

Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова

ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

Под общей редакцией Г. В. Бороздиной

*Допущено Министерством образования и науки
Российской Федерации в качестве учебника для студентов
высших учебных заведений, обучающихся
по экономическим направлениям и специальностям*

**Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru**

Москва ■ Юрайт ■ 2014

УДК 159.9
ББК 88.5я73
Б83

Авторы:

Бороздина Галина Васильевна — кандидат философских наук, доцент, заведующая кафедрой педагогики и психологии УО «Белорусский государственный экономический университет» — предисловие; гл. 1, 2, 6, 8, 9; словарь основных понятий;

Кормнова Надежда Александровна — кандидат философских наук, доцент кафедры педагогики и психологии УО «Белорусский государственный экономический университет» — гл. 3–5, 7.

Рецензенты:

Касьяник Е. Л. — кандидат психологических наук, доцент, проректор по учебной работе УО «Республиканский институт профессионального образования»;

Смирнов Н. А. — кандидат философских наук, доцент кафедры философии и методологии науки УО «Белорусский государственный университет».

Бороздина, Г. В.

Б83

Психология и этика делового общения : учебник и практикум для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 463 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс.

ISBN 978-5-9916-3433-5

В книге собран основной материал по вопросам психологии и этики делового общения. Авторы структурировали его в наиболее удобной и приемлемой для усвоения форме.

Особенностью этого учебника является его комплексный характер: деловое и неформальное общение рассматриваются в тесной взаимосвязи.

Материал изложен живым и доступным языком, широко иллюстрирован конкретными примерами из художественных произведений и реальных жизненных ситуаций, высказываниями известных деятелей. Кроме того, здесь рассматриваются психологические приемы, которые читатели могут использовать в своей жизненной практике.

Учебник содержит контрольные вопросы и задания, словарь основных понятий, список литературы, а в конце каждой главы есть психологический практикум. Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения.

Для студентов вузов, а также для широкого круга читателей.

УДК 159.9
ББК 88.5я73

Оглавление

Предисловие	7
Глава 1. Общение как нравственно-психологическая проблема	10
1.1. Сущность, функции и структура общения.....	11
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>20</i>
1.2. Виды и формы делового общения	21
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	<i>24</i>
1.3. Коммуникативная сторона общения.....	25
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>28</i>
1.4. Интерактивная сторона общения	28
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>38</i>
1.5. Перцептивная сторона общения	38
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>51</i>
1.6. Стили общения.....	52
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>58</i>
<i>Психологический практикум «Познай себя»</i>	<i>58</i>
Глава 2. Невербальные средства общения	69
2.1. Кинесические особенности общения	70
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>82</i>
2.2. Проксемические особенности общения	82
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>89</i>
2.3. Особенности визуального контакта.....	90
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>93</i>
2.4. Паралингвистические особенности общения.....	93
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>98</i>
<i>Психологический практикум «Познай себя»</i>	<i>98</i>
Глава 3. Культура речевого общения	102
3.1. Культура речи делового человека.....	103
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>109</i>
3.2. Публичные выступления.....	110
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>123</i>

3.3. Нравственно-психологические особенности спора	123
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	130
3.4. Психологические механизмы влияния на партнера	130
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	139
3.5. Культура слушания партнера	139
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	146
3.6. Барьеры в общении и их преодоление	146
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	154
<i>Психологический практикум «Познай себя»</i>	154
Глава 4. Технология делового общения	159
4.1. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.....	160
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	168
4.2. Деловые беседы.....	169
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	184
4.3. Деловые переговоры.....	185
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	200
4.4. Культура деловых совещаний.....	200
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	206
4.5. Особенности общения с иностранными партнерами	206
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	225
<i>Психологический практикум «Познай себя»</i>	226
Глава 5. Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	232
5.1. Роль этики в деловом общении	233
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	240
5.2. «Человеческие отношения» и мотивация деятельности.....	241
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	246
5.3. Деловое общение и психология коллектива	246
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	255
5.4. Особенности общения в коллективе «по горизонтали».....	256
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	262
5.5. Особенности общения «по вертикали»	262
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	273
<i>Психологический практикум «Познай себя»</i>	273
Глава 6. Конфликты в деловой сфере	278
6.1. Природа и причины конфликтов.....	279
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	285

