей, восприятия действительности со своими собственными чувствами, представлениями, мыслями, восприятием);

- восхищение–возмущение (состояние, вызываемое восприятием гармоничности партнера с точки зрения повторяемости в пластике его движений, мимики, речи, в манере держаться, со своей собственной пластикой и тональностью);

- любовь–ненависть (состояние, вызываемое восприятием гармоничности партнера с точки зрения взаимной соподчиненности, которая проявляется в соизмеримости кратности усилий в совместных действиях и их согласованности во временном масштабе).

4 Гуманитарные как реакция на качество получаемой информации, сопровождающая процесс познания картины мира. По рассматриваемой классификации, к психическим состояниям, обусловленным интенсивными поисками информации, установлением ее истинности, относятся антонимичные пары состояний:

- терпимость – принципиальность (состояние, вызываемое реакцией на прагматичность информации, необходимой и достаточной для получения реального результата);

- расположенность – критичность (состояние, вызываемое реакцией на доказательность информации, ее достоверность и ясность для получателя);

- общительность – замкнутость (состояние, вызываемое реакцией на конструктивность информации, организованной по согласованным правилам и предназначенной для праксической реализации);

- комформность – фанатичность (состояние, вызываемое реакцией на рациональность информации, представляющей из себя полную систему для достижения конкретной общественной цели.

Известно, что психические процессы (например, внимание, эмоции и др.) в определенных условиях могут рассматриваться как состояния, а часто повторяющиеся состояния способствуют развитию соответствующих свойств личности. Свойства в гораздо большей степени поддаются непосредственному распознаванию, нежели процессы. Неврожденные свойства человека являются статистической мерой проявления тех или иных параметров психического состояния.

Сохраняя некоторую однородность своих характеристик на протяжении какого-либо временного периода, т.е. временную свою стабильность, психическое состояние вместе с тем в пределах этих характеристик изменчиво по силе, глубине, напряженности и переходит из одной фазы в другую.

Для понимания свойств необходимо привлечение категории психического состояния: чтобы понять черту характера, надо сначала ее точно описать, проанализировать и объяснить как временное состояние. Только после такого исследования можно ставить вопрос об условиях закрепления данного состояния, его устойчивости в структуре характер. В типичных для данного человека состояниях находят свое выражение психические свойства личности.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Какими психическими явлениями характеризуется психика человека?

2 Что такое психический процесс? Перечислите психические процессы?

3 Что такое ощущение? Каковы его виды?

4 Что такое внимание? Каковы его виды и свойства? Какова роль внимания в общении и профессиональной деятельности менеджера? Приведите примеры из наблюдений на практике.

5 Что такое память? Каковы ее виды и свойства? Какова роль памяти в профессиональной деятельности горничной, администратора гостиницы? Приведите примеры из наблюдений на практике.

6 Что такое мышление? Каковы его виды и формы? Назовите основные мыслительные операции, имеющие место в общении администратора гостиницы с гостями. Какова роль мышления в профессиональной деятельности горничной, администратора гостиницы? Приведите примеры из наблюдений на практике.

7 Что такое психическое состояние? Какими факторами оно определяется?

8 Каковы эмоциональные характеристики психического состояния? Что следует учитывать при управлении психическим состоянием?

9 Как классифицируются психические состояния?

10 Что такое психическое свойство? Как оно образуется?

11 В каком соотношении находятся психические процессы, состояния и свойства?

12 Выпишите в словарь новые понятия, осмыслите и выучите их.

13 Как Вы понимаете высказывание Н.А. Добролюбова в начале этого параграфа?

Попробуйте написать самохарактеристику, отметив в ней уровень развития у себя психических процессов, состояний и свойств личности, о которых идет речь в параграфе. Возьмите за основу написания текст данного параграфа и результаты самонаблюдения.

## 1.3 Представления о личности и ее свойствах

*«Без многого может обходиться человек,*
*но только не без человека».*
(Людвиг Берне)

Личность – это конкретный человек, являющийся представителем определенного общества, определенной социальной группы, занимающийся конкретным видом деятельности, осознающий свое отношение к окружающему и наделенный определенными индивидуально-психологическими особенностями.

В личности выделяется, прежде всего, ее общественная сущность. Вне общества, вне социальной и профессиональной группы человек не может стать личностью, у него не сформируется человеческий облик, т.е. создает человека природа, а формирует его общество.

Сущностная характеристика личности и ее основные особенности определяются:

1) содержанием мировоззрения человека, его психологической сущностью.

Мировоззрение человека – это сложившаяся у него система убеждений, научных взглядов на природу, общество, человеческие отношений, которые стали его внутренним достоянием и отложились в сознании в виде определенных жизненных целей и интересов, отношений, позиций.

Психологическая сущность мировоззрения личности проявляется в специфическом влиянии ее индивидуально- и социально-психологических качеств на поведение, действия и поступки;

2) степенью целостности мировоззрения и убеждений, отсутствием или наличием в них противоречий, отражающих противоположные интересы разных слоев общества.

Целостность мировоззрения нарушается, если личность руководствуется или находится под влиянием противоречивых интересов, носителем которых она вдруг оказывается в силу различного рода социальных обстоятельств;

3) степенью осознанности человеком своего места в обществе.

Очень часто бывает, что человек слишком долго не может в силу разного рода обстоятельств найти своего места в обществе, что не позволяет его мировоззрению окончательно оформиться и эффективно проявляться;

4) содержанием и характером потребностей и интересов, устойчивостью и легкостью их переключаемости, их узостью и многогранностью.

Будучи достаточно изменчивыми, потребности и интересы личности при своей слабой оформленности или узости очень сильно ограничивают мировоззрение человека;

5) спецификой соотношения и проявления различных личностных качеств.

Личность настолько многогранна в своих индивидуально-психологических проявлениях, что соотношения ее разнообразных качеств может сказываться и на проявлениях мировоззрения и на поведении.

Психологическая сторона личности отражает специфику функционирования ее психических процессов, свойств, состояний и образований.

В понятие «личность» обычно включают такие свойства, которые являются более или менее устойчивыми и свидетельствуют об индивидуальности человека, определяя его значимые для людей поступки.

Личность – это человек, взятый в системе таких его психологических характеристик, которые социально обусловлены, проявляются в общественных по природе связях и отношениях, являются устойчивыми, определяют нравственные поступки человека, имеющие существенное значение для него самого и окружающих,

Наряду с понятиями «человек», «личность» в науке нередко употребляются термины «индивид», «индивидуальность». Они отличаются от понятия «личность».

Если понятие «человек» включает в себя совокупность всех человеческих качеств, свойственных людям, независимо от того, присутствуют или отсутствуют они у данного конкретного человека, то понятие «индивид» характеризует именно его и дополнительно включает такие психологические и биологические свойства, которые наряду с личностными также ему присущи. Кроме того, в понятие «индивид» входят как качества, отличающие данного человека от других людей, так и общие для него и многих других людей свойства.

Индивидуальность – это самое узкое по содержанию понятие из всех обсуждаемых. Оно содержит в себе лишь те индивидные и личностные свойства человека, такое их сочетание, которое данного человека отличает от других людей.

В психологическую структуру личности обычно включаются способности, темперамент, характер, волевые качества, эмоции, мотивация, социальные установки.

Наиболее общей структурой личности является отнесение всех ее особенностей и черт к одной из четырех групп, образующих четыре основные

стороны личности. Эти группы следующие: 1) социально обусловленные особенности (направленность, моральные качества); 2) биологически обусловленные особенности (темперамент, задатки, инстинкты, простейшие потребности); 3) опыт (объем и качество имеющихся знаний, навыков, умений и привычек); 4) индивидуальные особенности различных психических процессов. Взаимосвязь между этими группами особенностей при ведущей роли, так называемых социально обусловленных свойств, образует структуру личности, являющуюся, по К.К. Платонову, наиболее высоким уровнем интеграции в сфере явлений личности.

В профессиональной деятельности, направленной на удовлетворение потребностей клиента, важно ориентироваться в основных элементах психологической структуры личности, которые помогают выстраивать общение на профессионально-личностной основе. Фундаментом всей психологической структуры личности и ее содержания являются ее психические свойства: направленность, темперамент, характер и способности.

Человек – это общественное существо, неразрывно связанное с социальной средой, в которой он живет и без которой не может существовать. Все необходимое он получает от общества в результате своей целенаправленной деятельности, руководствуясь при этом определенными целями и задачами.

Деятельность человека, его поступки в обществе всегда субъективно определены, выражают все то, что требует у него своего удовлетворения. В них также проявляются и свойственные личности отношения, сложившиеся в процессе жизни и воспитания, т.е. характерное для нее отношение к обществу в целом и к своей деятельности, поведению в данной социальной среде, в частности.

Направленность как раз и выражает в интегрированном виде многие из указанных выше особенностей личности. В ней фокусируется основной смысл ее действий и поведения.

Направленность личности – это такое ее психическое свойство, в котором выражаются потребности, мотивы, мировоззрение, установки и цели ее жизни и деятельности. Она включает в себя потребности, мотивы, мировоззрение, установки и цели личности.

Потребности личности – это испытываемая ею нужда в чем-либо. Человек, как и другие живые существа, также нуждается для своего существования и деятельности в определенных условиях и средствах. Он должен иметь общение с внешним миром, индивидами другого пола, пищу, книги, развлечения и т.д.

В отличие от потребностей животных, носящих более или менее стабильный характер и ограниченных в основном биологическими нуждами,

потребности человека все время множатся и изменяются в течение его жизни: человеческое общество создает для своих членов все новые и новые потребности, которые отсутствовали у предыдущих поколений.

Немалую роль в этом постоянном обновлении потребностей и грает общественное производство: изготовляя все новые и новые предметы потребления, оно тем самым создает и вызывает к жизни все новые потребности людей. В потребностях человека выражаются характер и степень его зависимости от конкретных условий существования. Более того, сама внешняя обстановка может актуализировать различные потребности в человеческой жизнедеятельности.

Потребности человека многообразны. Обычно их делят на *материальные* – потребности в пище, одежде, жилище, тепле и др. и *духовные,* связанные с общественным существованием человека: потребности в обществе иной деятельности, труде (человек удовлетворяет свои материальные потребности не инстинктивно, а с помощью труда, усваивая в процессе жизни определенную систему необходимых для этого действий), общении друг с другом (без общения с другими людьми человек не может жить), приобретении знаний, изучении наук и искусств, в творчестве (вместе с развитием общества развивались и стремления человека к учению, многочисленным и сложным видам искусства: живописи, скульптуре, архитектуре, музыке, литературе, театру, кино и др.) и т.п.

Мотивы – внутренние силы, которые связаны с осознанными, осмысленными и прочувствованными потребностями личности и побуждают ее к определенной деятельности.

Мотивация появляется при возникновении нужды, недостатка в чем-либо. Она есть начальный этап психической и физической активности. В целом мотивация – это побуждение к деятельности определенным мотивом, процесс выбора оснований для определенной направленности действий. Она сопровождается определенными переживаниями, положительными или отрицательными эмоциями (радость, удовлетворение, облегчение, страх, страдание). Имеет место и определенное психофизиологическое напряжение, т.е. процессы сопровождаются состояниями возбуждения, взволнованности, прилива или упадка сил.

Мотивы многообразны. Но обычно их подразделяют на низшие (биологические) и высшие (социальные). *Биологические* мотивы – это влечения, желания, хотения человека, обычно отражающие его физиологические потребности. *Социальные* мотивы – это интересы, идеалы, убеждения личности, которые играют гораздо более значительную роль в обществе и имеет

хотя бы далекую значимость для какой-либо деятельности человека: то новое в высшей математике, что заинтересует инженера, не вызовет никакого интереса, например, у искусствоведа. Поэтому обязательным условием возникновения интереса являются жизни.

Интересы – это мотивы личности, выражающие ее специальную направленность на познание определенных явлений окружающей жизни и определяющую вместе с тем ее более или менее постоянную склонность к определенным видам деятельности.

*Особенностями* интересов являются:

- активизация не только познавательных процессов, но и творческих побудительных усилий человека в различных областях деятельности;

- большая, чем обычно, конкретизация целей и операций деятельности;

- расширение и углубление знаний человека в данной специальной области и развитие у него соответствующих практических навыков и умений;

- своеобразное эмоциональное удовлетворение, побуждающее к длительному занятию соответствующей деятельностью.

Интерес, кроме того, характеризуется быстротой возникновения, относительной легкостью поддержания произвольного внимания. Он включает в себя любопытство как начальную стадию своего возникновения, которой присущ лишь общий эмоциональный тон познавательного процесса при отсутствии четкого избирательного отношения к объектам познания. В процессе своего дальнейшего становления, сохраняя эмоциональные проявления познавательной потребности и обогащаясь их разнообразием, интерес приобретает четкую постоянную направленность – паевой объект. Интерес всегда является конкретным: к определенным предметам, явлениям, видам деятельности (интерес к машине, к политическому событию, к музыке, спорту и т.п.).

Направленность интереса во многом зависит от склонностей и способностей человека. Интересно только то, что ново: старое, давно известное, испытанное (даже в развлечении), если оно не выступает в новом свете, в новых сочетаниях и связях, малоинтересно, быстро надоедает, ведет к пресыщению и нервно-психическому утомлению. Но интерес вызывает не все новое, а только то, что связано с уже известным: предварительные знания и практический опыт в определенном виде деятельности.

Охватывая все стороны жизни личности, все виды деятельности, интересы, на которые распространяется ее познание, могут быть очень разнообразными. Во-первых, они отличаются по своему содержанию, относясь к различным областям познания и деятельности: интерес к математике, химии, истории, ли-

тературе; интересы технические, конструкторские, научные, спортивные, музыкальные, общественные (к жизни общества) и др.

Во-вторых, интересы делятся на виды в зависимости от качественных психологических характеристик, отображенных на схеме, которые не нуждаются в развернутом объяснении и бывают действенными и недейственными, устойчивыми и неустойчивыми, глубокими и поверхностными, непосредственными и опосредованными, сильными и слабыми, активными и пассивными.

Интересы должны направленно формироваться. Прежде всего, для этого необходимо показывать значимость получаемой информации от объекта интереса для познания самого объекта и получения знаний, важных и необходимых в деятельности личности.

Основу мотивации личности составляет ее мировоззрение.

Установки личности – это ее внутренняя настроенность (предрасположенность) на осуществление той или иной деятельности или торможение собственной активности. Установки имеют важное функциональное значение: выступают в качестве состояний готовности, позволяющих личности эффективнее выполнять определенную деятельность. Их основные функции:

- определять устойчивый характер протекания деятельности;

- освобождать личность от необходимости принимать решения и произвольно контролировать протекание деятельности в стандартных ситуациях.

Цели – это наиболее значимые для личности предметы, явления, задачи и объекты, достижение и обладание которыми составляют существо ее жизни и деятельности. Цели реализуют потребности личности и выступают в качестве образов конечного результата деятельности.

Темперамент – это врожденные особенности человека, обусловливающие динамические характеристики интенсивности и скорости его реагирования, степени эмоциональной возбудимости и уравновешенности, особенности приспособления к окружающей среде.

Академик И.П. Павлов изучил физиологические основы темперамента, обратив внимание на зависимость темперамента от типа нервной системы. Он показал, что два основных нервных процесса – возбуждение и торможение – отражают деятельность головного мозга. От рождения они у всех разные по силе, взаимной уравновешенности, подвижности. В зависимости от соотношения этих свойств нервной системы Павлов выделил четыре основных типа высшей нервной деятельности:

- «безудержный» (сильный, подвижный, неуравновешенный тип нервной системы (далее – н/с) – соответствует темпераменту холерика);

- «живой» (сильный, подвижный, уравновешенный тип н/с соответствует темпераменту сангвиника);

- «спокойный» (сильный, уравновешенный, инертный тип н/с соответствует темпераменту флегматика);

- «слабый» (слабый, неуравновешенный, малоподвижный тип н/с обусловливает темперамент меланхолика).

Психологическая характеристика типов темперамента определяется следующими свойствами:

- *сенситивность* (повышенная чувствительность). О ней судят по наименьшей силе внешних воздействий, необходимой для того, чтобы вызвать какую-то психическую реакцию;

- *реактивность, эмоциональность*. Функция этой характеристики определяется силой эмоциональной реакции человека на внешние и внутренние раздражители;

- *резистентность*, т.е. сопротивляемость неблагоприятным условиям, тормозящим деятельность;

- *ригидность – пластичность*. Первое свойство характеризуется негибкостью приспособления к внешним условиям, второе свойство ему противоположно;

- *экстравертированность – интровертированность*. О них мы судим по тому, от чего в большей степени зависят реакции и деятельность человека – от внешних впечатлений в данный момент (экстравертированность) или, наоборот, от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим (интровертированность);

- *возбудимость внимания*. Чем меньше степень новизны привлекает внимание, тем более оно возбудимо у данного человека.

Каждый из четырех типов темперамента имеет определенные характеристики, знание которых поможет менеджеру правильно выстраивать профессиональное общение с их обладателями:.

*Холерик* – это человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность. Чередование положительных циклов подъема настроения и энергичности с отрицательными циклами спада, депрессии обусловливает неровность поведения и самочувствия, его повышенную подверженность к появлению невротических срывов и конфликтов с людьми.

*Сангвиник* – человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни. Это общительный человек. Легко сходится с новыми людьми и поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он и не отличается постоянством в общении и привязанностях. Он продуктивный деятель, но лишь тогда, когда много интересных дел, т.е. при постоянном возбуждении, в противном случае он становится скучным, вялым, отвлекается. В стрессовой ситуации проявляет «реакцию льва», т.е. активно, обдуманно защищает себя, борется за нормализацию обстановки.

*Флегматик* – человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных новых ситуациях. Прочно запоминает все усвоенное, не способен отказаться от выработанных навыков и стереотипов, не любит менять привычки, распорядок жизни, работу, новых друзей, трудно и замедленно приспосабливается к новым условиям. Настроение стабильное, ровное. И при серьезных неприятностях флегматик остается внешне спокойным.

*Меланхолик* – человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать «срыв», «стопор», растерянность, «стресс кролика», поэтому в стрессовых ситуациях (экзамен, соревнования, опасность и т.п.) результаты деятельности меланхолика могут ухудшиться по сравнению со спокойной привычной ситуацией. Повышенная чувствительность приводит к быстрому утомлению и падению работоспособности (требуется более длительный отдых). Незначительный повод может вызвать обиду, слезы. Настроение очень изменчиво, но обычно меланхолик старается скрыть, не проявлять внешне своих чувств, не рассказывает о своих переживаниях, хотя очень склонен отдаваться переживаниям, часто грустен, подавлен, неуверен в себе, тревожен, у него могут возникнуть невротические расстройства. Однако, обладая высокой чувствительностью н/с, меланхолики часто имеют выраженные художественные и интеллектуальные способности.

Способности – это индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности, в общении и легкость овладения ими. Способности не могут быть сведены к знаниям, умениям и навы-

кам, имеющимся у человека, но способности обеспечивают их быстрое приобретение, фиксацию и эффективное практическое применение.

Способности классифицируют на:

а) природные (или естественные) способности, в основе своей биологически обусловленные, связанные с врожденными задатками, формирующиеся на их базе, при наличии элементарного жизненного опыта через механизмы научения типа условно-рефлекторных связей);

б) специфические человеческие способности, имеющие общественно-историческое происхождение и обеспечивающие жизнь и развитие в социальной среде.

