

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

# ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

*Методические рекомендации к практическим занятиям  
для студентов направлений подготовки  
15.03.06 «Мехатроника и робототехника»,  
23.03.02 «Наземные транспортно-технологические комплексы»,  
27.03.05 «Инноватика»  
дневной формы обучения*



Могилев 2018

УДК 159.9: 316.6  
ББК 88.52  
П 86

Рекомендовано к изданию  
учебно-методическим отделом  
Белорусско-Российского университета

Одобрено кафедрой «Гуманитарные дисциплины» «28» июня 2018 г.,  
протокол № 12

Составитель канд. пед. наук О. П. Мариненко

Рецензент канд. пед. наук, доц. Е. И. Снопкова

В методических рекомендациях рассматриваются особенности межличностного общения, его отдельных сторон, специфика эффективного, делового и конфликтного общения. Приведены тесты для оценки знаний студентов по основным вопросам курса.

Учебно-методическое издание

## ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Ответственный за выпуск	С. Е. Макарова
Технический редактор	И. В. Голубцова
Компьютерная вёрстка	Н. П. Полевничая

Подписано в печать . Формат 60×84/16. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.  
Печать трафаретная. Усл. печ. л. . Уч.-изд. л. . Тираж 56 экз. Заказ №

Издатель и полиграфическое исполнение:  
Государственное учреждение высшего профессионального образования  
«Белорусско-Российский университет».  
Свидетельство о государственной регистрации издателя,  
изготовителя, распространителя печатных изданий  
№1/156 от 24.01.2014.  
Пр. Мира, 43, 212000, Могилев.

© ГУ ВПО «Белорусско-Российский  
университет», 2018



## Содержание

1 Межличностная коммуникация как социально-психологическая проблема.....	4
2 Перцептивная сторона межличностной коммуникации.....	6
3 Межличностная коммуникация и отношения .....	9
4 Эффективная и неэффективная коммуникация.....	10
5 Личность в межличностной коммуникации.....	12
6 Деловая коммуникация.....	14
7 Виды и формы деловой коммуникации.....	15
8 Конфликты в межличностной коммуникации.....	17
Список литературы.....	25



# 1 Межличностная коммуникация как социально-психологическая проблема

## 1.1 Основные характеристики общения

*Единственная настоящая роскошь – это роскошь человеческого общения.*

Антуан де Сент-Экзюпери

Общение изучается социальной психологией, которая как научная дисциплина сформировалась к началу XX в. (официально датой рождения социальной психологии считается 1908 г., когда была издана книга Уильяма Мак-Дугалла «Введение в социальную психологию»). Социальная психология – отрасль психологии, изучающая особенности поведения и деятельности людей, обусловленные их социальным взаимодействием.

Соответственно, предметом социальной психологии являются:

- исследование закономерностей взаимодействия людей;
- общение, которое порождает такие феномены, как обмен информацией, восприятие людьми друг друга, сплоченность и конфликтность, симпатия и антипатия и т. д.;
- социально-психологические характеристики индивида как субъекта социальных отношений;
- включение человека в социальные группы, а также психологических характеристик самих этих групп и пр.

В научной литературе встречается ряд различных определений общения. В наиболее общем виде это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.

*Значение общения.*

1 Потребность в общении, как считают психологи, относится к числу основных (базовых) потребностей человека.

2 Социальный смысл общения состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта человечества.

3 Только в процессе общения ребенка со взрослыми, более опытными людьми, у него возникают и развиваются человеческие сознание и речь. Без общения с людьми у ребенка не формируется человеческая психика, сознание, и так называемые «маугли» (дети, попавшие к животным) остаются на уровне животных. Общение является необходимым условием для формирования человеческой психики и личности.

Общение выполняет следующие *функции*.

- 1 Информационная – прием-передача сведений.
- 2 Синдикативная – связана с оцениванием других людей и установлением определенных эмоциональных отношений – либо положительных,



либо отрицательных.

3 Инструментальная – организация взаимодействия людей в процессе совместной деятельности.

4 Развивающая – развитие культуры речи, интеллекта, способов взаимодействия самовыражения предполагает раскрытие индивидом в процессе общения своих идей, мнений, ценностей, точек зрения и т. д.

5 Психологическая – обеспечение психологического комфорта.

Общение имеет свою структуру, в которой условно выделяют три взаимосвязанные стороны.

1 Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

2 Перцептивная сторона означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

3 Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

## ***1.2 Виды общения, особенности межличностного общения***

Существует ряд классификаций видов общения.