6.2. Типология конфликтов.....	285
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>291</i>
6.3. Разрешение конфликтов.....	291
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>297</i>
<i>Психологический практикум «Познай себя».....</i>	<i>297</i>
Глава 7. Служебный этикет	303
7.1. Деловая этика и этикет.....	303
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>311</i>
7.2. Приветствия, представления, знакомства	311
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>320</i>
7.3. Этикет телефонных разговоров.....	320
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>334</i>
7.4. Культура деловой переписки	335
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>341</i>
7.5. Прием и общение с посетителями.....	342
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>349</i>
7.6. Подарки и сувениры.....	349
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>355</i>
7.7. Официальные приемы.....	355
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>361</i>
<i>Психологический практикум «Познай себя»</i>	<i>361</i>
Глава 8. Искусство самопрезентации	367
8.1. Имидж делового человека.....	367
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>372</i>
8.2. Внешний вид делового человека.....	372
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>381</i>
8.3. Телесный имидж.....	381
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>388</i>
8.4. Модели поведения	388
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>395</i>
8.5. Самоподача в общении	396
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>400</i>
<i>Психологический практикум «Познай себя».....</i>	<i>401</i>
Глава 9. Стресс-менеджмент в деловом общении	405
9.1. Эмоции в жизни делового человека.....	406
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>410</i>
9.2. Стрессы и стрессовые состояния.....	411
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>419</i>

9.3. Профессиональное выгорание и его профилактика	419
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	434
9.4. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.....	434
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	444
<i>Психологический практикум «Познай себя»</i>	444
Словарь основных понятий	454
Литература	459

Предисловие

Владение искусством общения, знание психологических особенностей и навыки применения психологических методов крайне необходимы специалистам, чья работа предполагает постоянные контакты типа «человек — человек»: политикам, бизнесменам, менеджерам и многим другим. Таким образом, умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. Необаятельный, угрюмый человек практически всегда испытывает затруднения в общении с коллегами, ему сложно устанавливать контакты с деловыми партнерами, добиваться успехов на переговорах. Залог успеха любых начинаний делового человека, какую бы задачу он ни решал, — создание климата делового сотрудничества, доверия и уважения.

Общение с людьми — это наука и искусство. Здесь важны и природные способности, и образование. Именно поэтому тот, кто хочет достичь успеха во взаимодействии с другими людьми, должен учиться этому. В зарубежных учебных заведениях проблеме общения уделяется огромное внимание. В обучающие программы обязательно включаются этика и психология делового общения, большим успехом пользуются социально-психологические тренинги по общению, издаются многочисленные пособия, способствующие освоению и применению психологических приемов делового общения.

Авторы данной работы поставили своей задачей систематизацию имеющегося материала, структурирование его в наиболее удобной и приемлемой для усвоения форме в соответствии с учебными программами.

Особенностью настоящего учебного пособия является его комплексный характер: деловое и неформальное общение рассматриваются в тесной взаимосвязи.

Материал широко иллюстрирован конкретными примерами из художественных произведений и реальных жизненных ситуаций в такой форме, в которой эти примеры

близки, доступны и легко узнаваемы читателем, рассматриваются психологические приемы, которые читатели могут использовать в своей жизненной практике.

В конце каждой главы помещен психологический практикум. С какой целью это сделано? Всем известно, что управление другими начинается с управления собой. Каждому нужно иметь представление о своих особенностях, способностях, сильных и слабых сторонах. Приведенные в психологическом практикуме тесты и задания выполняют двойственную роль: помогают аккумулировать определенную информацию о себе и пробуждают интерес к собственной личности. Этот интерес будет проявляться и во время тестирования, и после него, так как ответы на поставленные вопросы заставляют задуматься и приоткрыть глаза к себе.

Кроме того, важно не только получить определенный объем знаний, но и реализовать эти знания в процессе общения и взаимодействия с другими людьми. Прагматичный Дж. Д. Рокфеллер, хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил: «Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Но что означает умение общаться? Это значит умение разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними, что предполагает знание этики и психологии общения.

В пособии представлен словарь основных психологических и этических терминов, обращение к которому будет способствовать усвоению материала, а также список литературы, знакомство с которой предоставит читателю возможность более углубленно изучить заинтересовавшие его вопросы.

Авторы надеются, что данное учебное пособие будет полезным всем, кто интересуется этикой и психологией делового общения, кто постоянно работает над собой и стремится к успеху; что данная книга поможет читателю лучше понять и почувствовать те проблемы, с которыми люди сталкиваются на каждом шагу, осознать свои чувства и поступки, обратить взор на свой внутренний мир и, может быть, впервые открыть для себя, что и у других людей такой мир существует.