Специфические человеческие способности в свою очередь подразделяются на:

- общие, которыми определяются успехи человека в самых различных видах деятельности и общения (умственные способности, развитые память и речь), и специальные, определяющие успехи человека в отдельных видах деятельности и общения, где необходимы особого рода задатки и их развитие (математические, технические, спортивные и т.д.);

- теоретические, определяющие склонность человека к абстрактно-логическому мышлению, и практические, лежащие в основе склонности к конкретно-практическим действиям. Сочетание этих способностей свойственно лишь разносторонне одаренным людям;

- учебные, которые влияют на успешность педагогического воздействия, усвоение человеком знаний, умений, навыков, формирования качеств личности, и творческие, связанные с успешностью в создании произведений материальной и духовной культуры, новых идей, открытий, изобретений;

- способности к общению, взаимодействию с людьми и предметно-деятельностные способности, связанные со взаимодействием людей с природой, техникой, знаковой информацией, художественными образами и т.д.

Способности – не статичные, а динамические образования, их формирование и развитие происходит в процессе определенным образом организованной деятельности и общения. Развитие способностей происходит поэтапно.

Выделяют следующие уровни способностей: репродуктивный, который обеспечивает высокое умение усваивать готовое знание, овладевать сложившимися образцами деятельности и общения, и творческий, обеспечивающий создание нового, оригинального. Но следует учитывать, что репродуктивный уровень включает элементы творческого, и наоборот.

Совокупность общих и специальных способностей, свойственных конкретному человеку, составляет *одаренность*. Одаренность обусловливает

особенно успешную деятельность человека в определенной области и выделяет его среди других лиц, обучающихся этой деятельности или выполняющих ее на тех же условиях.

Высокая степень одаренности, реализованная человеком в определенной области, называется *талантом*. Талант выражается в чрезвычайно высоком уровне развития качеств и в особом своеобразии проявлений индивидуальных особенностей личности.

Высокая степень одаренности, выражающаяся в результатах, достигнутых одновременно в ряде областей деятельности, называется *гениальностью.* Творчество гениального человека имеет для общества историческое и обязательно положительное значение. Отличие гения от таланта не столько в степени одаренности, сколько в том, что гений создает эпоху в области своей деятельности.

У каждого человека при рождении формируются определенные предпосылки его способностей – задатки. *Задатками* называются врожденные анатомо-физиологические особенности организма, которые облегчают развитие способностей Задатки многозначны. На основе одного задатка могут формироваться самые различные способности. Последние определяются окружающей средой, характером тех требований, которые предъявляются к избранной человеком деятельности. Такой, например, задаток, как подвижная нервная система, может способствовать развитию многих способностей в любом виде деятельности, связанной с необходимостью быстро реагировать на смену ситуаций, активно перестраиваться на новые действия, менять темп и ритм работы и др.

Наличие у менеджера представлений о способностях людей поможет ему целесообразно построить профессиональное общение с персоналом, клиентами и конкурентами.

Характер – это каркас личности, в который входят только наиболее выраженные и тесно взаимосвязанные свойства личности, отчетливо проявляющиеся в различных видах деятельности. Все черты характера – это черты личности, но не все черты личности – черты характера. Характер – индивидуальное сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей личности, проявляющихся в поведении человека, в определенном отношении: 1) к себе (степень требовательности, критичности, самооценки); 2) к другим людям (индивидуализм или коллективизм, эгоизм или альтруизм, жестокость или доброта, безразличие или чуткость, грубость или вежливость, лживость или правдивость и т.п.); 3) к порученному делу (лень или трудолюбие, аккуратность или неряшливость, инициативность или пассивность, усидчивость или нетерпеливость, ответственность или безответственность,

организованность и т.п.); 4) в характере отражаются волевые качества: готовность преодолевать препятствия, душевную и физическую боль, степень настойчивости, самостоятельности, решительности, дисциплинированности.

Характер представляет собой совокупность сравнительно устойчивых и постоянных проявляющихся черт и качеств личности (*волевых, эмоциональных, интеллектуальных)*, которые обусловливают особенности его индивидуального и социального поведения и взаимодействия с другими людьми. Знать характер человека – значит правильно и четко воспринимать те существенные его черты, которые с определенной логикой и внутренней последовательностью проявляются в поступках человека.

Несмотря на то, что характер складывается из множества различных черт, он не является их механической суммой. Различные черты, входящие в характер, связаны друг с другом и создают целостную его структуру, которую можно рассмотреть в общепсихологическом, типологическом аспектах, а также в аспекте индивидуальных особенностей. В то же время в структуру характера входят такие взаимосвязанные существенные *черты*, которые *являются общими* для всех людей:

- *целенаправленность* (она выражается в идейной целеустремленности поведения человека, в том, что мотивы, побуждающие его к деятельности, вытекают из главных, руководящих идей, которые становятся основной целью его жизни);

- *инициативность* (представляющая собой способность человека к самостоятельным волевым проявлениям, выраженная в самостоятельной постановке целей и организации действий, направленных на их достижение);

- *активность*, т.е. сложная черта характера, проявляющаяся в деятельном отношении человека к труду;

- *дисциплинированность* (эта черта характера выражается в точном и неуклонном подчинении своих действий установленным правилам и требованиям долга);

- *решительность* (выражается в способности человека принимать самостоятельные решения и неуклонно претворять их в действия, связанные с трудностями или опасностями);

- *мужество* (отсутствие страха перед препятствиями и опасностями);

- *стойкость* (эта черта характера выражается в упорстве, настойчивости, стремлении во что бы то ни стал о достигнуть поставленной цели);

- *выдержка* (способность перенести большие напряжения, преодолевать чувство усталости, терпеливо переносить боль);

- *упорство, воля к победе* (стойкие люди не отступают перед неудачами; наоборот, временные неудачи только еще более побуждают их энергию и стремление к победе).

Какова связь темперамента с характером? Характер человека – это сплав врожденных свойств высшей нервной деятельности с приобретенными в течение жизни индивидуальными чертами. Правдивыми, добрыми, тактичными или, наоборот, лживыми, злыми, грубыми бывают люди с любым типом темперамента. Однако при определенном темпераменте одни черты приобретаются легче, другие труднее. Например, организованность, дисциплинированность легче выработать флегматику, чем холерику; доброту, отзывчивость – меланхолику. Быть хорошим организатором, общительным человеком проще сангвинику и холерику. Однако менеджер должен понимать, что недопустимо оправдывать дефекты своего характера врожденными свойствами, темпераментом. Отзывчивым, добрым, тактичным, выдержанным можно быть при любом темпераменте.

Отдельные свойства характера зависят друг от друга, связаны друг с другом и образуют целостную организацию, которую называют структурой характера. В структуре характера выделяют две группы черт. Под чертой характера понимают те или иные особенности личности человека, которые систематически проявляются в различных видах его деятельности и по которым можно судить о его возможных поступках в определенных условиях. К первой группе относят черты, выражающие направленность личности (устойчивые потребности, установки, интересы, склонности, идеалы, цели), систему отношений к окружающей действительности и представляющие собой индивидуально-своеобразные способы осуществления этих отношений. Ко второй группе относят интеллектуальные, волевые и эмоциональные черты характера.

Существует определенная связь между чертами характера и физиологией человека. Обычно различают следующие категории людей (пикников, атлетиков и астеников), индивидуально и социально-психологические особенности которых являются результатом влияния телосложения (его анатомо-физиологическогосвоеобразия) на их характер[*]. Для них свойственны определенная специфика общения, взаимодействия и взаимоотношений с другими индивидами.

*Пикники* – это люди с избыточным весом, большими внутренними органами, толстыми и короткими верхними и нижними конечностями. Они обычно отличаются высокой степенью межличностной контактности и адаптируемости к социальной среде; стремлением строить определенным обра-

зом отношения со всеми другими людьми, что позволяет им отстаивать свои интересы и пристрастия, не входя в серьезные конфликты с окружающими. Они, как правило, не преследуют цели завоевать повышенный авторитет, но в то же время достаточно легко защищают собственные позиции, «не теряя своего лица» и не испытывая больших переживаний.

*Атлетики* – это люди спортивного телосложения, с внутренними органами средней величины, с толстыми, но длинными верхними и нижними конечностями. Они очень общительны и социально активны, стремятся быть в центре внимания и завоевывать доминирующие позиции среди других людей, часто отличаются кипучей экспрессивностью. У них может проявляться стремление как к положительным, так и отрицательным социальным достижениям и заинтересованности, что нередко воспринимаются в штыки другими людьми, поскольку не всем и не всегда нравится их импульсивная и превалирующая над чужими интересами неконтролируемая активность.

*Астеники* – это люди с «тщедушным» телосложением, маленькими внутренними органами, длинными и тонкими верхними и нижними конечностями. Они обычно малообщительны, сдержанны в сотрудничестве с другими людьми, осторожны в активных взаимоотношениях в группе, очень чувствительны к изменению своего статуса или социального положения, страдаютклаустрофобией. Они, как правило, незаметно для окружающих стремятся завоевать себе общественное признание и никогда никому не позволяют его понижать, болезненно реагируют на любые попытки такого рода.

У 20–50% людей некоторые черты характера так чрезмерно развиты в ущерб другим качествам, что происходит своеобразный их «перекос», «акцентуация». Выраженность акцентуаций характера может быть различной: от легкой, заметной лишь ближайшему окружению, до крайних вариантов, когда приходится задумываться, нет ли болезни – психопатии.

Психопатия – болезненное уродство характера (при сохранении интеллекта человека), в результате резко нарушаются взаимоотношения с окружающими людьми; психопаты могут быть даже социально опасны для окружающих. Но в отличие от психопатии акцентуации характера проявляются не постоянно, с годами могут совершенно сгладиться, приблизиться к норме.

Акцентуации характера чаше встречаются у подростков и юношей (50–80 %), чем у взрослых, поскольку именно эти периоды жизни наиболее критические для формирования характера, для проявления своей неповторимости, индивидуальности. Затем с годами акцентуации могут сглаживаться или, напротив, усиливаться, перерастая в неврозы или психопатии.

Большой интерес представляет выделение на основе акцентуации 12 типов личности, хорошо известных многим по практическому опыту. Обычно к ним относят:

*Демонстративный тип,* для носителей которого характерно конфронтационное поведение, проявление таких социально-психологических качеств, как подозрительность, излишняя межличностная агрессивность и т.д., являющихся причиной их вечного противостояния по отношению к другим людям и вызывающих ярко выраженную нелюбовь со стороны последних. Представители этого типа людей стремятся быть в центре внимания и добиваются своих целей любой ценой: скандалами, имитацией болезней, хвастовством, необычными увлечениями, ложью. Они легко забывают о своих неблаговидных поступках. Для них свойственна высокая приспособляемость к людям.

*Педантичный тип*, отличающийся повышенной социальной ригидностью, постоянной направленностью личных пристрастий и ориентации, слабой способностью корректировать свое общественное поведение, добросовестностью, аккуратностью, серьезностью, надежностью в делах и в проявлении чувств. Окружающих представители данного типа привлекают добросовестностью, аккуратностью, серьезностью, надежностью в делах и отношениях. Но таким людям присущи и отталкивающие черты: формализм, крючкотворство, занудливость, стремление переложить принятие важного решения на других, навязчивость.

*«Застревающий» тип* людей, для которых свойственны чрезмерная стойкость сильных эмоциональных переживаний и склонность к формированию сверхценных идей, завышенной самооценки своей личности по сравнению с другими. Они не могут забыть обид и «сводят счеты» со своими обидчиками. У них наблюдается служебная и бытовая несговорчивость, склонность к затяжным склокам. В конфликте они чаще всего бывают активной стороной и четко определяют для себя круг врагов и друзей. Собеседникам нравится их стремление добиться высоких показателей в любом деле, проявление высоких требований к себе, жажда справедливости, принципиальность, крепкие, устойчивые взгляды. Но в то же время у людей такого типа есть черты, которые отталкивают от них окружающих: обидчивость, подозрительность, мстительность, честолюбие, самонадеянность, ревнивость, раздутое до фанатизма чувство справедливости.

*Возбудимый тип,* характерными чертами носителей которого являются повышенная социальная импульсивность, ослабленный контроль за своим и эмоциями, побуждениями и действиями, которые приводят в окончательном

итоге к конфликтам и трудностям в общении с другими людьми. У представителей этого типа проявляются повышенная раздражительность, несдержанность, угрюмость, занудливость, но возможны и льстивость с услужливостью (как маскировка). Они активно и часто конфликтуют, не избегают ссор с начальством, неуживчивы в коллективе, в семье деспотичны и жестоки. Окружающим не нравится их раздражительность, вспыльчивость, неадекватные вспышки гнева и жестокости, ослабленный контроль за своим поведением.

*Интровертированный тип*, представители которого характеризуются малой общительностью и замкнутостью. Они обычно держатся в стороне от всех и вступают в общение с другими людьми в случае необходимости. Чаще всего они погружены в себя, свои собственные мысли. Им свойственна повышенная ранимость, но они ничего о себе не рассказывают и не делятся своими переживаниями. Даже к своим близким людям они относятся холодно и сдержанно. Эти люди любят одиночество и предпочитают находиться скорее в уединении, чем в шумной компании. В конфликты вступают редко, только при попытке других людей вторгнуться в их внутренний мир. У них сильно выражена эмоциональная холодность и слабая привязанность к близким. Окружающим людям они нравятся за сдержанность, степенность, обдуманность поступков, наличие твердых убеждений и принципиальность. Но упорное отстаивание своих нереальных интересов, взглядов и наличие своей точки зрения, резко отличающейся от мнения большинства, отталкивают от них людей. Одиночество, навязчивость, бесцеремонность и грубость окружающих усиливают замкнутость представителей этого типа.

*Дистимичный тип*, у представителей которого наблюдается постоянно пониженное настроение, грусть, замкнутость, немногословие, пессимистичность. Эти люди тяготятся шумными обществами, с сослуживцами близко не сходятся. В конфликты вступают редко, чаще являются в них пассивной стороной. Они очень ценят тех людей, которые дружат с ними и склонны им подчиняться. Окружающим нравится в этих людях серьезность, высокая нравственность, добросовестность и справедливость. Но такие черты, как пассивность, пессимизм, грусть, замедленность мышления, «отрыв от коллектива», отталкивают окружающих от знакомства и дружбы с ними. Конфликты наблюдаются у них в ситуациях, которые требуют бурной деятельности. На этих людей смена привычного образа жизни оказывает отрицательное влияние.

*Тревожно боязливый тип*, среди носителей которого постоянно встречаются индивиды, обычно слишком переоценивающие вероятность появления

опасности со стороны социального окружения, имеющие склонность к излишним социальным переживаниям, робости и пугливости. Люди этого типа отличаются пониженным фоном настроения, робостью, неуверенностью в себе. Они постоянно опасаются за себя, своих близких, долго переживают неудачу и сомневаются в правильности своих действий. В конфликты вступают редко и играют в них пассивную роль. Окружающим нравятся их дружелюбие, самокритичность и исполнительность. Но боязливость, мнительность вследствие беззащитности этих людей часто превращают их в объект для шуток.

*Циклотимический тип*, для представителей которого свойственны циклически сменяющиеся периоды подъема и спада настроения, утомляющие их, делающие их поведение малопредсказуемым, противоречивым, приводящим к авантюрам. В период подъема настроения циклотимики настойчивы, энергичны. В период спада обостренно воспринимают неприятности, вплоть до самоубийства. Эти частые смены душевных состояний утомляют таких людей, делают их поведение неустойчивым, не поддающимся прогнозированию.

*Гиперактивный тип*, характерный для людей со своеобразно акцентированным переживанием тревоги и счастья, частой сменой настроений (их быстрым переходом из одного в другое, из положительных в отрицательные), преувеличенным восприятием различного рода событий (например, проявление восторга в связи с радостными событиями и отчаяния в случае неприятностей). Представители этого типа очень энергичны, самостоятельны, стремятся к лидерству, риску, авантюрам. Они не реагирует на замечания, у них отсутствует самокритичность. Окружающим людям в них не нравятся легкомыслие, склонность к аморальным поступкам, несерьезное отношение к возложенным на них обязанностям, излишняя раздражительность.

*Эмотивный тип*, свойственный чувствительным и впечатлительным людям, чьи настроения отличаются особой глубиной проявления, «тонкостью» протекания эмоций и чувств, а социальные интересы акцентируются прежде всего на повышенном внимании к духовным сторонам общественной жизни. Представители этого типа чрезмерно ранимы и глубоко переживают малейшие неприятности. Они излишне чувствительны к замечаниям, неудачам, предпочитают узкий круг друзей и близких им людей и единомышленников. Обиды они не выплескивают наружу, а скрывают в себе. Окружающим нравится их альтруизм, сострадание, жалость, выражение радости по поводу чужих удач. Эти люди очень исполнительны и имеют высокое чувство долга.

*Экзальтированный тип*, для представителей которого свойственно очень изменчивое настроение, словоохотливость, повышенная отвлекаемость на

внешние события. Их эмоции ярко выражены и находят свое отражение во влюбчивости. Такие черты, как альтруизм, чувство сострадания, художественный вкус, артистическое дарование, яркость чувств и привязанность к друзьям нравятся собеседникам. Но чрезмерная впечатлительность, патетичность, паникерство, подверженность отчаянию являются не лучшими их качествами.

*Конформный тип.* Люди этого типа обладают высокой общительностью, словоохотчивостью до болтливости. Обычно они не имеют своего мнения и очень несамостоятельны, стремятся быть как все и не выделяться «из толпы». Эти люди неорганизованны и предпочитают подчиняться, в общении с друзьями и в семье уступают лидерство другим. Окружающим в этих людях нравится их готовность выслушать «исповедь» другого, исполнительность. Но в то же время это люди «без царя в голове» подвержены чужому влиянию. Они не обдумывают свои поступки и имеют большую страсть к развлечениям. Конфликты возможны в ситуации вынужденного одиночества, бесконтрольности.

Воля – сознательное регулирование человеком своих действий и поступков, требующих преодоления внутренних и внешних трудностей.

Природа воли обнаруживается в структуре поведения в целом, а не в каком-либо отдельно взятом моменте активности, необходимом для осуществления всего поведения.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Можете ли Вы согласиться с высказыванием Л. Берне в начале данного параграфа? Обоснуйте свой ответ.

2 Что такое личность?

3 Каковы сущностные характеристики личности?

4 В каком соотношении находятся понятия: человек, личность, индивид, индивидуальность?

5 Из каких элементов состоит психологическая структура личности?

6 Что такое направленность личности? Какое место занимают в ней потребности и мотивы?

7 Что такое мотивация? Как она связана с интересами личности?

8 Что такое способности? Каковы их виды?

9 Охарактеризуйте один из типов темперамента, к которому Вы можете отнести себя.

10 Что такое характер, черты характера? Какие из перечисленных в параграфе черт характера присущи Вам?

11 К какой категории людей (пикники, атлетики и астеники), индивидуально и социально-психологические особенности которых являются результатом влияния телосложения) на их характер, Вы можете отнести себя? Дайте подробную характеристику этой категории людей.

12 Какие акцентуации характера Вам известны? Какие из них присущи Вам? Соответственно, к какому типу личности Вы себя относите?

Продолжите писать самохарактеристику, отметив в ней присущие Вам черты направленности личности, спектр способностей и уровень их развития, особенности темперамента, черт характера и акцентуации личности, о которых идёт речь в параграфе. Возьмите за основу написания текст данного параграфа и результаты самонаблюдения.

# Раздел 2 Взаимосвязь общения и деятельности

## 2.1 Общение – основа человеческого бытия

*«Лишенные общения с другими*
*созданиями, мы щипали бы траву,*
*а не размышляли о своей природе».*
(Петр Чаадаев)

Человек становится личностью в результате взаимодействия и общения с другими людьми. Оба ряда отношений человека – и общественные, и межличностные – реализуются именно в общении.

В самом общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности. Его социальный смысл состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта.

Как только не именовали человека: и homo sapiens (человек разумный), и homo fuber (человек производящий), и homo habilis (человек умелый), и homo ludens (человек играющий). С не меньшим основанием его можно назвать homo communicans – человек общающийся. Связь с другими людьми является естественным способом существования человека, а сам человек становится человеком только в общении.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возмож-

ностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурным и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен оставаться полуживотным лишь внешне, анатомо-физиологически напоминающим человека.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 В чем состоит социальный смысл общения? Прав ли П. Чаадаев в своем высказывании в начале данного параграфа?