*1 По средствам, используемым для передачи информации:*

- непосредственное общение – осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т. д.);
- опосредованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий (компьютер, телевидение, письмо, телефон и т. д.).

*2 По содержанию:*

- материальное (обмен предметами и продуктами деятельности);
- когнитивное (обмен знаниями);
- кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями);
- мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями);
- деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

*3 По количеству общающихся:*

- межличностное – непосредственный контакт людей в группах или парах, подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания, понимания;
- массовое – множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ.

*Особенности межличностного общения.*

Отношенческий характер – осуществляется, как правило, в контексте отношений или ведет к развитию отношений.



Диадность (dyad – от латинского «пара») – предполагает взаимодействие, как правило, между двумя участниками. В малой группе их может быть несколько.

Обратная связь – предполагает обратную связь и взаимное влияние со стороны обоих партнеров, в отличие, например, от массовой коммуникации, где обратная связь либо существенно оттянута во времени, либо вообще отсутствует.

Психологичность – каждый из партнеров приносит во взаимодействие свои предпочтения, эмоциональные состояния, личностный опыт.

## 2 Перцептивная сторона межличностной коммуникации

### 2.1 Сущность межличностного восприятия

В процессе взаимодействия огромную роль играют восприятие и взаимопонимание людьми друг друга. От того, насколько они эффективны, зависят результаты и содержание совместной деятельности.

Межличностное восприятие (синоним – социальная перцепция) представляет собой сложный процесс, включающий:

- восприятие внешних признаков других людей;
- последующее соотнесение полученных результатов с их действительными личностными характеристиками;
- интерпретацию и прогнозирование на этой основе возможных их поступков и поведения.

Обычно выделяют четыре основные функции межличностного восприятия:

- 1) познание себя, являющееся начальной базой для оценки других людей;
- 2) познание партнеров по взаимодействию, дающее возможность сориентироваться в социальном окружении;
- 3) установление эмоциональных отношений, обеспечивающее выбор наиболее надежных или предпочтительных партнеров;
- 4) организация успешной совместной деятельности.

*Особенности восприятия.*

1 Целостность – мы синтезируем различные ощущения (зрительные, слуховые, реже – обонятельные и осязательные) и формируем общее представление о человеке.

2 Субъективность: взаимопознание направлено в первую очередь на понимание тех качеств партнера, которые наиболее значимы в данный момент для участников взаимодействия. Поэтому в образе-представлении о партнере выделяются обязательно доминирующие качества его личности.

3 Групповая обусловленность – зависит от непосредственного окружения человека в тех общностях, с которыми он связан жизнью. Прежде всего это семья и этнос, которые пользуются культурно-исторической спецификой деятельности и поведения людей.



4 Апперцепция – зависимость от предыдущего опыта (с возрастом способность к правильной оценке людей возрастает).

*На восприятие влияют различные факторы.*

Первая группа: внешние факторы – связаны с особенностями оцениваемого:

– внешность: фигура, осанка, привлекательность, одежда и пр.;

– общение (вербальное и невербальное);

– манера поведения: уверенность, доминантность и пр.

Вторая группа: внутренние факторы – связаны с особенностями оценивающего: пол, возраст, культура, род занятий и пр.

Существуют *типичные формы восприятия* и понимания человека человеком.

1 Аналитический тип. В данном случае каждый информативный элемент внешности человека, например его руки, глаза, форма губ, подбородка, цвет и форма волос и т. п., связывается с наличием определенной личностной черты. О психологических особенностях человека судят на основе предварительного разложения его внешности на элементы (анализа внешнего облика), а далее по ним судят об отдельных присущих ему качествах личности. Данный тип восприятия свойствен художникам и врачам, которым по роду своей профессии нередко приходится заниматься изучением внешнего облика.

2 Синтетический – проявляется склонность к обобщенному отражению явлений. Человек с таким типом восприятия кратко и обобщенно характеризует знакомых: дисциплинированный, добросовестный, не проявляя склонности к анализу причины поступков.

3 Аналитико-синтетический – проявляется желание изучить особенности собеседника и сделать обоснованный вывод.

4 Эмоциональный. Здесь человеку приписываются те или иные качества личности на основе эмоционального отношения к нему. Восприятие людей путано и неорганизовано, отражение явлений они подменяют переживанием воспринятого. Такой тип межличностного восприятия нередко встречается у детей, особенно у подростков, а также у лиц женского пола.

## 2.2 Создание первого впечатления

*Факторы, влияющие на создание первого впечатления.*

1 Привлекательность. Эксперименты доказывают: при прочих равных возможностях шанс получить работу выше у людей с привлекательной внешностью. Существует ряд внешних стереотипов: жесткие волосы – непокорный характер, полные губы – сексуальность, квадратный подбородок – волевой характер и пр.