Восточная мудрость гласит: «Знать, чтобы уметь». Мы будем рады, если знакомство с этой книгой предоставит вам знания, а использование психологических приемов принесет умения. И если читатель в итоге почувствует радость и гармонию в общении с друзьями, коллегами, деловыми партнерами, а также с незнакомыми людьми — будем считать свою задачу выполненной.

В добрый путь!

Глава 1

ОБЩЕНИЕ КАК НРАВСТВЕННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА

Проблема общения многогранна. За последние годы она стала предметом изучения многих наук. Но каждая наука вкладывает свое содержание в определение понятия «общение». И единства пока нет.

Сложность достижения единства в понимании того, что же такое общение, с одной стороны, связано с его вседусущностью. С другой стороны, попытки охватить всевозможные составляющие понятия «общение» приводят к тому, что само оно исчезает, растворяется и теряет свою живую ткань.

И все-таки, что же такое общение?

Каждый из нас знаком с такими привычными словосочетаниями как «общение с искусством», «общение с ЭВМ», «общение с природой», «общение с животными» и т.д. Довольно скоро может показаться, что границ у этого понятия не существует, его объем бесконечен, а значит, как говорил выдающийся советский психолог Л. С. Выготский, когда объем понятия стремится к бесконечности, его содержание стремится к нулю.

В процессе общения люди обмениваются друг с другом знаниями, опытом, научной, житейской, учебной информацией. Взаимодействуя, они достигают договоренности о совместном труде и отдыхе; устанавливают единство настроений и взглядов; достигают общности мыслей, переживаний, установок по отношению к различным событиям, другим людям, самим себе. При общении передаются манеры, обычаи, стиль поведения, проявляются сплоченность и солидарность, отличающие групповую и коллективную деятельность.

К сожалению, научные представления об общении достаточно противоречивы. Имеется большое количество монографий и научных исследований по проблеме обще-

ния, но проблема делового общения в отечественной литературе остается практически мало изученной¹.

Мы не ставили своей задачей предложить новую трактовку проблемы общения, а сделали попытку на основе имеющихся научных и научно-популярных отечественных и зарубежных публикаций систематизировать материал в удобной и легкой для усвоения форме.

В результате изучения материала данной главы студент или заинтересованный читатель должен:

— **знать** проблемное поле изучаемого курса, понятийно-категориальный аппарат и особенности деловой культуры современного специалиста;

— **уметь** анализировать особенности различных видов и форм делового общения;

— **владеть** навыками, позволяющими определять эффективность и целесообразность применяемых в деловой сфере стилей общения.

1.1. Сущность, функции и структура общения

Я не ловчу, пусть будет путь гористым,
Тернистым будет пусть, но будет чистым.

Тебя я, жизнь, прошу лишь об одном:
Ты не лишай меня стыда и чести,
Не обучай ни хитрости, ни лести,
Поскольку мы единожды живем.

Т. Зумакулова

1. Характеристика понятия «общение».
2. Виды потребностей в общении.
3. Структура общения.
4. Функции общения.

Характеристика понятия «общение». Невозможно представить себе развитие человека, его связь с социу-

¹ В данной главе использованы следующие публикации: *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. Л.: Изд-во ЛГУ, 1990; *Андреева Г. М.* Социальная психология. М., 1980; *Бодалев А. А.* Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982; *Леонтьев А. А.* Психология общения. Тарту, 1974; *Ломов Б. Ф.* Проблема общения в психологии. М., 1981; *Жуков Ю. М.* Эффективность делового общения. М., 1988; *Даниленко О. И.* Культура общения и ее воспитание. Л., 1989; *Леонов Н. И.* Психология делового общения. М., 2002; *Станкин М. И.* Психология общения. М., 2000.

мом вне общения с другими людьми. Исторический опыт и повседневная практика свидетельствуют о том, что полная изоляция человека от общества, лишение его контактов с другими людьми приводит к полной утрате человеческой личности, ее социальных качеств и свойств.

Общение включает в себя все многообразие духовных и материальных форм жизнедеятельности человека и является его насущной потребностью.

Непреодолимая притягательность общения для человека прекрасно выражена в известном высказывании французского писателя А. де Сент-Экзюпери: «Единственная настоящая роскошь — это роскошь человеческого общения».