3 Почему общение называют основой человеческого бытия?

4 Какова роль общения в развитии человеческой психики?

5 Какие последствия для человека имеет отсутствие в его жизни общения?

Найдите и выпишите в тетрадь 4–5 цитат известных людей о роли общения в жизни человека.

## 2.2 Понятие об общении в психологии

*«Человеческая сущность налицо*
*только в общении, в единстве человека*
*с человеком, в единстве, опирающемся*
*лишь на реальность различия между Я и Ты».*
(Людвиг Фейербах)

Ввиду сложности и емкости феномена общения толкование этого понятия зависит от исходных теоретических оснований.

Общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающей в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по общению.

Специфика общения определяется тем, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. В общении человек самоопределяется, обнаруживая свои индивидуальные особенности. По форме взаимодействий можно судить о коммуникативных умениях и чертах характера человека по специфике организации речевого сообщения об общей культуре и грамотности.

Понятие общения близко соотносится с понятием коммуникации. Акт общения анализируется и оценивается по следующим компонентам:

- *адресат* – субъект общения;
- *адресат* – кому направлено сообщение;
- *сообщение* – передаваемое содержание;
- *код* – средства передачи сообщения, канал связи;
- *результат* – то, что достигнуто в итоге сообщения.

Владеть психологией общения – значит владеть наукой о практическом использовании психологических механизмов общения для достижения оптимальных результатов в управлении людьми, что так важно людям определенных профессий, в том числе менеджерам в сфере гостиничного сервиса. Да и в целом всем людям необходимы коммуникативные навыки в повседневной жизни.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое общение?

2 Чем определяется специфика общения?

3 По каким компонентам анализируется акт общения?

4 Найдите в дополнительной литературе и выпишите в тетрадь по 2 определения разных авторов понятий «общение» и «коммуникация». Установите, что общего у этих определений.

5 Напишите эссе на высказывание Л. Фейрбаха в начале данного параграфа.

## 2.3 Категории «общения» и «деятельности» в психологии

*«Если ты хочешь оказывать влияние*
*на других людей, то ты должен быть*
*человеком, действительно стимулирующим*
*и двигающим вперед других людей».*
(Карл Маркс)

Известны два основных вида социальных контактов: деятельность и общение. 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 обще-

ние следует рассматривать как взаимосвязанные стороны развивающей человека социальной активности.

В реальной жизнедеятельности человека общение и деятельность как специфические формы социальной активности выступают в единстве, но в определенной 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.

Нельзя ограничиться определением общения. Для его полного осмысления дальше требуется дать его понимание. Рассматривая общение как психологическую категорию, следует интерпретировать его и как деятельность, поэтому синонимом общения является термин коммуникативная деятельность.

Категория деятельности вообще занимает в системе понятий психологии важнейшее место. В поисках лаконичного указания на главное отличие человека от других существ М.С. Каган называет его «Homo Agens», т.е. «человек действующий».

При любом подходе принципиальным является вопрос о связи общения с деятельностью. Существуют различные точки зрения на эту проблему. В ряде психологических концепций существует тенденция к противопоставлению общения и деятельности (Э. Дюркгейм).

В отечественной психологии принимается идея единства общения и деятельности. Такой вывод логически вытекает из понимания общения как реальности человеческих отношений, предполагающего, что любые формы общения есть специфические формы совместной деятельности людей: люди не просто «общаются» в процессе выполнения ими различных общественных функций, но они всегда общаются в некоторой деятельности, «по поводу» нее.

Таким образом, общается всегда деятельный человек: его деятельность неизбежно пересекается с деятельностью других людей. Но именно это пересечение деятельностей и создает определенные отношения этого деятельностного человека не только к предмету своей деятельности, но и к другим людям. Именно общение формирует общность индивидов, выполняющих совместную деятельность.

Факт связи общения с деятельностью констатируется всеми исследователями, стоящими на точке зрения теории деятельности в психологии. Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и общение рассматриваются не как параллельно существующие взаимосвязанные процессы, а как две стороны социального бытия человека, его образа жизни. В других

случаях общение понимается как определенная сторона деятельности: оно включено в любую деятельность, есть ее элемент, в то время как саму деятельность можно рассматривать как условие общения.

Общение можно интерпретировать как особый вид деятельности. Внутри этой точки зрения выделяются две ее разновидности: в одной из них общение понимается как коммуникативная деятельность, или деятельность общения, выступающая самостоятельно на отдельном этапе онтогенеза, например у дошкольников и особенно в подростковом возрасте. В другой – общение в общем плане понимается как один из видов деятельности (имеется в виду прежде всего речевая деятельность), и относительно нее отыскиваются все элементы, свойственные деятельности вообще (действия, операции, мотивы и пр.

Согласно концепции, разработанной А.Н. Леонтьевым и развитой А.В. Запорожцем, Д.Б. Элькониным, В.В. Давыдовым, П.Я. Гальпериным, деятельность есть реальный процесс, складывающийся из совокупности действий и операций. Основное отличие одной деятельности от другой состоит в специфике их предметов. Проанализировать любую деятельность – значит, указать, в чем состоит ее предмет, выяснить побуждающие ее потребности и мотивы, описать специфику составляющих ее действий и операций.

Понять общение как особый вид деятельности – это значит выделить в общении основные структурные компоненты деятельности, характерные для изучения любых видов деятельности, и наполнить их конкретным содержанием. Структурные компоненты общения как коммуникативной деятельности выглядят следующим образом:

- предмет общения – это другой человек, партнер по общению как субъект.

- потребность в общении состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью – к самопознанию и самооценке. Люди узнают о себе и об окружающих благодаря разнообразным видам деятельности, так как человек проявляется в каждой из них. Но общение играет в этом отношении особую роль, потому что направлено надругого человека как на свой предмет и, будучи двусторонним процессом (взаимодействием), приводит к тому, что познающий и сам становится объектом познания и отношения другого или других участников общения.

- коммуникативные мотивы – это то, ради чего предпринимается общение, ради познания и оценки которых данный индивид вступает во взаимодействие с кем-то из окружающих.

- действие общения – это единица коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку и направленный на него как на

свой объект. Две основные категории действий общения – инициативные акты и ответные действия.

- задачи общения – это та цель, на достижение которой в данных конкретных условиях направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения. Цели (мотивы) и задачи общения могут не совпадать между собой.

- средства общения – это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения.

- продукты общения – образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общении (общий результат, взаимоотношения, избирательные привязанности, образ самого себя и других людей – участников общения.

Важное преимущество подхода к общению как к коммуникативной деятельности в том, что он позволяет соотнести общение с другими видами деятельности человека, понять место общения в их системе и в конечном счете определить связь общения с общей жизнедеятельностью индивида.

Естественно, что выделение предмета общения не должно быть понято вульгарно: люди общаются не только по поводу той деятельности, с которой они связаны. Ради выделения двух возможных «поводов» общения в литературе разводятся понятия «ролевого» и «личностного» общения. При некоторых обстоятельствах (а именно при высшем уровне развития группы) это личностное общение по форме может выглядеть как ролевое, деловое, «предметно-проблемное». Тем самым разведение ролевого и личностного общения не является абсолютным. В определенных отношениях и ситуациях и то и другое сопряжено с деятельностью. Идея «вплетенности» общения в деятельность позволяет также детально рассмотреть вопрос о том, что именно в деятельности может «конструировать» общение. Построение плана совместной деятельности требует от каждого ее участника оптимального понимания целей, задач деятельности, уяснение специфики объекта ее и даже возможностей каждого из ее участников. Включение общения в это процесс позволяет осуществить «согласование» или «рассогласование» деятельностей индивидуальных участников. Это согласование деятельностей отдельных участников возможно осуществить благодаря такой характеристике общения, как присущая ему функция воздействия, в которой и проявляется «обратное влияние общения на деятельность». Деятельность посредством общения не просто организуется, но именно обогащается, в ней возникают новые связи и отношения между людьми.

### Вопросы для самоконтроля

1 Какие существуют точки зрения на взаимосвязь общения и деятельности?

2 Какие существуют трактовки понимания связи общения и деятельности?

3 Каковы структурные компоненты общения как коммуникативной деятельности?

4 Какие виды общения проявляются в деятельности?

5 Можете ли Вы согласиться с высказыванием К. Маркса в начале данного параграфа? Аргументируйте свой ответ.

## 2.4 Способности – важное условие профессиональной деятельности

*«Дар общения – самый высокооплачиваемый».*
(Л.С. Сухоруков)

Как указывалось выше, среди специальных человеческих способностей есть общие, обеспечивающие успех любой деятельности, и специфические, необходимые для осуществления отдельных видов деятельности. Коммуникативные способности в этом смысле можно отнести и к тем и другим в зависимости от профессиональной деятельности.

Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации и в структуру коммуникативных способностей человека.

**Коммуникативные способности** – это умения и навыки общения с людьми, от которых зависит его успешность. Люди разного возраста, образования, культуры, разного уровня психологического развития, имеющие различный жизненный и профессиональный опыт, отличаются друг от друга по коммуникативным способностям. Образованные и культурные люди обладают более выраженными коммуникативными способностями, чем необразованные и малокультурные. Богатство и разнообразие жизненного опыта человека, как правило, положительно коррелирует с развитостью у него коммуникативных способностей.

Люди, чьи профессии предполагают не только частое и интенсивное общение, но и исполнение в общении определенных *ролей* (актеры, врачи, педагоги, политики, менеджеры), нередко обладают более развитыми коммуникативными способностями, чем представители иных профессий.

Применяемые на практике техника и приемы общения имеют возрастные особенности. Так, у детей они отличны от взрослых, а дошкольники об-

щаются с окружающими взрослыми и сверстниками иначе, чем это делают старшие школьники. Приемы и техника общения пожилых людей, как правило, отличаются от общения молодых.

Дети более импульсивны и непосредственны в общении, в их технике преобладают невербальные средства. У детей слабо развита обратная связь, а само общение нередко имеет чрезмерно эмоциональный характер. С возрастом эти особенности общения постепенно исчезают, и оно становится более взвешенным, вербальным, рациональным, экспрессивно экономным. Совершенствуется и обратная связь.

Профессиональность общения проявляется на этапе преднастройки в выборе тона высказывания и в специфических реакциях на действия партнера по общению. Актерам свойствен игровой (в смысле актерской игры) стиль общения с окружающими, так как они привыкают к частому исполнению разных ролей и нередко сживаются с ними, как бы продолжая игру в реальных человеческих взаимоотношениях. Учителям и руководителям в силу сложившихся недемократических традиций в сфере делового и педагогического общения нередко бывает свойствен высокомерный, менторский тон. У врачей, особенно у психотерапевтов, в общении с людьми обычно проявляется повышенное внимание и сочувствие. Коммуникативные способности являются необходимыми в деятельности менеджеров в области гостиничного сервиса в особенности для общения с клиентами.

Эти способности обеспечивают наличие у специалиста общих компетенций в частности, ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Эти же способности являются необходимыми для реализации целого ряда и профессиональных компетенций, соответствующих основным видам профессиональной деятельности.

2.1 Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.

2.2 Прием, размещение и выписка гостей:

ПК 2.1. Принимать регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

2.3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

2.4 Продажи гостиничного продукт.

ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт.

2.5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, должностям служащих – администратор гостиницы (дома отдыха).

ПК 5.3 Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4 Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5 Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое коммуникативные способности?

2 Для каких сфер деятельности коммуникативные способности являются необходимым условием профессиональной деятельности?

3 Какие общие компетенции требуют от менеджера в области гостиничного сервиса высокого уровня развития коммуникативных способностей?

4 Какие профессиональные компетенции требуют от менеджера в области гостиничного сервиса высокого уровня развития коммуникативных способностей?

5 Как Вы понимаете высказывание Леонида Сухорукова в начале данного параграфа? Можете ли Вы с ним согласиться? Почему?

Начните заполнение таблицы соотношения коммуникативных умений в соответствии с общими и профессиональными компетенциями менеджера в области гостиничного сервиса по следующему образцу:

| № компетенции | Название компетенции | Необходимые коммуникативные умения | Отметка о развитии умения у студента |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Отметьте степень развития у себя этих умений значениями от 0 до 5. В последующем после изучения каждой темы продолжайте заполнять эту таблицу. На ее основе корректируйте свой план саморазвития.

## 2.5 Общение как обмен информацией

*«Люди, познания которых одинаковы,*
*недолго остаются лучшим обществом*
*друг для друга».*
(Р. Эмерсон)

Общение и межличностные взаимоотношения складываются из процессов, которые часто переплетаются и дополняют друг друга. В то же время каждый процесс можно рассматривать отдельно, поскольку он имеет свои характерные особенности. Эти процессы – обмен информацией между людьми (коммуникативная сторона общения); организация взаимодействия, влияния на других людей (интерактивная сторона общения); восприятие и взаимопонимание друг друга или познания себя и другого (перцептивная сторона общения).

Общение как обмен информацией. Основная цель любого коммуникативного процесса – обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена. Важную роль при этом играет значимость информации, благодаря чему партнеры пытаются выработать общий смысл, одинаковое понимание ситуации.

Общение как обмен информацией осуществляется разными средствами. Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.

Общение как обмен информацией представляет собой систему следующих действий:

- передача информации;
- получение информации;
- реакция на полученную информацию;
- переработка информации;
- получение переработанной информации;
- реакция на эту информацию.

Информация в общении не просто передается от одного партнера к другому (лицо, передающее информацию, принято называть коммуникатором, а получающего эту информацию – реципиентом), а именно обменивается. Основная цель такого коммуникативного процесса – обеспечить адекватное понимание той информации, которая передается.

**Обратная связь** – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель обратной связи – помощь партнеру по об-

щению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

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.

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.

Информация может передаваться и приниматься различными способами: телесными контактами (касание тела руками и т.п.); на расстоянии, с помощью органов чувств (наблюдение за деятельностью другого человека, восприятие звуковых сигналов). Вместе с тем человек изобрел и усовершенствовал такие способы, как язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных формах (тексты, схемы, рисунки), технические средства передачи и приема информации (радио, телевидение, механическая, электронная, лазерная и другие формы записи). Следовательно, под средствами общения понимается то, каким образом человек реализует содержание и функции общения и достигает его цели. Зависят они от уровня целостного развития человека и его культуры.

**Содержание** общения – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается 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. 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. Здесь от субъекта к субъекту передается информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности;

- **кондиционное** – обмен психическими или физиологическими состояниями;

- **мотивационное** – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в е направлении.

В условиях дефицита времени люди вынуждены во все большей мере восполнять недостаток сведений и знаний о другом человеке той информацией, которую дает им о нем первое впечатление. Действительно, жизненный опыт позволяет человеку во многом без серьезных ошибок, а нередко и достаточно точно судить о другом человеке даже при первом знакомстве. За этим стоит способность на основе опыта общения – видеть за внешними проявлениями, манерой поведения более глубокие, социально-типологические и личностные особенности.

Однако при всех своих достоинствах первое впечатление о другом лице далеко не всегда гарантирует надежный результат. Зачастую, даже наоборот, результат первого впечатления может полностью разойтись с последующим представлением о человеке.

Дело в том, что восприятие человека человеком строится на основе фиксирования чисто внешних характеристик воспринимаемого (его лицо, одежда, манера вести себя и т.д.), вместе с тем оно выходит за рамки оценки только внешнего облика человека. Полученный на основе впечатления о внешнем облике воспринимаемого материал призван послужить почвой для того, чтобы воображение и жизненный опыт воспринимающего осуществили реконструкцию и внутреннего мира впервые увиденного человека, предполагающую оценку его характера, духовного потенциала, его отношения к миру и т.д.

Способом общения, предназначенным для передачи информации, можно считать **сообщение**. С его помощью передаются определенные сведения от одного человека к другому как во время непосредственного общения (благодаря языку, жестам, мимике), так и с помощью различных средств массовой комму-

никации. При этом полезно помнить заповедь: «Не начинайте говорить, пока не начнете думать». К тому же целесообразно осмыслить не только саму идею, но и то, как ее воспримут люди, которые с ней ознакомятся.

Менеджеру следует помнить, что при обмене информацией происходят ее потери: задумано – 100% информации, передано в словесной форме – 80%, услышано и понятно – 60%, осталось в памяти – 24% информации. То есть при обсуждении происходит потеря информации (причем нередко теряется основная информация, а воспринимается второстепенная), имеют место искажение информации (содержание услышанного передается в собственной интерпретации) и дополнение информации (добавления собственной информации к услышанной).

Согласно исследованиям в компаниях, входящих в список Fortune-1000, 97% менеджеров заявили, что некоторые решающие процессы в их организациях могли бы быть гораздо совершеннее, если бы о них адекватно знала большинство работников. По мнению 87% менеджеров, ошибки, которые дорого стоили их организациям, возникали именно через то, что работники своевременно не получили необходимую информацию. Неадекватно воспринятая информация является одной из основных причин провала изменений в организациях. В 1993 г. проводился опрос менеджеров 531 компании, которые сделали у себя реорганизацию. Их попросили ответить на вопрос, чем они больше всего недовольны и что хотели бы изменить, если бы пришлось проводить такие изменения во второй раз. Большинство менеджеров ответили: способ передачи персонала информации о реорганизации. Можно, конечно, при потере информации искать виновных, но вряд ли это поможет. Надо просто разобраться со схемой передачи информации и сделать все для того, чтобы она была простой и открытой. Еще Геродот отмечал, что «уши у человека менее надежны, чем глаза».

Специалисты предлагают такие **подходы к передаче информации**:

- сообщение должно быть простым и сконцентрированным на главной идеи;

- следует использовать различные формы и возможности для передачи этой идеи – собрание, газеты, плакаты, неформальные беседы и др.;

- повторять ту же идею постоянно (например, двухминутное выступление, напоминание в беседе и т.п.);

- руководство должно показывать личный пример отношения к передаваемой информации;

- открыто говорить о недостатки и нерешенных проблемах;

- важно уметь слушать других и добиваться, чтобы слушали вас.

Менеджеру при передаче информации, постановке задачи важно обязательно выяснить, правильно ли его поняли другие. Неплохо использовать вопросы типа: «Если я Вас правильно понял, Вы хотели сказать, что...?» Тот, кто передает информацию, должен принимать общеизвестные сроки, пользоваться понятным для собеседника языком, учитывать его интеллектуальный уровень.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Какие стороны выделяют в общении?

2 В чем сущность общения как обмена информацией?

3 Какими средствами осуществляется обмен информацией?

4 Какая система действий обеспечивает обмен информацией?

5 Что представляет собой вербальный способ передачи информации?

6 Что представляет собой невербальный способ передачи информации?

7 Что такое обратная связь и какова ее цель?

8 Что такое содержание общения и чем оно может быть представлено?

9 Какова роль первого впечатления в обмене информацией?

10 Какие процессы, происходящие во время обмена информацией необходимо учитывать менеджеру?

11 Какие подходы к передаче информации предлагают менеджерам специалисты?

12 Согласны ли Вы с высказыванием Р. Эмерсона в начале данного параграфа? Обоснуйте свой ответ.

13 Выпишите в словарь и выучите все ключевые понятия данного параграфа.

## 2.6 Общение как межличностное взаимодействие

*«Дуэль – это тоже способ общения».*
(Ара Багдасарян)

Общение как взаимодействие. При любом акте общения происходит обмен не только знаниями, мыслями, идеями, т.е. информацией, но и действиями, в частности при выстраивании общей стратегии взаимодействия.

**Взаимодействие** – это процесс непосредственного или опосредованного влияния субъектов друг на друга, который порождает причинную обусловленность их действий и взаимосвязь. Этот процесс требует активности и взаимной направленности действий тех людей, которые принимают в нем участие.