2 Телосложение. Полный человек воспринимается как нецелеустремленный, старомодный, болтливый, сердечный, добродушный, сговорчивый, доверчивый, эмоциональный, открытый к людям, любящий комфорт. О мускулистом, атлетического сложения мужчине обычно говорят, что он сильный, уверенный в себе, энергичный, дерзкий, инициативный, с завышенной самооценкой. О высоком, худощавом и на вид очень хрупком мужчине спрашиваемые говорили чаще всего, что он тонкий, нервный, честолюбивый,

подозрительный, чувствительный к боли, любящий уединение. Люди невысокого роста воспринимаются как недостаточно уверенные в себе, но энергичные и властолюбивые.

3 Мимика (взгляд). То, что характерное для человека выражение лица (угрюмое или радостное, злое или доброе) воздействует на нас, – это ясно каждому. Проводился эксперимент: новый преподаватель по просьбе экспериментатора на одну группу студентов подолгу неотрывно смотрел, а от другой сразу отводил глаза. В итоге студенты первой группы оценили его как властного и уверенного в себе человека, а вторые отнесли его к очень стеснительным людям.

4 Поза. В эксперименте людей просили в одних случаях во время разговора с теми, чье впечатление оценивалось, наклонять свой корпус вперед, а в других – отклонять его назад. Оказалось, что в первом случае люди нравились наблюдателям больше, чем во втором.

5 Речь и голос. Исследования показывают, что низкие и высокие голоса у мужчин и женщин вызывают у слушающих их впервые лиц совершенно разные ассоциации по поводу личностных качеств обладателей голосов. Выдающиеся политики демонстрируют пример серьезного отношения к голосу как фактору преуспевания. Например, Маргарет Тэтчер пошла на операцию (довольно рискованную) голосовых связок, чтобы сделать голос более соответствующим женскому полу.

6 Одежда. Эксперименты показали, что когда человек появлялся перед каждой новой группой испытуемых в другом костюме (в обычном, спортивном, деловом, рабочем комбинезоне, в военной форме и пр.), то испытуемые приписывали ему качества, указывать на которые их явно заставлял костюм.

7 Прическа. Длинные волосы у мужчин наделяют их обладателя в глазах окружающих некой интеллигентностью, склонностью к умственному труду. Короткая стрижка наводит на мысли о спортивных занятиях ее носителя. Стрижка «под ноль» говорит либо о сборах в армию, либо о криминальных занятиях. Блондинка кажется многим мужчинам более привлекательной по сравнению с ней же, но в темном парике.

#### 8 Аксессуары:

– очки. В эксперименте английского психолога Э. Холла люди в очках показались испытуемым более умными и прилежными, чем когда они были без очков;

– татуировки, пирсинг, излишнее количество украшений (более трех у женщин и более одного у мужчин) негативно оцениваются большинством работодателей.

9 Косметика. Использование женщиной косметики сверх меры воспринимается большинством оценивающих ее как признак дурного вкуса, интеллектуальной недалекости, а также сильного желания обратить на себя внимание мужчин. При этом полное отсутствие косметики говорит о безразличии к себе, нецелеустремленности, неамбициозности, неорганизованности.



10 Дистанция. Величина расстояния при общении зависит от роста людей, их пола, нервно-психического состояния, намерений, имеющих по отношению к человеку.

Женщины предпочитают несколько меньшую дистанцию такого общения, мужчины – большую. Это связано с тем, что для женщины сам процесс общения более значим, а для мужчин главное – результат общения. Кроме того, женщины проявляют интерес к деталям, которые лучше видны вблизи.

Интроверты чувствуют себя комфортнее на большем удалении от собеседника, нежели экстраверты, любящие общение.

С нравящимися людьми разговаривают на более близкой дистанции. По этому признаку можно определить отношение собеседника к себе. При официальном общении или настороженном отношении стараются расположиться немного дальше.

### **3 Межличностная коммуникация и отношения**

#### ***3.1 Общее представление о межличностных отношениях***

Категория «отношение» является базовой категорией в психологии, в общем виде оно может быть определено как эмоционально-окрашенная связь человека с внешним миром. В процессе взаимодействия людей появляются отношения, которые рассматриваются как субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия двух или нескольких субъектов. Основными видами отношений являются общественные и межличностные, которые тесно взаимосвязаны.