Необходимость общения обуславливается в конечном счете необходимостью совместного участия людей в производстве материальных благ. А в сфере духовной жизни центральное место занимает потребность личности в приобретении социального опыта, в приобщении к культурным ценностям, в овладении принципами и нормами поведения в обществе и конкретной социальной среде, а все это невозможно без контактов с другими людьми.

Интерес к проблеме общения уходит своими корнями в далекое прошлое. Общение, процессы взаимодействия между людьми, их взаимоотношения, те вопросы, с которыми сталкивался человек, вступая в контакт с другими людьми, всегда привлекали к себе пристальное внимание.

Элементарная функция общения — достижение взаимоотношения. Кажется, что может быть проще! Улыбка, рукопожатие, одобрительный кивок, приветствия и т.д. Но уже на этом начальном этапе возникают непредвиденные и досадные недоразумения. Русские, англичане, американцы в качестве приветственного жеста пользуются рукопожатием. Лапландцы трутся носами, самоанцы обнюхивают друг друга, латиноамериканцы обнимаются, французы целуют друг друга в щеку.

Вступая в контакт друг с другом, мы не всегда осознаем, что пользуемся при этом знаками — единицами условного кода, языка, дошедшего до нас из глубины веков, тысячелетиями создававшегося многочисленными народами и расами. Содержание, которое вкладывается в знак, называется его значением. В нем воплощены знания, приобретенные людьми, их практический и теоретический опыт.

Усваивая значения знаков и способы их организации для передачи сообщения, люди учатся разговаривать на том

или ином языке. Язык становится средством общения. В то же время он является средством изоляции для тех, кто его не знает.

Помимо общего для всех индивидов значения, знак может иметь для каждого свой субъективно окрашенный личностный смысл. Он порождается личным опытом человека, его желаниями, надеждами, страхом, иными чувствами.

В послесловии к работе Л. С. Выготского «Мышление и речь» его сподвижник А. Р. Лурия говорит о смысле слова как о «внутреннем значении», которое «имеет слово для самого говорящего и которое составляет подтекст высказывания. Слова “Карету мне, карету!” вовсе не означают только, что Чацкий указывает на карету и просит ее подать. Внутренний смысл высказывания заключается в том, что Чацкий разрывает с неприемлемым для него обществом, а восклицание героя вовсе не передача конкретного события, а “сгусток смысла”, который за ним стоит».

Когда общение формализовано, в словах и поступках людей наиболее важным является их общепринятое значение. Для того чтобы обеспечить точность в фиксации этих значений, юристы, дипломаты и ученые в своей профессиональной деятельности заботятся о строгости формулировок. В принципе, это очень важно в любой профессиональной сфере деятельности.

Если же в общении человек выступает как индивид и выражает собственные взгляды и чувства, для собеседника помимо общепринятого значения поведения становится важным его личностный смысл.

Не все знаки, с помощью которых люди (вольно или невольно) сообщают о себе ту или иную информацию, принадлежат к продуктам культуры. Некоторые из них являются естественными проявлениями организма. К ним относятся: краска, заливающая лицо, или, напротив, внезапная бледность; выступившие на глазах слезы; дрожание рук, голоса и т.д. Эти знаки свидетельствуют о сильных эмоциональных реакциях человека.

Определенные культуры, однако, накладывают ряд требований при проявлении даже наиболее сильных и значимых для человека эмоций.

Так, слезы являются универсальным проявлением горя. В традиционной русской народной культуре было принято рыдать на похоронах. Вдова, не плачущая навзрыд, осуждалась односельчанами.

В связи с этим вспомним стихотворение О. Мандельштама «Лютеранин», в котором он описывает похороны по протестантскому обряду:

Кто б ни был ты, покойный лютеранин,

Тебя легко и просто хоронили,

Был взор слезой приличной затуманен.

И сдержанно колокола звонили.

Горе, испытываемое вдовой покойного лютеранина, быть может, несколько не меньше, чем горе русской крестьянки, но религиозно-культурные традиции заставляли одну максимально сдерживать проявление своих чувств, другую — максимально проявлять их.

Необходимо помнить, что лишь часть сведений передается от одного человека к другому сознательно, с целью сообщить что-либо партнеру по общению.

С этой точки зрения знаки подразделяются на:

— **интенциональные** — специально производимые для передачи информации;

— **неинтенциональные** — непреднамеренно выдающие эту информацию.

Поскольку неинтенциональные знаки прежде всего говорят о самом человеке, его непосредственных, спонтанных реакциях, очень важно научиться замечать их и верно расшифровывать.