Существует много видов взаимодействия, а потому и несколько их классификаций. Одна из самых известных – разделение на кооперацию (сотрудничество) и конкуренцию (соперничество). Известна классификация, где за основу взаимодействия берется количество субъектов, которые общаются. Если субъектов двое, то это взаимодействие парное (межличностное). Если субъектов много, то они могут взаимодействовать в группе (групповое взаимодействие) между группами (межгрупповое взаимодействие) или субъект может действовать с группой (субъектно-групповое взаимодействие). Этим субъектом может быть лидер или любой член группы.

Современному специалисту сферы обслуживания приходится в своей повседневной деятельности наибольшее внимание уделять межличностному общению, а потому сталкиваться с определенными проблемами как вербального, так и невербального характера.

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

**Вопросы для самоконтроля**

1 Что такое взаимодействие?

2 Каковы виды взаимодействия?

3 В чем сущность общения как межличностного взаимодействия?

## 2.7 Общение как понимание людьми друг друга

*«Стену непонимания следует*
*разбирать по кирпичу».*
(Авессалом Подводный)

Вопрос об общении как понимании людьми друг друга очень важен, так как много недоразумений, переходящих порой в конфликты, вызваны непониманием.

О понимании людьми друг друга можно говорить в различных смыслах, имея в виду совпадение, сходство или просто созвучие их взглядов на мир, их ценностных ориентаций, понимание индивидуальных особенностей друг друга, понимание или даже угадывание мотивов поведения и возможности вести себя так или иначе в какой-то конкретной ситуации, принятие исполняемых по отношению друг к другу ролей, взаимное принятие самооценки своих возможностей и способностей и т.д.

Если понимание одного человека другим в процессе носит взаимный, обоюдный характер, то оно приобретает характер взаимопонимания.

Условием такого взаимопонимания является не только понимание другого человека, но и понимание его отношения к себе или к другим людям как к партнерам по общению, понимание самих отношений, складывающихся и развивающихся между общающимися людьми. Не менее важным условием взаимопонимания является принятие способов понимания партнерами друг друга, их согласие во взглядах на их отношение друг к другу. Без выполнения названных условий вряд ли взаимопонимание будет достаточно глубоким и устойчивым.

В психологической науке взаимопонимание рассматривается как комплексный феномен, состоящий из четырех компонентов.

Во-первых, взаимопонимание – это согласование индивидуальных точек зрения на объект понимания: природного явления, социального события, обсуждаемой темы и т.п. Объектом понимания всегда является и фрагмент предметного или виртуального мира и субъективное отражение этого фрагмента.

Во-вторых, взаимопонимание обязательно включает понимание себя. Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Связь эта двоякая: с одной стороны, богатство представлений о самом себе определяет и богатство представлений о другом человеке, с другой стороны, чем более полно раскрывается другой человек, тем более полным становится и представление о самом себе.

В-третьих, обсуждаемый феномен включает понимание партнера по общению. Понимание субъектом другого – это понимание целей, мыслей, личностных черт партнера, а также его ценностно-смысловой позиции.

В-четвертых, существует социально-рефлексивный компонент взаимопонимания: представления субъекта о том, как партнер по общению понимает его.

Если человек хочет, чтобы его отношения с людьми были хорошими, его манера общения должна передавать им, что он:

- расценивает их как равных и не собирается подчинять их своей воле;
- уважает, их право на личное мнение и не собирается всеми правдами или неправдами убедить их встать на его точку зрения;
- уважает и ценит их решения и не будет перечеркивать их;
- уважает и ценит их ценности и опыт (Станкин М.И.).

Одним из наиболее необходимых качеств для достижения понимания является умение слушать собеседника. Если человек не может выслушать партнера, он никогда не сможет его понять. Для того чтобы понять других

людей, человек должен осознать, что у каждого есть свое мнение, своя точка зрения, которые могут полностью не совпадать с утверждениями личности. Если человек не может принять наличия у других несовпадающих с его мнениями утверждений, то он начинает резко критиковать людей, пытается доказать и навязать свою точку зрения, что создает большой барьер в общении между людьми, поскольку у человека, который поделился своими мыслями и не получил никакого понимания, а только критику, возникает чувство нежелания общаться с данным индивидом.

**Восприятие** – это психическое состояние отображения человеком предметов и явлений в целом в совокупности всех их качеств и свойств при непосредственном воздействии на органы чувств. Это процесс взаимного восприятия и понимания собеседников, познания ими друг друга. В общем плане можно сказать, что восприятие другого человека означает отражение ее внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретацию на этой основе его поступков. Рассматривая процесс познания одного человека другим во время общения, известный психолог С.Л. Рубинштейн писал: «В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы как бы “читаем” человека, то есть расшифровать значение ее внешних данных и раскрываем смысл полученного таким образом текста в контексте, что имеет свой внутренний психологический план. Это “чтение” происходит быстро, поскольку в процессе общения с людьми, которые нас окружают, мы производим определенный, более-менее автоматически функционирующий подтекст к их поведению». Образ другого человека чаще всего формируется по первым впечатлениям, а это может привести к ошибкам в ее восприятии. Недаром говорят, не суди по одежде – суди по разуму. Важно осознавать, что ошибкой будет не столько построенное неадекватно впечатление о человеке, сколько использование этого неадекватного впечатление в дальнейших межличностных взаимоотношениях с ней.

Менеджеру следует исходить из того, что у каждого человека есть определенные качества и черты характера, которые он получил от своих родителей, а те, в свою очередь, – от своих родителей. Наследственность является основой, фундаментом личности каждого человека. Кроме того, в формировании качеств характера человека большую роль играет то окружение, в котором она растет и живет. Кроме того, имеют значение возраст, цвет кожи, пол, религиозные верования, условия жизни, образование, политические страсти, экономический статус, уровень активности человека. Это все влияет на человека, заставляет его действовать. Важно учитывать подобные особенности при восприятии другого человека.

Для восприятия и понимания человека человеком очень важно умение читать невербальные сигналы, так как это позволяет увидеть внутренний мир человека, его реакцию на происходящие события, людей, поскольку эти проявления не контролируются человеком.

Барьер в перцептивном общении создают неумение слушать, надменность и высокомерие, нетерпеливость и нервозность, вспыльчивость, лицемерие, чрезмерная самоуверенность, навязчивость и т.д.

Пониманию и восприятию людьми друг друга способствуют такие свойства человека, как: терпеливость, воспитанность, уважение к партнеру по общению, способность не полностью доверять первому впечатлению, умение отождествлять себя с собеседником, сопереживать и т.д.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 В чем сущность понимания?

2 Что такое взаимопонимание?

3 Какое место занимает понимание в компонентах взаимопонимания?

4 В какой мере умение слушать может способствовать пониманию?

5 Какова роль восприятия в понимании?

6 Что следует учитывать менеджеру при восприятии другого человека?

Выделите, какие свойства человека способствуют и препятствуют пониманию и составьте на этой основе таблицу.

| № п/п | свойства человека, способствующие пониманию | отметка о наличии | свойства человека, препятствующие пониманию | отметка о наличии |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |

Отметьте степень развития у себя этих свойств значениями от 0 до 5. В последующем после изучения каждой темы продолжайте заполнять эту таблицу. На её основе дополните свой план саморазвития.

## 2.8 Деловое общение

*«Самая главная формула успеха –*
*знание, как обращаться с людьми».*
(Теодор Рузвельт)

Деловое общение играет одну из главных ролей в условиях рыночного взаимодействия. В этом смысле гостиничный сервис не является исключением. Общение менеджера с клиентами, коллегами, подчиненными и администрацией носит, как правило, деловой характер.

Деловое общение присутствует в совместной деятельности и направлено на повышение ее качества и продуктивности.

Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир. Оно требует от людей единства в своем внутреннем мире и понимании собеседника для сохранения бесконфликтности общения. В нем особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника только учитывают, а интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

В деятельности менеджера в сфере гостиничного сервиса деловое общение является основным видом общения.

К основным видам делового общения относятся: переговоры, деловые беседы, деловые споры, заключение сделок, деловая переписка, собрания, телефонные разговоры.

**Деловая беседа** – это устный контакт между людьми, связанными отношениями дела. В современной, более узкой трактовке под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. Подлинное значение такого рода делового общения в нашем обществе в полной мере начинает осознаваться только сейчас, в связи с переходом отечественной экономики на рыночные отношения. В стране с каждым годом появляется все больше и больше предприимчивых и способных деловых людей. В то же время опыта предпринимательской деятельности и прежде всего умения вести успешный деловой разговор у них явно недостаточно, что существенно снижает их деловую активность. Деловые беседы обладают многими достоинствами, которых лишены собрания, обмен письменной информацией, телефонные разговоры. Они, во-первых, проводятся в тесном контакте, позволяющем сосредоточить внимание на одном собеседнике или очень ограниченной группе людей. Во-вторых, предполагают непосредственное общение. В-третьих, создают условия для установления личных взаимоотношений, которые могут стать впоследствии основой неформальных контактов, т. е. позволяют собеседникам лучше узнать друг друга, что облегчает их общение в дальнейшем.

Деловая беседа является наиболее благоприятной и зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, с тем чтобы он с ней согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач беседы – убедить собеседника принять конкретное предложение.

Деловая беседа выполняет ряд очень важных функций. К их числу следует отнести:

- взаимное общение работников из одной деловой среды;
- совместный поиск, выдвижение и оперативную разработку рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.

Но важен не только чисто прагматический эффект деловой беседы. Во время беседы вы можете получить оперативную деловую информацию. Она способствует расширению интеллектуальных возможностей и активизации коллективного разума ее участников при принятии важных управленческих решений.

Основными этапами деловой беседы являются: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений и завершение беседы

**Спор** – словесное состязание, устное или письменное прение, где каждая сторона, опровергая мнение противника, отстаивает свое мнение.

По социальному признаку выделяют следующие виды споров.

1 Дискуссия – публичный спор с целью сопоставления разных точек зрения, выявления истинного мнения, нахождения правильного решения спорного вопроса, – совместный поиск истины.

2 Диспут – публичный спор на научную или общественную тему. От дискуссии отличается упором на ценностное значение предмета спора.

3 Дебаты, или прения – обсуждения докладов, сообщений на конференциях, пленумах, защитах диссертаций.

4 Полемика – открытая конфронтация, жесткое противоборство идей и их носителей – личностей, партий, идейных течений и т.п., когда, по выражению китайцев, губы как мечи, а языки как копья. Типична для политической сферы, особенно для идеологии.

Существуют определенные правила ведения цивилизованного спора.

1 Необходимо с самого начала установить предмет спора, выдвинуть четкие суждения по нему – тезисы и далее без особых причин не менять ни предмета, ни тезисов.

2 Установить общее и различное в тезисах и первое исключить из предмета спора – сузить до необходимого предела пункты разногласий.

3Условиться об однозначном понимании терминов и единых критериях оценки рассматриваемых явлений.

4 Договориться о цели спора: поиск истины, обращение в сою веру, пропаганда своих идей или нахождение компромисса.

5 Отчетливо представлять, насколько достижим ожидаемый вами результат в споре с данным противником и не стремиться к невозможному.

**Деловая переписка** – неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями. В большинстве организаций письма превалируют над остальными документами.

Письмо – общепринятое название большого числа разновидностей информационно-справочных документов, используемых для решения главным образом текущих задач в управлении.

Различают письма циркулярные, информационные, гарантийные, сопроводительные, письма-просьбы, письма-подтверждения, договорные письма, письма-напоминания, письма-извещения, письма-приглашения, коммерческие письма и ряд других.

При ведении переписки должны соблюдаться следующие требования, принятые в делопроизводстве:

- документы оформляются на специальных бланках – бланках для писем – и подписываются руководителем организации или его заместителем в рамках предоставленной им компетенции;

- текст должен излагаться грамотно, официально-деловым языком, обладать достаточной аргументацией, точностью, полнотой и ясностью характеристик, краткостью и последовательностью изложения; текст письма не должен допускать различного толкования;

- события и факты в необходимых случаях должны иметь разъясняющие и дополняющие материалы.

В зависимости от типа письма и его содержания текст письма может быть простым или сложным. Простые письма состоят из одной-двух частей – вступления и заключения. Сложные в композиционном плане содержат: вступление, основную часть (доказательство), заключение.

Во вступлении дается обоснование вопроса: причина возникновения вопроса или его краткая история. Если поводом для составления письма послужил какой-либо документ, дается ссылка на него. В основной части (доказательстве) излагается существо вопроса, приводятся доказательства или опровержения. Основная часть должна быть убедительной, чтобы не возникало сомнений в правильности или обоснованности предлагаемых решений. В заключении формулируется основная цель письма.

Составитель должен знать и использовать набор стандартных фраз.

Для объяснения мотивов того или иного действия, той или иной реакции используются следующие выражения:

В порядке проведения совместной работы…;

В соответствии с Вашим письмом…;

В соответствии с протоколом…;

В ответ на Ваше обращение…

Если составляется письмо-просьба, то используются такие выражения:

Просим оказать содействие…;

Просим выслать в наш адрес…;

Просим принять участие…

Сопроводительные письма обычно начинаются со слов:

Направляем информацию…;

Возвращаем справочные материалы…;

Высылаем подписанный с нашей стороны договор…

В письмах-напоминаниях используются такие модели:

Напоминаем Вам, что…

В письмах-извещениях используются выражения:

Сообщаем, что…;

Ставим Вас в известность, что…

Письмо-гарантия может содержать следующие фразы:

Оплату гарантируем…;

Сроки выполнить гарантируем…

Письма-приглашения могут начинания со слов:

Приглашаем принять участие…;

Просим направить представителя…

Отказ в просьбе и отклонение предложения строятся по таким моделям:

Ваше предложение отклоняется последующим причинам…;

Направленный в наш адрес проект плана совместных действий изучен. Считаем его неприемлемым по следующим причинам…;

На Ваше обращение о совместной работе считаем…

Заключительными словами текста письма могут быть следующие:

Убедительно просим Вас выделить 10 млн руб. на проведение благотворительного марафона…;.

Убедительно просим направить в наш адрес информацию…;

Убедительно просим Вас не задерживать ответ…;

Просим извинить за задержку с ответом…;

Надеемся, что наша просьба будет выполнена…

В последнее время широкое распространение получили письма-предложения о сотрудничестве. Логическая схема построения таких писем такая же, как и схема составления писем-просьб.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 В чем суть делового общения?

2 Что является содержанием делового общения?

3 Какие виды делового общения Вам известны? Охарактеризуйте каждый.

4 Обоснуйте актуальность владения навыками делового общения для менеджера в области гостиничного сервиса.

5 Попробуйте доказать, что высказывание Т. Рузвельта в начале параграфа имеет отношение к деловому общению.

Выпишите в тетрадь 5 цитат и афоризмов о необходимости владения навыками делового общения, которыми бы вы предпочли руководствоваться в делах. Выучите их. Будьте готовы следовать им.

На основе использования дополнительных источников напишите реферат на одну из тем по выбору:

«Основные этапы деловой беседы»;

«Методы ведения деловой беседы»;

«Ведение телефонных разговоров делового содержания»;

«Ведение деловых переговоров»;

«Проведение деловых совещаний, собраний».

## 2.9 Формы общения

*«Для того чтобы было легко жить с каждым человеком, думай о том, что тебя соединяет, а не о том, что тебя разъединяет с ним».*

(Лев Николаевич Толстой)

В зависимости от средств выделяют разнообразные формы общения. В соответствии с ними общение может быть непосредственным и опосредованным, прямым и косвенным, межличностным и массовым.

С помощью естественных органов человека (рука, голова, туловище, голосовые связки и т.п.) осуществляется **непосредственное общение**. Оно необходимо человеку для того, чтобы обучаться и воспитываться, используя

имеющиеся от рождения простые и эффективные средства и способы научения: условно-рефлекторные, викарные и вербальные.

При **опосредованном общении** используются специальные средства. Это могут быть как природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и др.), так и культурные (знаковые системы, печать, радио, телевидение и др.). Такое общение помогает усвоению как собственных средств, так и совершенствованию на их базе способности к самообразованию, самовоспитанию человека, а также к сознательному управлению процессом общения.

**Прямое общение** осуществляется при личных контактах, непосредственном восприятии людьми друг друга, когда они видят, слышат, эмоционально чувствуют собеседника, реагируют на его определенные действия.

**Косвенное общение** предполагает участие посредников, которыми могут выступать другие люди. Например, при передаче распоряжений руководителем фирмы через менеджера ее структурного подразделения.

В зависимости от целей и используемых средств общение можно разделить на несколько видов: деловое, личностное и целевое.

Если **деловое общение** сосредоточено на том, чем заняты люди, то **личностное общение** связано с психологическими проблемами внутреннего мира человека, а именно: познанием себя и себе подобных, отношением к другим людям, к тому, что происходит вокруг, разрешением внутреннего конфликта и т.п. **Целевое общение** служит средством удовлетворения специфической потребности, в том числе потребности в общении с людьми.

### Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы

1 Назовите формы общения?

2 Охарактеризуйте непосредственное общение. Для чего оно необходимо? Приведите пример из личного опыта.

3 Для чего необходимо опосредованное общение? Чем оно опосредуется? Приведите пример из личного опыта.

4 Чем прямое общение отличается от косвенного? Продемонстрируйте или приведите примеры из личного опыта, иллюстрирующие прямое и косвенное общение.

Покажите на примерах разницу между деловым, личностным и целевым общением.

На основе дополнительных источников раскройте сущность межличностного и массового общения. Сделайте о них записи в рабочей тетради.

## 2.10 Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое

*«Всякое общение, которое не возвышает, тянет вниз, и наоборот...»*
(Ф. Ницше)

В соответствии с установившейся традицией, в отечественной психологии выделяют три типа межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

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

**Манипуляция** – это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает объектное восприятие партнера 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 партнер не информируется об истинных целях общения; они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

**Диалогическое общение** – это общение, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимоотношений:

- психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние. В данном случае речь идёт об общении по принципу «здесь и сейчас» с учетом тех чувств, желаний и физического состояния, которые партнеры испытывают в данный момент;

- безоценочное восприятие личности партнера, априорное доверие к его намерениям;

- восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение;

- содержанием общения должны являться не прописные истины и догмы, а проблемы и нерешенные вопросы (проблематизация содержания общения);

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

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Назовите типы межличностного общения.

2 Охарактеризуйте императивное общение. Приведите пример из личного опыта такого типа общения.

3 Охарактеризуйте манипулятивное общение. Приведите пример из личного опыта такого типа общения.

4 Охарактеризуйте диалогическое общение. Приведите пример из личного опыта такого типа общения.

5 Назовите правила взаимоотношений при диалогическом общении.

6 При каком типе межличностного общения вы чувствуете себя более комфортно?

7 Как Вы понимаете высказывание Ф. Ницше вначале данного параграфа? К какому типу общения относится его первая часть? А к какому – вторая?

# Раздел 3 Цели, функции, виды и уровни общения

## 3.1 Цели общения

*«Зачем мы перешли на “ты”...*
*За это нам и перепало,*
*На грош любви и простоты,*
*А что-то главное пропало».*
(Булат Окуджава)

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 качестве **ведущей цели** общения выступает то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть по-

буждение другого живого существа к определенным действиям или предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. Мать, например, голосом или движением предупреждает детеныша об опасности; одни животные в стаде могут предупреждать других о том, что ими восприняты благоприятные или угрожающие жизненно важные сигналы. У человека количество целей общения значительно больше. В них, помимо перечисленных выше, включаются передача и получение знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений и многое другое.

Таким образом, 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.

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. Все они формируют содержание соответствующих общих функций общения, среди которых выделяются:

- ***контактная,*** цель которой – установление взаимодействия, как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;

- ***информационная,*** цель которой – *обмен сообщениями,* т.е. прием–передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т.д.;

- ***побудительная,*** цель которой – *стимуляция* активности партнера по общению для направления его на выполнение определенных действий;

- ***координационная,*** цель которой – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

- ***понимания,*** цель которой – не только адекватное восприятие смысла сообщения, но адекватное восприятие партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.);

- ***эмотивного побуждения,*** цель которой – пробуждение в партнере нуж-

ных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

- ***установления отношений,*** цель которой – осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду;

- ***оказания влияния,*** цель которой – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что является ведущей целью общения?

2 Как делится общение по целям?

3 Какие цели формируют общие функции общения?

4 О какой цели общения, по Вашему мнению, сожалеет Б. Окуджава в высказывании в начале этого параграфа?

## 3.2 Уровни общения

*«В общении следует держаться так,*
*чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».*
(Пифагор)

Существуют также различные подходы к классификации уровней общения. Основные из них следующие:

- манипулирование – варианты от грубого обращения с человеком к такому поведению, где внешние проявления имеют иногда даже приятный характер;

- конкуренция, соперничество – варианты от общения, когда «человек человеку – волк», к такому, когда честное соперничество способствует определенному движению его участников вперед;

- сотрудничество – это общение по принципу «человек человеку – человек». Именно на этом уровне оказываются гуманистические установки общения, высокий уровень его культуры.

Швейцарский психолог Е. Берн выделяет шесть уровней общения: 1) «ноль общения» или «замыкание на себя»; 2) ритуалы (нормы общения); 3) развлечения; 4) игры (человек думает одно, а говорит другое с тем, чтобы завести второго в ловушку); 5) близость; 6) работа (деловое общение). На каждом из этих уровней человек использует различные приемы и средства, поскольку цель общения каждый раз меняется.

В общении выделяют также макроуровень, мезауровень, микроуровень.

1 На макроуровне общение распространяется на незнакомых или малознакомых людей в масштабах страны и мирового сообщества, объединенных общими проблемами, идеями (члены одной партии, сбор подписей в поддержку, публикации в прессе, выступления на масштабных акциях, конференциях и т.д.).

2 На мезауровне общение с малознакомыми и знакомыми людьми в пределах страны, региона, города по различным вопросам в различных сферах, в том числе деловой, сохраняя значительную дистанцию, субординацию.

3 На микроуровне общение с родными, близкими, друзьями, иногда с коллегами, единомышленниками (в том числе, доверительное общение на короткой дистанции).

Общепринятыми являются следующие этапы общения.

1 этап Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

2 этап Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.

3 этап Ориентировка в личности собеседника.

4 этап Планирование содержания своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.

5 этап Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.

6 этап Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.

7 этап Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удается добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным.

### Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы

1 По каким признакам классифицируются уровни общения?

2 Дайте характеристику одной из классификаций уровней общения.

3 Проанализируйте, какие уровни общения из каждой классификации чаще всего встречаются в деятельности менеджера в сфере гостиничного сервиса? Приведите примеры.

4 Согласны ли Вы с высказыванием Пифагора вначале этого параграфа? Как вы его понимаете?

5 Организуйте в парах акт общения в соответствии с обозначенными в данном параграфе этапами.

### 3.3 Структура общения

*«Мы часто задаем вопрос, не в ответе*
*нуждаясь, а стремясь услышать голос*
*и снискать расположение другого*
*человека, желая втянуть его в беседу...»*
(Плутарх)

Сложность общения очевидна в его структуре. В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

**Коммуникативная сторона** состоит в обмене информацией между людьми; но это не просто *передача* информации, но и ее *формирование, уточнение, развитие*. Каждый участник предполагает активность также и в своем партнере, он не может его рассматривать как некий объект. Другой участник тоже как субъект соответственно направляет ему информацию, на него необходимо ориентироваться, т.е. анализировать его цели, мотивы, установки. Эта сторона подробно представлена в параграфе 2.5.

Коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент), обладают *единой* или *сходной системой кодирования и декодирования*, т.е. говорят «на одном языке». Это особо важно, потому что коммуникатор и реципиент постоянно в ходе процесса меняются местами. У них должно быть *одинаковое понимание ситуации* общения.

**Интерактивная сторона** выражается во взаимодействии партнеров при организации и выполнении совместной деятельности. Если коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, то обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности, неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее.

Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести свой особый вклад в нее, что позволяет интерпретировать взаимодействие как организацию совместной деятельности. В ходе ее для участников важно не только обмениваться информацией, но и спланировать совместную деятельность. Исследованиями установлены такие виды взаимодействия как *содружество, конкуренция и конфликт.*

**Перцептивная сторона** выражается в восприятии одним партнером по общению другого партнера; в восприятии не только физических характеристик объекта, но и «поведенческих» характеристик, т.е. формированиии представлений о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Какие стороны выделяют в структуре общения?

2 Чем характеризуется коммуникативная сторона общения?

3 Что характерно для интерактивной стороны общения?

4 В чем выражается перцептивная сторона общения?

5 Дополните ответы на вопросы 2–4 содержанием параграфов 2.5–2.7.

6 О какой стороне общения, по вашему мнению, идет речь в высказывании в начале этого параграфа?

## 3.4 Функции общения

*«Общение с разумными людьми надо*
*очень рекомендовать каждому именно*
*потому, что дурак таким образом из*
*подражания привыкает поступать умно».*
(Георг Лихтенберг)

Общение – сложный, многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный потребностями совместной деятельности. Существуют различные классификации функций общения в зависимости от положенного в основу признака. В предыдущем параграфе представлены общие функции в зависимости от цели общения.

В психологии выделяют следующий комплекс функций общения:

- информационно-коммуникативная – предполагает передачу и прием не только готовой информации, но и такой, что формируется, развивается, а также передача и прием значений;

- регулятивно-коммуникативная – когда общение регулирует поведение людей и их совместную деятельность, а также способы влияния друг на друга: убеждение, внушение, подражание и др.

- аффективно-коммуникативная – речь идет о том, что разнообразие человеческих эмоций возникает и проявляется именно во время общения.

Если общение рассматривается как деятельность, то выделяют следующие его функции: организации совместной деятельности; познания людьми

друг друга; формирования и развития межличностных взаимоотношений. Использование этой классификации помогает понять, что особенности психологической природы общения непосредственно влияют на его ход и формирование его культуры. Все функции общения наблюдаются в жизни и оказываются, как правило, в единстве, дополняя друг друга.

В соответствии с содержанием общения различают четыре основные функции общения.

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

2 **Интегративная функция** раскрывает общение как средство объединения людей.

3 **Функция самовыражения** определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

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

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.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 От чего зависит классификация функций общения?

2 Какие существуют комплексные функции общения?

3 Какие функции выделяются при рассмотрении общения как деятельности?

4 Какие функции различают в соответствии с содержанием общения?

5 При освоении материала данного параграфа не забудьте вспомнить общие функции общения, формируемые на основе цели общения (параграф 3.1).

6 О какой функции общения, по вашему мнению, идет речь в высказывании в начале этого параграфа?

### 3.5 Виды общения

*«Только общение излечивает от самонадеянности, робости, глупой заносчивости, только свободный и непринужденный обмен мнений позволяет изучать людей, прощупывать, распознавать и сравнивать себя с ними».*

(Люк де Клапье де Вовенарг)

Существуют несколько классификаций видов общения. Основные виды общения:

- **деловое общение** обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием 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 другой классификации виды общения представлены несколько по иному:

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

- *примитивное общение*, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют к нему дальнейший интерес и не скрывают этого;

- *формально-ролевое общение*, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

- *деловое общение*, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

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

- *манипулятивное общение* направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, обман) в зависимости от особенности личности собеседника;

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

Различают виды общения:

- в зависимости от специфики субъектов (личность или группа) выделяют межличностное, межгрупповое общение, а также общение между личностью и группой;

- в зависимости от количественных характеристик субъектов различают: внутриличностное, межличностное общение и массовые коммуникации;

- по целевой направленности различают анонимное общение, ролевое, неформальное, в том числе интимно-семейное, деловое.

Согласно целей и средств общения разделяют материальное (когда люди общаются посредством неких предметов), идеальное (происходит обмен между людьми идеями, представлениями, переживаниями); вербальное и невербальное.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 По каким признакам классифицируются виды общения?

2 Дайте характеристику одной из классификаций видов общения.

3 Проанализируйте, какие виды общения из каждой классификации чаще всего встречаются в деятельности менеджера? Приведите примеры.

4 Согласны ли Вы с высказыванием Люка де Клапье де Вовенарга вначале этого параграфа? Как вы его понимаете?

# Раздел 4 Роли и ролевые ожидания в общении

## 4.1 Социальная роль, виды социальных ролей

*«Благородные люди живут в согласии*
*с другими людьми, но не следуют за*
*другими людьми, низкие следуют за*
*другими людьми, но не живут с ними в согласии».*
(Конфуций)

Межличностные отношения непосредственным образом определяются ролевыми отношениями, с одной стороны, индивидуальными личностными характеристиками субъектов – с другой, большая часть того, что мы думаем и делаем, связана с нашими социальными ролями. Общество осуществляет контроль за взаимодействием людей в соответствии с репертуаром ролей, исполняемых общающимися людьми.

В психологии под ***ролью*** понимается нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным или половым характеристикам, положению в семье и т.д. Каждому индивиду в течение жизни приходится исполнять самые разные роли: ребенка, ученика школы, студента, отца или матери, инженера, врача, представителя определенного социального слоя и т.д. И каждая роль должна отвечать совершенно определенным требованиям и определенным ожиданиям окружающих.

Таким образом, ***социальная роль*** – это социальная функция личности, соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

Как правило, это нормативно одобренный и предписанный обществом или социальной группой способ, алгоритм, шаблон деятельности и поведения личности, добровольно или принудительно ею принимаемый при реализации определенных социальных функций. Например, социальная роль менеджера заключается в управлении определенной сферой деятельности в рамках своих полномочий с целью получения наибольшей прибыли. Успеха в деловом общении добивается тот менеджер, который правильно осознает свою социальную роль и успешно реализует предписываемые ею обязанности.

Существует точка зрения, что социальная роль – это совокупность социальных норм, освоить которые общество или группа побуждают или принуждают индивида. Обычно же социальную роль определяют как динамический аспект статуса, как перечень реальных функций, заданных группой ее

члену, как набор ожидаемых поведенческих стереотипов, связанных с выполнением конкретной работы.

Социальные роли различны по своей значимости. Роль объективно задается социальной позицией вне зависимости от индивидуальных особенностей человека, занимающего эту позицию. Один и тот же человек реализует несколько социальных ролей. Так, менеджер на ресепшене – администратор, для своих детей – отец, для своих родителей – сын, для жены – муж, на приеме у врача – пациент и т.д.

Внутренняя структура личности (картина мира, желания, установки) может располагать к одним социальным ролям и не способствовать выбору других социальных ролей. Люди по-разному идентифицируют себя со своей социальной ролью. Некоторые максимально сливаются с ней и ведут себя в соответствии с ее предписаниями везде и всюду, даже там, где совершенно не требуется.

Виды социальных ролей определяются особенностью социальных групп, в которые включен индивид. В зависимости от общественных отношений существуют социальные и межличностные социальные роли.

Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, студент, продавец, покупатель и т.д.). Выделяют социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын и т.п. Мужчина и женщина – это тоже социальные роли, биологически предопределенные и предполагающие специфические способы поведения. Межличностные роли связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи и т.д.).

Различные роли осваиваются в процессе социализации. Ролевой репертуар малой группы может быть представлен следующим образом:

- лидер: член группы, за которым остальные признают право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях, решения, затрагивающие интересы членов группы и определяющие направление и характер деятельности и поведения всей группы;
- эксперт: член группы, имеющий специальные знания, способности, навыки, которые группе требуются или которые группа просто уважает;
- противник: оппозиционер, активно выступающий против лидера;
- мученик: взывающий о помощи и отказывающийся от нее;
- моралист: член группы, который всегда прав;
- перехватчик: член группы, захватывающий инициативу у лидера;
- пассивно и легко приспосабливающиеся члены: они стремятся сохранить свою анонимность;

- «крайний» член группы: отстает от всех из-за личностных ограничений или страхов;

- любимчик: член группы, пробуждающий нежные чувства и постоянно нуждающийся в защите.

Группа всегда стремится расширить репертуар ролей. Индивидуальное исполнение роли человеком имеет личностную окраску, которая зависит от его знаний и умения находиться в данной роли, от ее значимости для него.

Поскольку личность – это сложная социальная система, можно говорить о том, что она есть совокупность социальных ролей и ее индивидуальных особенностей.

Таким образом, **социальной ролью** называют ожидаемое поведение человека, обязывающее его вести себя определенным образом.

Ролевое обучение необходимо, чтобы:

- выполнять обязанности и пользоваться правами в соответствии с той или иной ролью;

- приобрести установки, навыки поведения, которые соответствуют данной роли, и иметь адекватный ей эмоциональный настрой.

Д.А. Леонтьев выделил два аспекта освоения социальной роли: **технический** и **смысловой.** Технический аспект включает в себя восприятие сущности роли субъектом и овладение ее содержанием. Смысловой аспект связан с отношением человека к собственной роли. Овладение содержанием роли идет через **механизм подражания** и носит технический характер. Смысловая сторона роли заключается в принятии ее для себя. Она должна нравиться и вызывать желание ее воплощать.

Например, большинство молодых людей с радостью готовятся стать студентами и с интересом идут в университет. Однако освоение социальной роли студента для некоторых представляет определенные трудности. Это происходит, если молодой человек не готов работать в группе сверстников, не способен соблюдать правила и требования, предъявляемые к студенту, у него нет мотивации к учебе, не сформированы общеучебные навыки и др.

### Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы

1 Что такое социальная роль? Чем она задаётся?

2 Какие существуют виды социальных ролей?

3 Для чего необходимо ролевое обучение?

4 Назовите и поясните два аспекта освоения социальных ролей по Д.А. Леонтьеву.

5 Согласны ли Вы с высказыванием Конфуция вначале этого параграфа? Как вы его понимаете?

На основе ведения дневника наблюдения в течение недели составьте перечень социальных ролей (по видам), которые Вам приходится реализовывать.

### 4.2 Роли и ролевые ожидания в общении

*«Мы считаем опасными тех, у кого ум*
*устроен иначе, чем наш, и*
*безнравственными тех, чья*
*нравственность не похожа на нашу.*
*Мы называем скептиками тех, кому*
*чужды наши иллюзии, даже не задаваясь*
*вопросом, не имеют ли они каких-нибудь других».*
(Анатоль Франс (Тибо))

Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется **ролевыми ожиданиями**. Хочет или не хочет человек, но окружающие ожидают от него поведения, соответствующего определенному образцу. То, как роль исполняется, подвержено социальному контролю, обязательно получает общественную оценку и сколько-нибудь значительное отклонение от образца осуждается.

Итак, необходимым условием успешности процесса общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга.

Социальная роль имеет два аспекта изучения: **ролевое ожидание** и **ролевое исполнение**. Определенная согласованность ролевого ожидания с ролевым исполнением служит гарантией оптимального социального взаимодействия.

В зависимости от норм и ожиданий, приписываемых той или иной социальной роли, последние могут быть:

- представляемыми ролями (система ожиданий индивида и определенных групп);

- субъективными ролями (ожидания, которые связывает человек со своим статусом, т.е. его субъективные представления о том, как он должен действовать по отношению к лицам с другими статусами);

- играемые роли (наблюдаемое поведение личности, имеющей данный статус, по отношению к другому лицу с другим статусом).

Существует нормативная структура исполнения социальной роли, которая состоит из:

- описания поведения (характерного для данной роли);

- предписания (требования к этому поведению);

- оценки исполнения предписанной роли;

- санкций за нарушение предписанных требований.

Таким образом, понятие роли включает в себя совокупность ожиданий каждого индивида в отношении как своего собственного поведения, так и поведения других людей при взаимодействии в определенной ситуации. Человеку приходится быть в различных ролях, но он физически не может отвечать всем предписываемым ими требованиям.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое ролевое ожидание?

2 Согласны ли Вы с высказыванием Тибо вначале этого параграфа? Как вы его понимаете?

Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, гражданин, студент и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих. Для наглядности заполните таблицу.

| Анализ социальных ролей | | | | |
|---|---|---|---|---|
| РОЛЬ | ПРАВА | ОБЯЗАННОСТИ | МОИ ОЖИДАНИЯ | ОЖИДАНИЯ ОКРУЖАЮЩИХ |
| Студент | Получать образование | Хорошо учиться | | |

Если у вас нет противоречий в содержании выполняемой социальной роли, то вы живете в гармонии с собой и окружающими людьми. Если же противоречия есть, то об этом следует задуматься.

Подготовьтесь к выполнению ниже следующего упражнения. Придумайте свой вариант подобного упражнения.

**Многоголосье ролей**

Один участник встает в центре, расставляет вокруг себя вспомогательных игроков, определяя им роль (исходя из социальных ролей, которые ему приходится играть в жизни, например: человек, девушка, студентка, дочь, сестра, менеджер). Сначала участник должен рассказать каждому из вспомогательных игроков, как он относится к каждой из выбранных им социальных ролей. Затем говорит основную реплику. Каждый из вспомогательных игроков должен бороться за свое место в душе главного участника, за его внимание. Начинает один из вспомогательных игроков, его перебивает другой, и в конце все говорят одновременно. Например, это может звучать так:

«дочь» – «Ты должна больше прислушиваться к советам родителей, уважать и помогать им...»;

«студентка» – «Ты же хотела стать студенткой, где твое прилежание к учебе...»

«сестра» – «Твоему младшему брату необходимо твое внимание и забота...»

«человек» – «Что ты можешь дать людям, если ты не стала по-настоящему человеком...»

«девушка» – «Так хочется любить и быть любимой...»

«менеджер» – «Тебе нужно быть более мобильной, чтобы фирма получила больше прибыли…»

Главный игрок может прекратить этот гомон, велев всем замолчать и позволить говорить только кому-то одному. После этого он может поделиться своими мыслями и чувствами и переформулировать первоначальное содержание. Например: «Я уже выросла и готова нести ответственность за свои поступки, при этом я всегда буду оставаться любящей дочерью, уважать и помогать своим родителям...»

# Раздел 5 Виды социальных взаимодействий

## 5.1 Виды социальных взаимодействий

*«Люди ненавидят друг друга, потому что они боятся друг друга; боятся, потому что ничего друг про друга не знают; не знают, потому что не общаются, а не могут общаться, потому что разделены».*

(Мартин Лютер Кинг)

Развитию личности способствует ее взаимодействие с людьми, имеющими много ролей. Чем больше социальных ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособленным к жизни он является. Освоение новой роли может иметь огромное значение для изменения человека. Процесс развития личности часто выступает как динамика освоения социальных ролей. Роли, как правило, осваиваются в процессе действия.

Распространено утверждение, что любое социальное действие неизбежно порождает социальное взаимодействие. Однако некоторые ученые считают, что социальное действие, как правило, предполагает социальное взаимодействие, но оно может остаться без ответного действия, т.е. в каких-то случаях социальное действие не порождает социального взаимодействия.

**Социальное взаимодействие –** это систематические, регулярные социальные действия партнеров, направленные друг на друга, имеющие цель вызвать вполне определенную ответную реакцию со стороны партнера, причем ответная реакция порождает новую реакцию воздействующего.

В учебной и справочной литературе понятие «социальное взаимодействие» трактуется по-разному. Внимание акцентируется либо на обмене действиями, либо на способе осуществления социальных связей, либо на системе взаимообусловленных социальных действий, либо на процессе воздействия социальных субъектов друг на друга, либо на отношениях между людьми и социальными группами, либо на поведении индивида. Обобщая, можно дать такое определение.