Давайте задумаемся: если так обстоит дело в сфере элементарной коммуникации, то насколько велика возможность взаимного непонимания в смысловом плане человеческого общения, включающем в себя всю гамму сложных психологических, нравственных, культурных и идейных мотивов, сплав мыслей, настроений и чувств, которыми один человек обменивается с другими в процессе общения.

Эту особенность улавливали, тонко подмечали писатели — «знатоки человеческих душ». В качестве примера хотелось бы привести слова швейцарского писателя Г. Гессе.

«Среди образованных и умных людей, — пишет он, — сплошь и рядом случается, что каждый воспринимает склад ума и язык, догматику и верования другого, как чисто субъективные, как всего лишь приближение, всего лишь ускользающую параболу. Но чтобы каждый признал то же самое и в себе самом и к себе самому приложил, и каждый как за собой, так и за противником оставил право на только ему присущие, собственные, душевный склад, образ мышления и язык, и что, стало быть, двое людей обмени-

ваясь мыслями, постоянно отдавали бы себе отчет о ненадежности своего оружия, многозначности всех слов, недостижимости действительно точного выражения, а потому и необходимости всячески идти другому навстречу, обоюдной доброй воли и интеллектуального рыцарства — такие прекрасные, казалось бы, само собой разумеющиеся между двумя мыслящими существами отношения практически встречаются до того редко, что мы от души рады всякому, даже отдаленному их подобию».

Виды потребностей в общении. Потребности современного общества, его духовной и материальной сфер делают проблему общения чрезвычайно актуальной. Без развития форм общения практически невозможны такие области человеческой деятельности, как воспитание, образование, здравоохранение, наука, искусство, политика, идеология и др. В связи с этим выдвигается задача систематизации и накопления достоверных знаний по вопросам общения, прогнозирования потребностей людей в новых его видах при сохранении традиционных.

Общение трактуется как важнейшая социальная потребность, вне реализации которой замедляется, а иногда и деформируется социальное бытие личности, ее взаимоотношение с обществом. В процессе общения человек реализует целый ряд **потребностей**.

Потребность в безопасности проявляется в том, что человек начинает общаться ради снижения страха, внутренней тревоги и неуверенности. Даже совсем незнакомые люди становятся более общительными в ситуации неопределенности или тревожного ожидания.

Аффилиация выражается в стремлении быть в контакте с себе подобными ради самого процесса общения, ради устранения одиночества. Она свойственна людям с высокой тревожностью, впадающим в состояние фрустрации от вынужденного уединения. Такие люди во многом лишены самостоятельности, им требуется лидер.

Потребность в познании. Когда человек рассматривается как источник определенной, нужной в данный момент информации, то главным мотивом общения становится потребность в познании. Например, о лекторе мы судим по тому, как он удовлетворяет эту нашу потребность. Если наша потребность в познании не удовлетворена, то лектор нам не нравится независимо от других его достоинств.

Потребность быть индивидуальностью проявляется в стремлении к такому общению, при котором мы могли бы

«прочитать» на лице, в речи, в поведении другого человека признание нашей неповторимости, уникальности, необычности.

Потребность в престиже выявляется тогда, когда в общении с другими мы получаем признание наших личностных качеств, восхищения нами, положительные оценки окружающих. Не находя признания, человек бывает огорчен, разочарован, а иногда даже агрессивен.

Потребность в доминировании проявляется в стремлении оказывать активное влияние на образ мыслей, поведение, вкусы, установки другого человека. Удовлетворяется эта потребность лишь в том случае, если изменяется поведение другого человека под нашим влиянием.

Наряду с потребностью в доминировании, у некоторых людей присутствует **потребность в подчинении** другому. Общение двух доминантных личностей или двух ведомых бывает крайне затруднено. В первом случае возможен конфликт, во втором — непродуктивность общения и деятельности.

Потребность в покровительстве или **заботе о другом** проявляется в ситуациях, когда кто-то нуждается в помощи. Помогая, человек при этом испытывает удовлетворение. Потребность в заботе о другом постепенно формирует альтруизм.

Потребность в помощи выражается в готовности человека принять помощь. Эта помощь, будучи принятой, приносит удовлетворение тому, кто ее оказал. Отказ партнера может быть воспринят негативно — как необоснованная независимость и гордость.

Мы подошли к вопросу, а что же такое общение вообще, что включает в себя само понятие, на какую трактовку можно опереться?