**Социальное взаимодействие** – это процесс обмена социальными действиями между двумя акторами (участниками взаимодействия) и более.

Следует различать социальное действие и социальное взаимодействие.

**Социальное действие –** это любое проявление социальной активности, ориентированное на других людей. Социальное взаимодействие – это процесс обмена социальными действиями между двумя социальными субъектами и более, процесс непосредственного или опосредованного воздействия этих субъектов друг на друга. При этом социальное действие может быть инициировано самим социальным субъектом (индивидом, группой) и тогда оно рассматривается как «вызов», а может быть реакцией на социальные действия других как «ответ на вызов».

Социальное взаимодействие является основной жизненной потребностью человека, поскольку человек, лишь взаимодействуя с другими людьми, может удовлетворить подавляющее большинство своих потребностей и интересов, реализовать свои ценностные и поведенческие интенции. Важнейшим компонентом социального взаимодействия является предсказуемость взаимных ожиданий или, иначе говоря, взаимопонимание между акторами. Если акторы «говорят на разных языках» и преследуют взаимоисключающие цели и интересы, то результаты такого взаимодействия вряд ли будут положительными.

**Взаимодействие** – это процесс воздействия людей и групп друг на друга, в котором каждое действие обусловлено как предыдущим действием, так и ожидаемым результатом со стороны другого. Любое взаимодействие предполагает по меньшей мере двух участников – интерактантов. Следовательно, взаимодействие представляет собой разновидность действия, отличительной чертой которого является направленность на другого человека.

Любое социальное взаимодействие обладает четырьмя признаками:

- оно **предметно,** т.е. всегда имеет цель или причину, которые являются внешними по отношению к взаимодействующим группам или людям;

- оно **внешне выражено,** а потому доступно для наблюдения; этот признак обусловлен тем, что взаимодействие всегда предполагает **обмен символами**, знаками, которые **расшифровываются противоположной стороной**;

- оно **ситуативно,** т.е. обычно **привязано** к какой-то конкретной **ситуации,** к условиям протекания (например, встреча друзей или сдача экзамена);

- оно выражает субъективные намерения участников.

Взаимодействие – это всегда коммуникация**.** Это гораздо более широкое понятие, чем обычное общение поскольку предполагает **не только прямой обмен информацией, но и косвенный обмен смыслами**.

Действительно, два человека могут не говорить ни слова и не стремиться ничего сообщать друг другу иными средствами, однако уже тот факт, что один может наблюдать за действиями другого, и другой знает об этом, делает любую их активность социальным взаимодействием. Если люди совершают на глазах друг у друга какие-то действия, которые могут быть (и непременно будут) как-то интерпретированы противоположной стороной, то они уже обмениваются смыслами. Человек, который находится в одиночестве, будет вести себя немного иначе, чем человек, который находится в обществе других людей.

Следовательно, **социальное взаимодействие** характеризуется такой чертой, как **обратная связь**. Обратная связь предполагает **наличие реакции**. Однако эта реакция может и не последовать, но она всегда ожидается, допускается как вероятная, возможная.

Взаимодействие может рассматриваться как на **микроуровне**, так и на **макроуровне.**

Взаимодействие на микроуровне – это взаимодействие в повседневной жизни, например, в рамках семьи, небольшого рабочего коллектива, студенческой группы, группы друзей и т.д.

Взаимодействие на макроуровне разворачивается в рамках социальных структур, институтов и даже общества в целом.

В зависимости от того, каким образом осуществляется контакт между взаимодействующими людьми или группами, выделяют четыре основных **вида социального взаимодействия:**

- физическое;

- вербальное, или словесное;

- невербальное (мимика, жесты);

- мысленное, которое выражается только во внутренней речи.

Три первых относятся к внешним действиям, четвертое – к внутренним действиям. Всем им присущи следующие свойства: **осмысленность, мотивированность, ориентированность на другого человека.**

Социальное взаимодействие возможно в любой сфере жизни общества. Поэтому можно дать следующую типологию социального взаимодействия по сферам:

- экономическая (индивиды выступают как собственники и наемные работники);

- политическая (индивиды противоборствуют или сотрудничают в качестве представителей политических партий, общественных движений, а также в качестве субъектов государственной власти);

- профессиональная (индивиды участвуют как представители разных профессий);

- демографическая (включая контакты между представителями различных полов, возрастов, национальностей и рас);

- семейно-родственная;

- территориально-поселенческая (происходят столкновение, сотрудничество, конкуренция между местными и пришлыми, постоянно и временно проживающими и т. п.);

- религиозная (подразумевает контакты между представителями разных религий, а также верующими и атеистами).

Можно выделить три основные формы взаимодействия:

- кооперация – сотрудничество индивидов для решения общей задачи;

- конкуренция – индивидуальная или групповая борьба за обладание дефицитными ценностями (благами);

- конфликт – скрытое или открытое столкновение конкурирующих сторон.

Классификация видов социального взаимодействия проводится по разным основаниям.

В зависимости от количества участников:

- взаимодействие двух людей между собой;

- взаимодействие одного и многих;

- взаимодействие многих и многих.

В зависимости от сходства и различия качеств участников взаимодействия:

- одного или разных полов;

- одной или разных национальностей;

- сходных или различающихся по уровню богатства и т.д.

В зависимости от характера актов взаимодействия:

- одностороннее и двустороннее.

В зависимости от продолжительности:

- кратковременное или длительное;
- имеющее кратковременные и одновременные последствия.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое взаимодействие?
2 Что такое социальное взаимодействие?
3 Что такое социальное действие?
4 Какими признаками обладает социальное взаимодействие?
5 Назовите основные виды социального взаимодействия?
6 Каковы основания выделения видов социального взаимодействия?

## 5.2 Возникновение психологических барьеров при взаимодействии

*«Богатые скорее найдут общий язык*
*с бедными, чем богатые с очень богатыми».*
(Константин Кушнер)

Под барьерами взаимодействия подразумевают те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. Ведь у партнеров по взаимодействию часто разные, а нередко и противоположные желания, стремления, характеры, разное самочувствие.

Чтобы успешно преодолеть такие психологические барьеры, следует вооружиться элементарными знаниями о сущности *характеров, потребностей, установок*.

Под потребностями подразумевают стремление к тем условиям, без которых невозможно поддерживать свое нормальное физическое и психическое состояние. **Потребность** – это осознанное и переживаемое человеком состояние нужды в чем-либо. Их человек может сформулировать, для реализации их он намечает план действий.

**Установка** – сформировавшаяся в человеке неосознанная готовность к определенному поведению, готовность положительно или отрицательно реагировать на те или иные события, факты. Установка проявляется привычными суждениями, представлениями, поступками. Однажды выработанная, она остается на более или менее длительное время.

Это и есть причины плохой коммуникации, барьеры взаимодействия, которые, если говорить коротко, выглядят следующим образом:

- стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций;

- «предвзятые представления» – отвержение всего, что не соответствует собственным взглядам;

- враждебное отношение к партнеру (или партнера к вам) создает трудности в процессе убеждения человека;

- отсутствие внимания, интереса партнера, пока тот не осознает значения взаимодействия для себя;

- пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы, заключения, следуя из поверхностной информации;

- неверный подбор слов, нелогичность;

- неверный выбор стратегии взаимодействия.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что представляют собой барьеры взаимодействия?

2 Перечислите основные барьеры социального взаимодействия?

3 Согласны ли Вы с изречением К. Кушнера в начале данного параграфа? Обоснуйте свой ответ.

Подготовьтесь к следующему упражнению для преодоления барьеров социального взаимодействия:

**Сказочная история**

Участники разбиваются на команды по пять-семь человек для сочинения своей сказочной истории.

Ведущий говорит: «Представьте, что вы находитесь в костюмерной, где есть костюмы всех известных сказочных персонажей. Выберите себе костюм того, чью роль вы бы хотели сыграть. В своей команде назовите выбранную роль, а также цель жизни вашего сказочного персонажа исходя из восприятия вами этого образа». Команде дается несколько минут на знакомство с персонажами и обсуждение их целей.

Ведущий продолжает: «Итак, на сказочной поляне собрались персонажи разных сказок, они поделились своими целями и проблемами. Сочините сказку, в которой участвуют все персонажи вашей команды, и разыграйте ее перед зрителями».

Для сочинения сказки дается 20 минут. Потом каждая команда представляет свою сказку. После представления участники обсуждают: какая была цель у их персонажа, насколько она реализовалась в данной сказке, какую стратегию взаимодействия использовали для достижения своей цели.

Напишите реферат на тему «Барьеры в общении».

# Раздел 6 Механизмы взаимопонимания в общении

*«Мой секрет успеха заключается*
*в умении понять точку зрения*
*другого человека и смотреть на*
*вещи с его и со своей точек зрения».*
(Г. Форд)

Знание механизмов взаимопонимания помогает человеку ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, способствует эффективности общения.

Основными механизмами взаимопонимания являются:

- идентификация;
- эмпатия;
- аттракция;
- рефлексия.

## 6.1 Идентификация

*«Кто пресмыкается перед высшими,*
*сам топчет тех, кто ниже его».*
(Г.Т. Бокль)

В общении идентификация – это мысленный процесс уподобления себя партнеру с целью познать и понять его мысли и представления. Идентификация – основа и инструмент взаимопонимания.

Свое восприятие в понимании другого человек, как правило, строит на базе своего собственного жизненного опыта, в основе которого лежит механизм идентификации (от лат. *identificare* – отождествлять), или приравнивания, уподобления людей друг другу.

Человек испытывает симпатии к другому, сочувствует ему, если он способен почувствовать или представить себя на его месте, если для него понятна, близка и приемлема точка зрения и позиция того человека, с которым он общается.

Иными словами, внутренней основой и предпосылкой взаимного понимания людьми друг друга оказывается механизм их психологической идентификации, или взаимного уподобления.

Существуют две модели идентификации:

1) идентификация начинается с уподоблением объекта субъекту (другого себе) и завершается уподоблением субъекта объекту (себя другому);

2) идентификация начинается с первоначального уподобления субъекта объекту (себя другому) к последующему сведению объекта к субъекту (другого себе).

Однако независимо от порядка и последовательности своего осуществления идентификация позволяет людям добиваться относительного понимания других людей, несмотря на недостаток предварительной информации о них, когда первое впечатление является чуть ли не единственным источником знания. Она оказывается тем зеркалом, которое позволяет людям лучше понять как себя, так и других.

Механизму идентификации свойственна определенная ограниченность. Его действие ограничено уровнем действительного соответствия или несоответствия людей друг другу. Он эффективен лишь при условии относительного соответствия общающихся. За пределами этого соответствия он превращается в инструмент искажения реальности. Полное же уподобление одной неповторимой индивидуальности невозможно.

Кроме того, идентификация осуществляется, как правило, на уровне обыденного сознания и должна неизбежно облекаться в форму стереотипа или определенным образом шаблонизированного представления о другом лице. Ведь жизненный опыт каждого человека достаточно ограничен по сравнению со всем многообразием встречаемых им людей с их разнообразным внутренним миром и характером.

Известный стереотип восприятия выполняет функцию способа защиты психики человека от перегрузки информацией, впечатлениями в процессе общения. Только подгоняя поток новых впечатлений под уже сложившийся на основе старых впечатлениях стереотип (в данном случае под сложившееся у человека представление о типах личности), можно справиться с процессом интенсификации человеческого общения даже в условиях дефицита времени.

Основанием для построения образа и оценки человека при этом служит восприятие его внешности и манеры держаться. Те или иные черты лица (нос, рот, глаза, уши, лоб и т.д.) дают пищу для воображения воспринимающего, подсказывая образ интеллектуала (тонкие черты лица, большой лоб), аскета (тонкие сжатые губы), скептика (кривая усмешка), гурмана (полные чувственные губы) и т.д. Между тем, как показывают эксперименты, те или иные конституционные признаки индивидуальности далеко не всегда дают сколько-нибудь достоверную информацию о внутреннем мире и характере человека.

Очевидно, что в таком случае стереотип или определенная установка восприятия человека человеком выступает уже в качестве психологического барьера на пути к пониманию духовного мира личности.

Главным средством идентификации является стереотип в процессе восприятия другого. Стереотип же является психологическим барьером на пути постижения и понимания уникальности партнера.

Люди, как правило, только тогда всерьез задумываются об особенностях характера и индивидуальности другого человека, когда он начинает выходить за рамки стереотипного восприятия, т.е. когда его поступки не согласуются с той схемой, которой он был уже заранее уподоблен по аналогии с восприятием и пониманием других людей, сходных с ним по внешним признакам поведения.

И, наконец, о последнем чисто практическом признаке ограниченности механизма идентификации как способа взаимопонимания людьми друг друга. Идентификация, или уподобление, предполагает способность общающихся людей представить себя на месте другого, войти в его положение: испытать его внутреннее состояние, посмотреть на самого себя его глазами. В самом механизме уподобления людей друг другу заложены некоторые трудности и противоречия. Прежде всего, нельзя представить себя на месте другого человека, не побывав в «его шкуре». Самым эффективным способом снятия этого противоречия было бы, очевидно, поочередное вхождение в роли друг друга на практике.

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, выхолаживанию индивидуального».

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое идентификация в общении? В чем ее сущность?

2 Перечислите основные модели идентификации?

3 В чем ограниченность механизма идентификации?

4 Согласны ли Вы с изречением Генри Томас Бокля в начале данного параграфа? Обоснуйте свой ответ.

## 6.2 Эмпатия

*«Душевный человек даже душу вынет*
*из тебя с сочувствием».*
(Михаил Мамчич)

Эмпатия – это мысленный процесс уподобления себя другому человеку, но с целью «понять» переживания и чувства познаваемого человека, без помощи слов, не опираясь на мышление, а с помощью ощущений, чувств, эмоций и последующего осознания их, проявление эмоциональной отзывчивости. Эмоциональная природа эмпатии проявляется в том, что ситуация другого человека, партнера но общению не столько «продумывается», сколько «прочувствуется».

Как видно из определений, идентификация и эмпатия очень близки по содержанию, и часто в психологической литературе термин «эмпатия» имеет расширительное толкование – в него включаются процессы понимания как мыслей, так и чувств партнера по общению.

При этом, говоря о процессе эмпатии, нужно иметь в виду и положительное отношение к личности. Это означает два момента:

1) принятие личности человека в целостности;

2) собственная эмоциональная нейтральность, отсутствие оценочных суждений о воспринимаемом.

Эмпатия основана на умении правильно представлять себе, что происходит внутри другого человека, что он переживает, к чему стремится, как воспринимает и оценивает себя и окружающий мир. Способность смотреть на людей и воспринимать различные события их глазами имеет чрезвычайно важное значение для понимания окружающих.

Эмпатия имеет несколько уровней:

- первый уровень включает когнитивную эмпатию, проявляющуюся в виде понимания психического состояния другого человека (без изменения своего состояния);

- второй уровень предполагает эмпатию в форме не только понимания состояния объекта, но и сопереживания ему, т.е. эмоциональную эмпатию;

- третий уровень включает когнитивные, эмоциональные и, главное, поведенческие компоненты.

Существуют и другие характеристики уровней развития эмпатии:

**низший уровень** – своеобразная слепота к состоянию, переживаниям другого;

**средний уровень** – в процессе общения у человека возникают отрывочные представления о переживаниях собеседника;

**высокий уровень** – умение сразу войти в состояние собеседника, прочувствовать его переживания на протяжении всего общения.

Высокий уровень эмпатийности обусловливает эмоциональность, отзывчивость и др.

Механизм эмпатии включает два этапа.

Вначале личность, опираясь на выразительные движения, мимику партнера, как бы «вживается в него». Знание о том, что он переживает, достигается постановкой на его место.

Затем, на втором этапе, производится анализ переживаний партнера. Если второго этапа нет, эмпатия неполная. При этом наблюдается «заражение» чужим состоянием, но не происходит ясного осознания переживаний собеседника.

Установлено, что эмпатическая способность индивидов возрастает, как правило, с ростом жизненного опыта; эмпатия легче реализуется в случае сходства поведенческих и эмоциональных реакций субъектов.

Чем более высока у человека способность к эмпатии, тем более он будет стремится к общению, и, таким образом, эти способности станут еще большими и наоборот.

Эмпатийный человек учитывает побуждения и состояния партнера по общению. С ним легко и приятно контактировать. И наоборот, человека с низкой эмпатийностью считают злым, бездушным, бесчувственным. Он не в состоянии нормально контактировать с окружающими. Его не любят. У него много врагов. Нехороша и слишком высокая эмпатийность. Она может привести к высокой зависимости настроения и поведения от психических состояний окружающих. Неприятны и противоположные эмпатийные переживания. Некоторые люди на неудачу близкого отвечают радостью, а на радость огорчением. Причина такой реакции – зависть, неприязненное, разрушающее интеллект, наносящее вред психическому здоровью человека чувство.

Эмпатия облегчает общение, вносит в него теплоту.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое эмпатия в общении? В чем ее сущность?

2 Перечислите основные уровни эмпатии.

3 Обозначьте основные этапы эмпатии.

4 Чем отличается эмпатийный человек от человека с низкой эмпатийностью?

5 Согласны ли Вы с изречением Михаила Мамчича в начале данного параграфа? Обоснуйте свой ответ.

## 6.3 Рефлексия

*«Будьте строги к себе и мягки к другим.*
*Так вы оградите себя от людской*
*неприязни».*
(Конфуций (Кун-Цзы)

Рефлексия (англ. *reflection*) – мыслительный (рациональный) процесс, направленный на анализ, понимание, осознание себя: собственных действий, поведения, речи, опыта, чувств, состояний, способностей, характера, отношений с и к другим (ими), своих задач, назначения и т.д. с помощью разума, логики, слова и осознание того, как я в действительности воспринимаюсь и оцениваюсь другим. Формирование рефлексии начинается в младшем школьном возрасте, а у подростков становится основным фактором (механизмом) регуляции поведения и личностного саморазвития.

В проблеме взаимопонимания друг друга рефлексия – это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию и стратегии поведения субъектов общения, и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Признаками развитой рефлексии выступают: осознавание особенностей своей личности, независимость от прошлого, ориентация в настоящем и будущем, способность самостоятельно изменить неблагоприятный ход событий, выйти из затруднительной ситуации, активно вмешаться в то, что происходит.

Личность, владеющая рефлексией, многократно проигрывает в уме собственную тактику поведения и поведение партнера по общению, легко изменяет свой образ действий в случае необходимости.

Чем сложнее внутренняя жизнь личности, тем полнее рефлексия. Чем шире образован и лучше воспитан человек, тем больше стремится он разобраться в последовательности или противоречивости своего поведения, осознать свои недостатки и исправить их.

Однако однозначной зависимости здесь нет. Развитой интеллект не гарантия объективной самооценки. Дело в том, что отношение к себе зависит не столько от умственного развития, сколько от коммуникативных черт характера личности, от ее эмоционального мира. Личность все время ведет внутренний диалог сама с собой. Она находит оппонента в самой себе и, конфликтуя с ним, определяет содержание своего мышления и деятельности.

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. К ним можно отнести следующие.

1 Эффект предварительного знакомства. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у Вас задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека. Например, Вам рассказывали, что этот человек не честный, и Вы, еще не общаясь с ним лично, уже ждете, что он вас может обмануть.

2 Эффект стереотипа. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми другой человек заранее относится к определенной категории, и Вы в процессе общения имеете установку на поиск черт, подтверждающих правильность вашей стереотипной установки.

3 Эффект торопливости. Стремление делать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена достоверная исчерпывающая информация.

4 Эффект структурирования. Безотчетное структурирование личности другого человека. Логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, а всякое понятие, которое не вписывается в сложившийся образ, отбрасывается. Например, если человек вспыльчивый, неаккуратный – значит он плохой. При этом то, что он добрый и честный не учитывается.

5 Эффект «ореола» – первоначальное отношение к какой-то одной частной характеристике личности переносится на весь образ человека, а затем это общее неполное впечатление о человеке влияет на оценку отдельных его качеств. Так, если в начале знакомства человек произвел впечатление очень доброго, то в дальнейшем все его поступки, опровергающие это впечатление, все равно будут восприниматься как проявление своеобразной доброты.

6 Эффект проецирования – другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и чувства.

7 Эффект первичности – первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, остается очень существенной или малозабываемой и способна влиять на все последующее отношение к этому человеку.

8 Эффект собственного настроения. На восприятие другого человека Вами влияет Ваше собственное настроение. Если оно мрачное – первое впечатление о собеседнике может стать негативным, если настроение хорошее, то и собеседник вам понравится.

9 Эффект глухоты. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться только на собственное впечатление о человеке.

10 Эффект консерватизма. Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, которые изменились со временем. То есть когда однажды составленное мнение не меняется, несмотря на то, что накапливается о нем новая информация.

11 Эффект последней информации. Получение последней негативной информации о давно знакомом Вам человеком может повлиять на Ваше отношение к нему. Может перечеркнуть все прежнее сложившееся мнение о нем.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое рефлексия в общении? В чем ее сущность?

2 Какое значение имеет рефлексия в проблеме взаимопонимания7

3 Каковы признаки развитой рефлексии?

4 Какие факторы мешают правильно воспринимать и оценивать людей?

5 Согласны ли Вы с изречением Конфуция в начале данного параграфа? Обоснуйте его с точки зрения рефлексии.

## 6.4 Аттракция

*«Вообще я заметил, что человеческое*
*обаяние истребить довольно трудно.*
*Куда труднее, чем разум, принципы*
*или убеждения».*
(Сергей Довлатов)

Еще одним механизмом понимания в общении является межличностная аттракция. Аттракция (от англ. *attract* – притягивать, привлекать) – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений. В настоящее время формируется расширенная трактовка процесса аттракции как формирования эмоционально-оценочных представлений друг о друге и о своих межличностных взаимоотношениях (как положительных, так и отрицательных), своего рода социальной установки с преобладанием эмоционально-оценочного компонента.

Люди не просто воспринимают друг друга, но формируют друг по отношению к другу определенные отношения. На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств – от неприятия того или иного человека до симпатии, даже любви к нему.

Аттракция – это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

Благодаря положительным чувствам симпатии, привязанности, любви, дружбы и т.д. между людьми возникают определенные отношения, позволяющие более глубоко познать друг друга.

Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается обычно в трех аспектах: процесс формирования привлекательности другого человека; результат данного процесса; качество отношений. Результатом действия этого механизма является особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.

Аттракция может существовать только на уровне индивидуально-избирательных межличностных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их субъектов. Вероятно, существуют различные причины того, что к одним людям мы относимся с большей симпатией, чем к другим. Эмоциональная привязанность может возникнуть на основании общих взглядов, интересов, ценностных ориентаций или как избирательное отношение к особой внешности человека, его поведению, чертам характера и т.д. Любопытным является то, что такие отношения позволяют лучше понимать другого человека. С известной долей условности можно сказать, что чем больше человек нам нравится, тем больше мы его знаем и лучше понимаем его поступки (если, конечно, речь не идет о патологических формах привязанности).

Аттракция значима также и в деловых отношениях. Поэтому большинство психологов, работающих в сфере бизнеса, рекомендуют профессионалам, связанным с межличностными коммуникациями, выражать к клиентам самое позитивное отношение даже в том случае, если на самом деле они не испытывают к ним симпатии. Очень важно понимать это менеджерам в сфере гостиничного сервиса. Внешне выраженная доброжелательность имеет обратное действие – отношение действительно может измениться на позитивное. Таким образом, специалист формирует у себя дополнительный механизм социальной перцепции, позволяющий получить большую информацию о человеке. Однако следует помнить, что чрезмерное и искусственное выражение радости не столько формирует аттракцию, сколько разрушает доверие людей. Доброжелательное отношение далеко не всегда можно выразить посредством улыбки, особенно если она выглядит фальшивой и слишком устойчивой.

Средства достижения аттракции: улыбка, имя, визуальный контакт, внешний вид, позы и жесты, взаимное расположение в пространстве, пространственная близость или дистанция общения.

**Улыбка.** Улыбнитесь не просто сами по себе, а именно человеку, собеседнику. Хорошая улыбка творит чудеса. Все мы слышали про улыбки в миллион долларов и про людей, которые сделали себе карьеру именно благодаря прекрасной улыбке.

Секрет улыбки состоит в следующем: действия более выразительны, чем слова, и верят больше именно первым. Улыбка – это действие, означающее: «Я к вам хорошо отношусь. Вы мне нравитесь, мне хорошо с вами, я рад(а) вам». Все это очень приятно сознавать, и поэтому улыбка является завуалированным комплиментом. Дружеское расположение рождает ответное расположение.

Улыбка – это синоним хорошего настроения. Люди тянутся к тем, у кого хорошее настроение, ибо надеются, что оно передастся и им.

**Имя** как средство аттракции. Известно, что человеку приятно слышать свое имя и отчество. Когда мы хотим убедить кого-то, то непроизвольно и довольно часто упоминаем его имя. Произносить имя следует не скороговоркой, а с чувством и в том же темпе, в каком идет разговор. Уважительно произносимое имя – важный шаг в достижении аттракции.

Из истории известно, что многие выдающиеся люди помнили огромное количество имен. То, что запомнил имя (особенно после давнишнего и непродолжительного разговора), – это своеобразный комплимент. Лев Толстой, например, долгие годы помнил имена и отчества множества посетителей – всех тех, кто хоть раз навещал его в Ясной Поляне. Цезарь знал имя каждого из тысяч своих легионеров. Не случайно эти люди обладали огромной притягательной силой.

Очень часто мы мгновенно забываем только что услышанное при знакомстве имя (отчество). Чтобы этого не произошло, рекомендуется:

Сразу же, как услышали, повторить его вслух, например: «Очень приятно, Иван Васильевич».

Ассоциировать с именами и отчествами известных вам людей или исторических личностей.

Проговорить имя-отчество несколько раз про себя, если вслух не удается.

Сделать себе установку на запоминание имени и отчества.

**Визуальный контакт** является исключительно важным для аттракции. Глядя на говорящего, слушатель, во-первых, проявляет заинтересованность, а во-вторых, сосредоточивает внимание на говорящем, что способствует взаимо-

пониманию. Оптимальная продолжительность взгляда не превышает 10 секунд. Более длительный взгляд может быть воспринят как вызов или смутить. Особенно это касается людей неуверенных или стеснительных (а их около 40%).

Встреча взглядами обычно длится несколько секунд – этого вполне достаточно для взаимопонимания.

Исключение составляет обсуждение неприятных вопросов: здесь воздержание от визуального контакта является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. И наоборот, настойчивый взгляд в этом случае воспринимается как вмешательство в переживания человека.

Замечено, что более смотрят на тех, кем восхищаются или с кем имеют близкие, доверительные отношения.

По взглядам можно судить, в какой стадии находится беседа. Когда говорящий то смотрит в глаза собеседнику, то отводит взгляд, это означает, что мысль его еще не завершена. Когда говорящий остановил свою речь и прямо посмотрел в глаза слушателя, это значит, что он закончил, теперь очередь за собеседником.

Первое впечатление обычно влияет на все последующее восприятие, и именно **внешний вид** – первая информация, которую получают люди друг о друге при встрече. «Встречают по одежке» – этой поговоркой сказано все.

Вполне очевидно, что влияние внешней привлекательности достаточно велико на этапе установления взаимоотношений. Эмоционально положительный образ начинает как бы позитивно достраиваться. Внешне привлекательный человек наделяется рядом положительных свойств и качеств – эмоциональностью, теплотой, успешностью и т.п. Подтверждение этому может быть найдено и в народных сказках, в которых положительный герой всегда привлекателен или, в конечном итоге, становится таковым, а негативный персонаж наделен неприятной внешностью, примером чему является Баба-Яга.

Слушая, кивайте. Замечено, что рассказывающий нескольким слушателям смотрит больше на того, кто кивает. Это вполне объяснимо – ведь именно от него он получает поддержку: я вас понимаю или, еще лучше, согласен с вами.

**Позы и жесты.** Они играют важную роль для аттракции. Наклонившийся к нам собеседник воспринимается как более внимательный слушатель. Наоборот, мы чувствуем определенное неудобство, когда собеседник откидывается назад, а тем более – сидит, развалясь.

Непринужденная поза предпочтительнее скованной, ибо соответствующее состояние передается и партнеру. Напряженность препятствует аттракции, непринужденность способствует ей.

Нескрещенные руки и ноги во время разговора вызывают положительную реакцию, так как свидетельствуют об открытости, доверии. Скрещенные же означают защиту. Руки, закинутые за голову, демонстрируют позицию превосходства. Стоящий, подбоченившись, выражает решимость: либо приступить к делу, либо не повиноваться собеседнику. Последние три позы препятствуют аттракции.

Установлено, что когда беседующие симпатизируют друг другу или пришли к общему мнению, то они невольно повторяют позы и жесты друг друга. Это как бы последний аккорд в полном соединении личностей. Позы и жесты эти обычно дружественные. Наоборот, принятие собеседниками различающихся поз является дополнительным препятствием в достижении взаимопонимания.

Поэтому желающему добиться аттракции рекомендуется зеркально отображать позы (жесты) собеседника, если они дружественные или нейтральные. Встретившись с недружественными позами (жестами), следует как-то отвлечь от них. Например, собеседник скрестил руки (сцепил пальцы, держит руки в карманах, размахивает сжатым кулаком или делает другие отрицательные жесты) – дайте ему документ, который иллюстрирует ваши слова. Это отвлечет его от отрицательных невербальных проявлений.

**Взаимное расположение в пространстве.** Сотрудничающие или хорошо знающие друг друга люди предпочитают располагаться сбоку друг от друга. Подобное расположение ассоциируется с благорасположением беседующих и с взаимной аттракцией.

Оказывается, при прочих равных условиях конфликты чаще возникают между людьми, находящимися друг против друга. (Не случайно слово «противостояние» означает конфликт.) Поэтому для разговора лучше садиться рядом или под углом друг к другу. В зависимости от пола предпочтения таковы: женщины чаще предпочитают разговаривать, находясь сбоку, мужчины – напротив друг друга. Исключение составляют случаи соперничества.

**Пространственная близость, или дистанция общения.** Межличностная аттракция определяется также и пространственной дистанцией между партнерами как в буквальном, так и в переносном смыслах. Исследования показывают, что с увеличением привлекательности изменяется и дистанция общения. Чем ближе друг к другу люди в личностном смысле, тем комфортнее они себя ощущают в общении на пространственно более близкой дистанции. В данном случае не срабатывает эффект отрицательной реакции на вторжение в личностную зону.

Не перебивайте собеседника. Это не способствует аттракции. Наоборот, внимательно слушая, мы отдаем приоритет мыслям говорящего перед своими (скрытый комплимент). Перебивая же, мы как бы говорим: «Послушай лучше меня, мои мысли ценнее твоих. А все, что ты хочешь сказать, я и так знаю».

Задавайте вопросы. Тактичные вопросы возбуждают мысль слушателя, а ленивых заставляют прислушиваться к говорящему – неудобно беспомощно таращить глаза, когда обращаются с вопросом. Другой способ: «Возможно, вы думаете, а почему я ничего не сказал о... Отвечаю...»

Намечая вопросы, следует учесть два обстоятельства: 1) необходимо иметь искренний интерес к тому, что скажет собеседник (не следует задавать вопросы, если не хотите услышать ответ); 2) сохранить «двойную перспективу» – принимать во внимание не только то, что вы сами хотите услышать, но и то, что хочет сказать или выразить партнер. Не стоит «без разогрева» задавать собеседнику слишком открытый вопрос, на который ему скорее всего будет лень отвечать: «Расскажи мне о себе...», «Как прошел день?» и т. д.

Любое проявление невнимания и неуважения к собеседнику препятствует возникновению аттракции.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое аттракция в общении? В чем ее сущность?

2 Какое значение имеет аттракция в проблеме взаимопонимания?

3 Каковы средства проявления аттракции?

4 Согласны ли Вы с изречением Конфуция в начале данного параграфа? Обоснуйте его с точки зрения рефлексии.

Оцените по пятибалльной системе уровень владения Вами средствами аттракции.

На основе использования дополнительной литературы:

- в рабочих тетрадях дайте характеристику следующим механизмам: «заражение», «внушение», «убеждение» и «подражание»;
- в целях профессионального самосовершенствования подберите упражнения на использование механизмов взаимопонимания в общении

## Раздел 7 Техники и приемы общения

*«Человеческая речь подобна треснутому котлу, и когда нам хочется растрогать своей музыкой звёзды, у нас получается собачий вальс».*
(Гюстав Флобер)

*«Опережать с ответами других, стремясь захватить чужой слух и занять чужие мысли, – все равно что лезть целоваться к человеку, жаждущему поцелуя другого, или устремленный на другого взор стараться привлечь к себе».*
(Плутарх)

*«Молчаливость и скромность – качества, очень пригодные для разговора».*
(Мишель де Монтень)

Когда говорят о развитии у человека способностей, умений и навыков общения, прежде всего имеются в виду техника и средства общения.

**Техника общения** – это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а **приемы –** предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное.

Прежде чем вступать в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приемы общения. Затем, уже в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнера соответствующее, 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 определенного выражения лица, позы, выбор начальных слов и тона высказывания, движений и жестов, привлекающих внимание партнера действий, направленных на его преднастройку, на определенное восприятие сообщаемого (передаваемой информации).

Выражение лица должно соответствовать трем моментам: цели сообщения, желаемому результату общения и демонстрируемому отношению к партнеру.

Занимаемая поза, как и выражение лица, также служит средством демонстрации определенного отношения или к партнеру по общению, или к содержанию того, что сообщается. Иногда субъект общения сознательно контролирует позу для того, чтобы облегчить или, напротив, затруднить акт общения. Например, разговор с собеседником лицом к лицу с близкого расстояния облегчает общение и обозначает доброжелательное отношение к нему, а разговор, глядя в сторону, стоя вполоборота или спиной и на значительном расстоянии от собеседника, обычно затрудняет общение и свидетельствует о недоброжелательном к нему отношении. Заметим, что поза и выражение лица могут контролироваться сознательно и складываться бессознательно и помимо воли и желания самого человека демонстрировать его отношение к содержанию разговора или собеседнику.

Выбор начальных слов и тона, инициирующих акт общения, также оказывает определенное впечатление на партнера. Например, официальный тон означает, что партнер по общению не настроен устанавливать дружеские личные взаимоотношения. Той же цели служит подчеркнутое обращение на «Вы» к знакомому человеку. Напротив, изначальное обращение на «ты» и переход к дружескому, неофициальному тону общения являются признаком доброжелательного отношения, готовности партнера пойти на установление неофициальных личных взаимоотношений. Примерно о том же свидетельствует присутствие или отсутствие на лице доброжелательной улыбки и в начальный момент общения.

Первые жесты, привлекающие внимание партнера по общению, равно как и выражение лица (мимика), часто являются непроизвольными, поэтому общающиеся люди, для того чтобы скрыть свое состояние или отношение к партнеру, отводят в сторону глаза и прячут руки. В этих же ситуациях нередко возникают трудности в выборе первых слов, часто встречаются обмолвки, речевые ошибки, затруднения.

В процессе общения применяются некоторые другие виды техники и приемы разговора, основанные на использовании так называемой *обратной связи.* Под ней в общении понимается техника и приемы получения информации о партнере по общению, используемые собеседниками для коррекции собственного поведения в процессе общения.

Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнером 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 партнер вос-

принимает себя в общении. Малоопытные собеседники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют ее использовать. Механизм обратной связи предполагает умение партнера соотносить свои реакции с оценками собственных действий и делать вывод о том, что явилось причиной определенной 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 партнера.

Существенную роль в технике общения играет **психология жестов.** Передаваемая словесно информация может быть воспринята неверно, если она сопровождается несоответствующими жестами. Знание психологии жестов поможет изменить свое поведение, вовремя закончить переговоры и т.д., если что-то идет не так, как хотелось бы.

**Жесты открытости:**

1) раскрытые руки (руки ладонями вверх);

2) расстегивание пиджака.

**Жесты защиты:**

1) руки, скрещенные на груди;

2) руки, зажатые в кулак.

**Раздумье и критическая оценка:**

1) палец вдоль щеки; наклоненная голова (поза внимательного слушания);

2) почесывание подбородка («хорошо, давайте подумаем»);

3) жесты с очками, к жесту прибегают также, если требуется время на обдумывание, при этом в рот берется дужка очков, говорить при этом сложно, так что остается внимательно слушать, обдумывая ответ;

4) хождение по комнате; пощипывание переносицы.

**Подозрение и скрытность:**

1) взгляд в сторону («что ты имеешь в виду?»);

2) защита рта рукой: во время речи – лживость; во время слушания – чувствует, что собеседник лжет;

3) прикосновение к носу – вариант 2 в замаскированной форме;

4) потирание века;

5) почесывание или потирание уха.

Конечно, не следует возводить рассмотренные жесты в абсолют.

**Отношение к беседе:**

1) ноги (или все тело) обращены к выходу – свидетельство того, что человек хочет закончить встречу, поэтому следует либо закончить разговор, либо перевести его в более интересное русло;

2) подпирание ладонью щеки и подбородка – свидетельство скуки, иногда путают с жестом внимательного слушания, но в этом случае указательный палец направлен вертикально к виску.

**Территориальные права:**

1) интимная зона (от 15 до 46 см) – это психологическая собственность человека, право нарушить эту зону имеет только очень близкий человек, при вторжении чужого, например, при давке в общественном транспорте, человек испытывает раздражение и дискомфорт;

2) личная зона (от 46 см до 1,2 м) – расстояние для вечеринок и официальных встреч;

3) социальная зона (от 1,2 до 3,6 м) – зона для общения с посторонними людьми, например, на таком расстоянии следует находиться хозяину квартиры и сантехнику, чтобы не вызывать раздражения друг у друга;

4) общественная зона (более 3,6 м) – расстояние для общения с большой аудиторией.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое техника общения? В чем ее сущность?

2 Что такое прием общения?

На основе использования дополнительной литературы в рабочих тетрадях составьте азбуку жестов, как средства общения; разработайте и проведите тренинг общения.

В целях профессионального самосовершенствования выполните одно из заданий на выбор:

- разработайте правила эффективного общения;
- разработайте памятку техники установления контакта и активного слушания;
- разработайте проект «Способы оптимизации общения в коллективе»

## Раздел 8 Этические принципы общения

«В общении надо чувствовать грань:
перейти ее – значит унизить себя, не
*дойти до нее – себя обеднить».*
(Илья Шевелев)

Общение всегда ценилось не столько за обмен информацией (пусть даже очень нужной), сколько за возможность соприкоснуться с уникальными мирами – человеческими личностями. В современных организациях, компаниях

много внимания уделяется повышению уровня этики делового общения. Особое значение этика делового общения имеет для индустрии гостеприимства, где благоприятная психологическая атмосфера является залогом успеха и показателем качества оказываемых услуг. Существуют различные средства и способы повышения уровня моральности делового общения. В ряду примеров повышения показателей этичности поведения как руководителей, так и рядовых работников заметное место занимают следующие меры: разработка этических нормативов на предприятии, создание комитетов и комиссий по этике, проведение социально-этических ревизий, обучение этическому поведению.

Этические нормативы делового общения и поведения должны описывать общую систему и правила этики, которых, по мнению организаций, должны придерживаться ее работники. Эти нормативы разрабатываются с целью улучшить деловое общение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации. Цель их создания – установление нормальной нравственной атмосферы и определение этических рекомендаций при принятии решений. Каждое предприятие, если оно дорожит своей репутацией, будет стремиться к тому, чтобы утвердить у себя высшие стандарты этики делового общения, являющиеся важнейшим компонентом гостиничного бизнеса. В литературе существует большое разнообразие этических сводов и правил. Все их можно объединить и представить в виде этических принципов общения.