Очевидно, что общение — сложный и весьма многогранный процесс. Существование множества различных определений понятия «общение» прежде всего связано с различными подходами и взглядами на эту проблему. Рассмотрим некоторые из них.

Б. Д. Парыгин отмечает, что общение может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимного влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга. Определение Б. Д. Парыгина

ориентирует на системное понимание сущности общения, его многофункциональность и деятельностную природу. И действительно, понять общение только в одном аспекте практически невозможно.

А. А. Бодалев предлагает рассматривать общение как «взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми». Позиция А. А. Бодалева стала для многих психологов определяющей.

А. А. Леонтьев подходит к общению как к условию «любой деятельности человека». Л. П. Буева отмечает, что благодаря общению человек усваивает формы поведения. М. С. Каган рассматривает общение как «коммуникативный вид деятельности», выражающий «практическую активность субъекта». В. С. Коробейников определяет общение как «взаимодействие субъектов, обладающих определенными социальными характеристиками».

В целом анализ работ, посвященных теоретическим и прикладным вопросам общения, показывает, что ни в общей, ни в социальной психологии еще не определен принципиальный подход к определению основных параметров понятия «общение».

Мы будем использовать следующее определение.

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека¹.

На практике часто путают или отождествляют два понятия: **общение** и **отношение**. Эти понятия не совпадают. **Общение есть процесс реализации тех или иных отношений.**

Структура общения. Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредованным речью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода, когда бы он находился вне общения.

Учитывая сложность понятия «общение», необходимо обозначить его структуру, с тем чтобы затем был возмо-

¹ Краткий психологический словарь. М., 1985. С. 213.

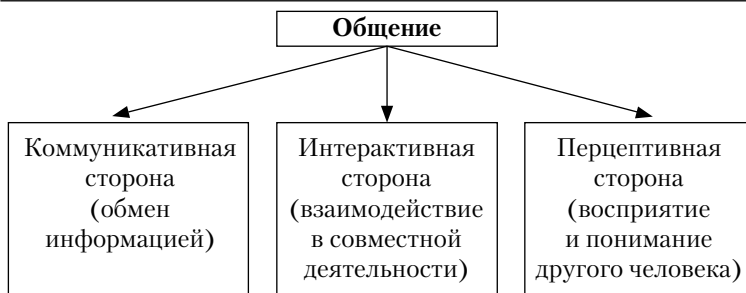


Рис. 1. Составные элементы категории общения

жен анализ каждого элемента. Характеризовать структуру общения мы будем путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон (рис. 1).

Коммуникативная сторона общения проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми.

Интерактивная сторона общения (от англ. *interaction* — взаимодействие) представляет собой взаимодействие (и воздействие) людей в процессе межличностных отношений.

Перцептивная сторона общения (от лат. *perceptio* — восприятие) проявляется через восприятие и оценку людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, других социальных общностей).

Все стороны общения взаимосвязаны и взаимообусловлены.

Опираясь на концепцию А. А. Леонтьева, перечислим основные структурные компоненты общения:

— **предмет общения** — это другой человек, партнер по общению;

— **потребность в общении** состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью — к самосознанию, к самооценке;

— **мотивы общения** — то, ради чего оно предпринимается;

— **действия общения** — это целостный акт, адресованный другому человеку (две основные категории действий — инициативные и ответные);

— **задача общения** — это цель, на достижение которой в конкретной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения;

— **продукт общения** — образования духовного и материального характера, создающиеся в итоге общения.

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения.

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

Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

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

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

Среди других функций общения можно назвать: **экспрессивную** (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), функцию **социального контроля** (регламентации поведения и деятельности), **социализации** (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Для наиболее полной характеристики общения рассмотрим его типологию. Самой общей классификацией является выделение непосредственного и опосредованного общения.

Непосредственное общение — это общение прямое, без посредников.

Опосредованное общение — общение при помощи посредников, обусловлено внешними факторами и преломляется через них. Это может быть опыт предшествующих поколений, технические средства массовой коммуникации.

Также общение мы подразделяем на формальное и неформальное.

Общение, обусловленное социальными функциями, называется **формальным**. Партнеры в этом случае могут ничего не знать друг о друге, так как в этом нет необходимости. Важно знать социальные роли. Каждый из партнеров в таком общении ожидает от другого определенных действий, обусловленных его социальной ролью.

Например, социальная роль пассажира транспорта предполагает, что в ответ на требование контролера он предъявляет ему проездной билет, а в случае его отсутствия — оплатит штраф.