Наиболее часто среди рекомендуемых этических принципов общения с клиентами встречаются следующие:

- принцип заинтересованности тем, о чем говорит собеседник;
- принцип учета языка поз и жестов;
- принцип обратной связи;
- принцип безоценочного отношения к собеседнику;
- принцип демократичности;
- принцип наглядности;
- принцип достаточной информационной насыщенности общения;
- принцип активизации партнера, выработки совместных решений;
- принцип идентификации;
- принцип эмпатийности;
- принцип рефлексивности;
- принцип не предвзятости;
- принцип тактичности;
- принцип опоры на факты и логику;
- принцип лаконичности;

- принцип прогнозирования последствий своих слов;
- принцип критичности в свой адрес, умения признать свою ошибку;
- принцип избегания нечестных приемов в споре;
- принцип убежденности;
- принцип лексической доступности.

В общении с коллегами следует придерживаться следующих принципов этики делового общения.

1 Не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого.

2 Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.

3 Если круг ваших обязанностей пересекается с вашими коллегами, это весьма опасная ситуация. Если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами.

4 В отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных.

5 Если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных – ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом. Помните, может случиться, что с вами поступят таким же безнравственным образом.

6 Не относитесь с предвзятостью к своим коллегам. На сколько возможно отбрасывайте предрассудки и сплетни в общении с ними.

7 Называйте своих собеседников по имени и старайтесь делать это почаще.

8 Улыбайтесь, будьте дружелюбны и используйте все многообразие приемов и средств, чтобы показать доброе отношение к собеседнику. Помните – что посеешь, то и пожнешь.

9 Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить.

10 Не преувеличивайте свою значимость и деловых возможностей. Если они не оправдываются, вам будет неудобно, даже если на это были объективные причины.

11 Не лезьте человеку в душу. На работе не принято спрашивать о личных делах, а тем более проблемах.

12 Старайтесь слушать не себя, а другого.

13 Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле. Рано или поздно все равно выплывет наружу и встанет на свои места.

14 Посылайте импульсы ваших симпатий – словом, взглядом, жестом дайте участнику общения понять, что он вас интересует. Улыбайтесь, смотрите прямо в глаза.

15 Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижений.

Отношение руководителя к подчиненным влияет на весь характер делового общения, во многом определяет его нравственно-психологический климат. Именно на этом уровне формируется в первую очередь нравственные эталоны и образцы поведения.

Свод этических принципов общения принципов для руководителя по отношению к подчиненным может быть представлен следующими положениями.

1 Стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Приобщите сотрудников к целям организации. Человек только тогда будет чувствовать себя нравственно и психологически комфортно, когда произойдет его идентификация с коллективом. Вместе с тем каждый стремится остаться индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, каким он есть.

2 При возникновении проблем и трудностей, связанных с недобросовестностью, руководителю следует выяснить ее причины. Если речь идет о невежестве, то не следует бесконечно попрекать подчиненного его слабостями, недостатками. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы ему преодолеть их. Опирайтесь при этом на сильные стороны его личности.

3 Если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом, иначе он может решить, что провел вас. Более того, если руководитель не сделал подчиненному соответствующее замечание, то он просто не выполняет своих обязанностей и поступает неэтично.

4 Замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам. Соберите всю информацию по данному случаю. Выберете правильную форму общения. Вначале попросите объяснить причину невыполнения задания самого сотрудника, возможно, он приведет неизвестные вам факты. Делайте ваши замечания один на один: необходимо уважать достоинство и чувства человека.

5 Критикуйте действия и поступки, а не личность человека.

6 Тогда, когда уместно, используйте прием «бутерброда» – спрячьте критику между двумя комплиментами. Закончите разговор на дружеской ноте, и вскоре найдите время поговорить с человеком, чтобы показать ему, что вы не держите зла.

7 Никогда не советуйте подчиненному, как поступить в личных делах. Если совет поможет, вас, скорее всего, поблагодарят. Если не поможет – на вас ляжет вся ответственность.

8 Не обрастайте любимчиками. Относитесь к сотрудникам как к равноправным членам и ко всем с одинаковыми мерками.

9 Никогда не давайте сотрудникам возможность заметить, что вы не владеете ситуацией, если вы хотите сохранить их уважение.

10 Соблюдайте принцип распределенной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.

11 Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря заслугам самого руководителя.

12 Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения. Не ленитесь лишний раз похвалить сотрудника.

13 Привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.

14 Доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки в работе. Члены коллектива все равно, так или иначе, узнают о них. Но утаивание ошибок – проявление слабости и непорядочности.

15 Защищайте своих подчиненных и будьте им преданными. Они ответят вам тем же.

Выбирайте правильную форму распоряжения, учитывая, прежде всего два фактора: 1) ситуацию, наличие времени для нюансов, 2) личность подчиненного – кто перед вами, добросовестный и квалифицированный работник или человек, которого нужно подталкивать на каждом шагу. В зависимости от этого следует выбирать и этически наиболее приемлемые нормы поведения и формы распоряжения.

### Задания для самостоятельной работы

На основе использования дополнительных источников выполните одно из заданий по выбору:

- раскройте содержание перечисленных выше этических принципов общения с клиентами;
- дополните один из приведённых выше перечней этических принципов общения;
- составьте этический кодекс администратора гостиницы;
- разработайте проект «Формирование культуры общения администратора гостиницы».

## Раздел 9 Причины, виды и способы разрешения конфликтов

*«Если в делах двое всегда согласны*
*друг с другом, то один из них лишний».*
(В. Райгли)

Современный подход к конфликту основывается на том, что постоянная и полная гармония, согласие, отсутствие новых идей, которые требуют ломки старых приемов и методов работы, неизбежно приводят к застою, тормозят развитие инноваций и поступательное движение всей организации. Именно поэтому менеджеры должны постоянно поддерживать конфликт на уровне, необходимом для осуществления творческой инновационной деятельности в организации, и умело управлять конфликтом для достижения целей организации.

Существуют различные определения конфликта. Все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

**Конфликт** – это процесс, который возникает в том случае, когда одна сторона начинает ощущать негативное воздействие на нее другой стороны и длится до тех пор, пока оно не будет прекращено.

Можно выделить несколько основных причин конфликтов в организациях. Основными причинами конфликта являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации.

**Распределение ресурсов**. Даже в самых крупных компаниях ресурсы всегда ограничены. Руководство должно решить, как распределить материалы, людские ресурсы и финансы между различными группами, чтобы наиболее эффективным образом достигнуть целей организации. Выделить большую долю ресурсов какому-то одному руководителю, подчиненному или группе означает, что другие получат меньшую долю от общего количества. Таким образом, необходимость распределять ресурсы почти неизбежно ведет к различным видам конфликта.

**Взаимозависимость задач**. Возможность конфликтов существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи. Поскольку все организации являются системами, состоящими из взаимозависимых элементов, при неадекватной работе одного подразделения или человека взаимозависимость задач может стать причиной конфликта.

**Различия в целях.** Возможность конфликта увеличивается по мере того, как организации становятся более специализированными и разбиваются

на подразделения. Это происходит потому, что специализированные подразделения сами формулируют свои цели и могут уделять больше внимания их достижению, чем целей организации.

**Различия в представлениях и ценностях.** Представление о какой-то ситуации зависит от желания достигнуть определенной цели. Вместо того чтобы объективно оценить ситуацию, люди могут рассматривать только те взгляды, альтернативы и аспекты ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для их группы и личных потребностей.

Различия в ценностях – весьма распространенная причина конфликта. Например, подчиненный может считать, что всегда имеет право на выражение своего мнения, в то время как руководитель может полагать, что подчиненный имеет право выражать свое мнение только тогда, когда его спрашивают и беспрекословно делать то, что ему говорят. Высокообразованный персонал отдела исследований и разработок ценит свободу и независимость. Если же их начальник считает необходимым пристально следить за работой своих подчиненных, различия в ценностях, вероятно, вызовут конфликт. Конфликты часто возникают в гостиницах, отелях между отделами, ориентированными на осуществление различных взаимосвязанных функций.

**Различия в способах достижения целей.** У руководителей и непосредственных исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения общих целей, т.е. при отсутствии противоречивых интересов. Даже если все хотят повысить производительность труда, сделать работу более интересной – о том, как это сделать, люди могут иметь самые разные представления. Проблему можно решить по-разному, и каждый считает, что его решение самое лучшее. На этой почве может возникнуть конфликт.

**Неудовлетворительная коммуникация.** Конфликты в организациях очень часто связаны с неудовлетворительностью коммуникации. Неполная, или неточная передача информации, или отсутствие необходимой информации вообще является не только причиной, но и дисфункциональным следствием конфликта. Основными проблемами передачи информации, вызывающие конфликт являются неоднозначные критерии качества, неспособность точно определить должностные обязанности и функции всех сотрудников и подразделений, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе. Эти проблемы могут возникать или усугубляться из-за неспособности руководителей разработать и довести до сведения подчиненных точное описание должностных обязанностей.

Существование перечисленных источников, или причин, конфликтов обеспечивает их возникновение. После того, как стороны осознают наличие

конфликта, он переходит в стадию разрастания. В этом случае необходимо управление конфликтом.

Самым распространенным критерием видового различия конфликтов является масштаб конфликта и число участников. По этому признаку выделяются четыре основных типа конфликта: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.

**Внутриличностный конфликт**. Здесь участниками являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных форм – это ролевой конфликт**,** когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Внутриличностный конфликт может также возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Внутриличностный конфликт может также являться ответом на рабочую перегрузку или недогрузку. Такой конфликт связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

**Межличностный конфликт.** Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего – это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта и т.д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу. Межличностный конфликт может проявляться и как столкновение личностей. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

**Конфликт между личностью и группой.** Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.

Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой.

Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем. Такой конфликт может возникнуть на почве должностных обязанностей руководителя: между необходимостью обеспечивать соответствующую производительность и соблюдать правила и процедуры организации. Руководитель может быть вынужден предпринимать дисциплинарные меры, которые могут оказаться непопулярными в глазах подчиненных. Тогда группа может нанести ответный удар – изменить отношение к руководителю и, возможно, снизить производительность труда. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

**Межгрупповой конфликт.** Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом. Частым примером межгруппового конфликта служат разногласия между линейным и штабным персоналом.

Различают также конструктивный и деструктивный конфликт. Первый содержит в себе возможности дальнейшего развития предприятия, второй – разрушительные тенденции.

Конфликт в своем становлении и развитии проходит пять основных стадий.

**Первая** стадия характеризуется появлением условий, создающих возможности для возникновения конфликта в будущем. Совсем не обязательно, что впоследствии они приведут к конфликту, однако без наличия хотя бы одного из этих условий он не сможет перейти из состояния потенциального в состояние реального конфликта.

**Вторая** стадия характеризуется таким развитием событий, при котором конфликт становится очевидным для его участников. Свидетельством того может являться изменение взаимоотношений между участниками конфликта, создание напряженной обстановки, ощущение психологического дискомфорта.

На **третьей** стадии становятся очевидным намерения участников конфликта разрешить создавшуюся конфликтную ситуацию. При этом в зависимости от того, как они собираются повести себя в этой ситуации, могут быть выделены различные основные стратегии разрешения конфликта. Один и тот же участник конфликта в зависимости от складывающейся ситуации может использовать разные стратегии разрешения конфликта. Вместе с тем установлено, что в большинстве случаев люди следуют преимущественно одной, выбранной заранее, стратегии.

**Четвертая** стадия конфликта наступает, когда намерения его участников воплощаются в конкретные формы поведения. Намерения и формы их осуществления, как правило, совпадают. Однако на практике может случиться и так, что формы поведения в процессе конфликта не будут совпадать с намерениями его участников относительно приемлемых путей его разрешения. При этом поведение участников конфликта может принимать как контролируемые, так и неконтролируемые формы (войны, вооруженные столкновения различных группировок и т.д.).

**Пятая** стадия конфликта характеризуется тем, какие последствия (позитивные и негативные) наступают после разрешения конфликта. Когда производственный конфликт перешел стадию подъема, менеджеру необходимо взять его в свои руки, чтобы конфликт не стал неуправляемым. Руководитель должен начать с анализа фактических причин, а затем использовать соответствующую методику. Уменьшить возможность конфликта можно, применяя методики управления конфликтом.

Существуют четыре основных структурных метода управления конфликтом:

- подробные разъяснения требований к работе (наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы);

- использование координирующих и интеграционных механизмов (управленческая иерархия, использование служб, осуществляющих связь между функциями, межфункциональные группы, целевые группы и совещания);

- разработка и реализация общих комплексных целей (цель – направить усилия всех участников на достижение общей цели);

- системы поощрений, вознаграждений (благодарность, премия, признание или повышение по службе).

Применение таких методов управления конфликтными ситуациями помогает достижению общих целей, мобилизует работников, сплачивает их в единую команду.

Известны следующие стили разрешения конфликтов: стремление избежать конфликта, конфронтация, сотрудничество, приспособленчество, компромисс.

**1 Стремление избежать конфликта**. Этот стиль подразумевает, что человек старается уйти от конфликта. Преимущество данного метода заключается в том, что решение принимается, как правило, оперативно. Такой метод применяется в случае ненужности данного конфликта, когда он не подходит к

ситуации, сложившейся в организации, или очень высоки издержки возможного конфликта. Его также эффективно применять в следующих случаях:

- в случае банальности проблемы, лежащей в основе конфликта;
- необходимости охлаждения разгоревшихся страстей;
- наличия более важных проблем, требующих своего решения;
- наличия страха перед противоположной стороной или надвигающимся конфликтом;
- когда время надвигающегося конфликта складывается неудачно.

Примером данной стратегии является игнорирование конфликта, нежелание признавать его существование, стремление избегать людей, с которыми возможны разногласия по тем или иным вопросам.

**2 Конфронтация**. Конфронтация предполагает, что одна из сторон желает удовлетворить свои интересы, не считаясь при этом с тем, как это повлияет на интересы другой стороны. Лицо, использующее такой стиль, обычно ведет себя агрессивно и для влияния на других использует власть путем принуждения. Этот стиль принуждения может быть эффективным в ситуациях, где руководитель имеет значительную власть над подчиненными. Существенным недостатком данной стратегии являются подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

**3 Сотрудничество.** Этот стиль является наиболее сложным из всех, но и наиболее эффективным при разрешении конфликтных ситуаций. Он означает поиск путей для вовлечения всех участников в процесс урегулирования конфликта. Сотрудничество имеет место в том случае, когда предпринимаются активные попытки наиболее полно удовлетворить интересы всех участвующих в конфликте сторон. Данный стиль может быть особенно эффективным, если стороны имеют различные скрытые нужды.

**4 Приспособленчество (уступчивость).** Приспособленчество – стремление одной из сторон конфликта поставить интересы другой стороны выше собственных. Такой стиль может быть полезен в таких ситуациях, в которых управляющий чувствует, что не может одержать верх в конфликтной ситуации, так как другой сотрудник организации обладает гораздо большей властью и таким образом, он уступает своему оппоненту. Но если данная стратегия станет для менеджера доминирующей, то он, скорее всего, не сможет эффективно руководить подчиненными.

**5 Компромисс.** Компромисс имеет место в том случае, когда каждая из сторон конфликта готова частично пожертвовать своими интересами во имя

общих. Поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность и часто дает возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон.

В зависимости от выбранного метода разрешения конфликта, из него могут вытекать как позитивные, так и негативные последствия.

К позитивным последствиям конфликта можно отнести активизацию инновационных процессов, повышение качества принимаемых решений, уровня их обоснованности, улучшение количественных и качественных показателей работы. При этом нередко улучшаются социально-психологический климат в коллективе и взаимоотношение его членов.

К негативным последствиям конфликта относятся понижение уровня сплоченности членов группы, проблемы общения, агрессивность либо, напротив, отсутствие интереса к достижению высоких результатов работы. К тому же конфликты могут сопровождаться дополнительными потерями рабочего времени, нарушениями дисциплины, ухудшением состояния здоровья работников, их уходом с предприятия.

Для предотвращения негативных последствий необходимо научиться искусству ведения переговоров. Переговоры – это процесс, в котором конфликтующие стороны пытаются найти общие взаимоприемлемые решения для успешного взаимодействия и сотрудничества. Процесс переговоров включает следующие этапы:

- анализ потребностей;
- выбор стиля ведения переговоров;
- управление развитием ведения переговоров;
- оценка результатов и последствий.

Взаимодействия в группе не могут быть абсолютно гармоничными, потому что не может быть абсолютного единства взглядов и интересов, увлечений и ценностей, характеров и образования. Возможность и вероятность конфликтов заложена в существе человека. Менеджер должен помнить об этом и направлять разрешение конфликта в конструктивное русло. Эффективность поведения менеджера в конфликтной ситуации определяется его ориентацией на сотрудничество, способностью к компромиссам конструктивного типа, ясностью целей своей деятельности и социальной позиции, открытостью и тактичностью.

**Вопросы и задания для самоконтроля и самостоятельной работы**

1 Что такое конфликт?

2 Назовите основные причины возникновения конфликта на предприятии.

3 Какие виды конфликтов могут возникать на предприятии?

На основе использования дополнительных источников выполните одно из заданий по выбору:

- раскройте содержание перечисленных выше этических принципов общения с клиентами;

- дополните один из приведённых выше перечней этических принципов общения;

- составьте этический кодекс администратора гостиницы;

- разработайте проект «Формирование культуры общения администратора гостиницы».

## Литература


1 Андреев И.А. Этика деловых отношений. – СПб.: Вектор, 2005.

2 Андриенко Е.В. Социальная психология: учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2001.

3 Большой психологический словарь / под ред. Б.Г. Мещеренева, В.П. Зинченко. – СПб: Прайм-Еврознак, 2004.

4 Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.

5 Волкова А.И. Психология общения: учебное пособие для вузов. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 448 с.

6 Горянина В.А. Психология общения: учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2004.

7 Деловое общение. Деловой этикет / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 326 с.

8 Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Питер, 2010. – 576 с.

9 Казначевская Г.Б. Менеджмент – М.: Феникс, 2008.

10 Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов. – М.: Форум, 2009. – 304 с.

11 Кузин Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось-89, 2004. – 320 с.

12 Курбатов В.И. Конфликтология. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 448 с.

13 Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. – СПб.: ИГУП, 1999.

14 Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 326 с.

15 Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие. – М.: КноРус, 2010. – 440с.

16 Сорокина А.В. Основы делового общения: конспект лекций. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 225 с.

17 Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: учебник. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2004.

18 Станкин М.И. Психология общения: курс лекций. – Воронеж: Модек, 2003.

19 Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник для колледжей. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317 с.

20 Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования. – М.: Академия, 2008. – 178 с.

21 Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Академия, 2008. – 187 с.

**УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ**

**Захараш Т.Б.**

# ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**Учебное пособие**

Редактор *Ю.Е. Рычаловская*
Компьютерная верстка *С.А. Луговая*

Электронное издание. Подписано в тираж 23.10.2014 г.
Усл.-печ.л. 6,77. Печ. л. 7,25. Уч.-изд. л. 6,28.
Объем 1,11 Mb. Тираж 40 экз. Заказ № 14-0826

Отпечатано в ООО «СиДи Копи», 111024, Москва, ул. Пруд Ключики, д. 3,
тел. 8(495) 730-41-88

Макет подготовлен в редакционно-издательском отделе
ЧОУВО «Московский университет им. С.Ю. Витте»,
115432, Россия, Москва, 2-й Кожуховский проезд, д. 12, стр. 1,
тел. 8 (495) 783-68-48, доб. 40-53