Общественные отношения строятся на основе определенного положения, занимаемого каждым в системе общества. Их сущность не во взаимодействии конкретных личностей, а большей частью во взаимодействии конкретных социальных ролей (продавец – покупатель, преподаватель – студент). Известна целая система различных видов общественных отношений: экономических, социальных, политических, идеологических. Специфика их заключается в том, что в них люди относятся друг к другу как представители определенных общественных групп (классов, профессий, групп, сложившихся в сфере политической жизни).

Вместе с тем внутри системы безличных общественных отношений строятся межличностные отношения, которые рассматриваются как субъективно переживаемые взаимосвязи и взаимовлияния людей.

*Особенности межличностных отношений:*

- являются формой реализации общественных отношений;
- всегда персонифицированы в своих субъектной отнесенности и проявлениях;
- формируются и проявляются, как правило, в условиях непосредственного коммуникативного контакта;



- подвержены более быстрым изменениям как следствие и продукт ситуативного реагирования человека на результат общения с конкретным человеком;
- строятся на основе симпатий и антипатий конкретных людей;
- имеют эмоциональную окраску.

*Структура межличностных отношений* включает три элемента: когнитивный (информационный), эмоциональный и поведенческий (регулятивный). Когнитивный компонент предполагает осознание того, что представляют собой субъект нашего отношения и наши межличностные отношения. Он включает все психические процессы, связанные с познанием окружения и самого себя, которые накладывают отпечаток на возможности восприятия другого человека, себя в отношениях и самих отношений.

Эмоциональный компонент находит свое выражение в различных эмоциональных переживаниях людей относительно взаимосвязей между ними, включая то, что связано с эмоциональными состояниями (конфликтность, удовлетворенность собой, партнером и пр.). Он, как правило, является ведущим.

Поведенческий компонент включает результаты деятельности и поступки, позволяет регулировать поведение в связи с отношениями. В случае, если один из партнеров нравится другому, поведение будет доброжелательным, направленным на оказание помощи и продуктивное сотрудничество. Если же объект не симпатичен, то интерактивная сторона общения будет затруднена.

## 4 Эффективная и неэффективная коммуникация

### 4.1 Понятие эффективной и неэффективной коммуникации

Эффективная коммуникация – общение, обеспечивающее достижение целей с оптимальным расходом ресурсов. Характеристики: понимание ситуации и предмета общения, взаимопонимание партнеров, удовлетворение потребности в выражении своих чувств, удовлетворенность партнеров результатами общения.

*Критерии эффективной речи.*

- 1 Богатство и разнообразие словаря.
- 2 Чистота – отсутствие лишних слов и слов-паразитов.
- 3 Ясность и доходчивость – слова ограниченного употребления должны быть уместны.
- 4 Точность – уместность употребления слов.
- 5 Правильность – соблюдение норм (фонетических, грамматических, лексических, синтаксических).
- 6 Доступность – учет культурно-образовательного уровня собеседника, жизненного и производственного опыта.
- 7 Выразительность – использование художественных средств, украшающих речь: сравнений, фразеологизмов, эпитетов и пр.

*Факторы, обуславливающие эффективность общения.*

- 1 Учет типа общения:



– императивное общение – это авторитарная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля за его поведением, принуждение его к определенным действиям. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнера – не завуалирована. В качестве средств оказания влияния используются приказ, указания, предписания и требования. Виды деятельности, в которых использование императивного вида общения вполне оправдано и с целевой, и с этической точек зрения. К ним относятся военные уставные отношения, отношения «начальник–подчиненный», в сложных и экстремальных условиях. Вместе с тем можно определить и те сферы межличностных отношений, где применение императива неуместно и даже неэтично. Прежде всего речь идет об интимно-личностных отношениях, супружеских и детско-родительских;

– манипуляция – это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает воздействие на партнера с целью достижения своих целей. Коренное же отличие состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения. Они либо скрываются от него, либо подменяются другими. В отношении манипуляции также можно сказать, что есть области человеческого взаимодействия, где она вполне уместна, – бизнес и деловые отношения вообще. Сравнение императивного и манипулятивного видов общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив вместе, их можно охарактеризовать как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, как бы игнорируя своего собеседника;

– в качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено диалогическое общение – равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание партнеров по общению. Диалог возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимодействия:

- а) психологический настрой на актуальное состояние собеседника;
- б) безоценочное восприятие партнера, доверие к его намерениям;
- в) восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение;
- г) презентация своих истинных чувств и желаний.

## 2 Учет канала коммуникации:

- письменный (полнота, последовательность, правильность);
- устный (монолог: последовательность, логичность, грамматическая правильность; диалог: спонтанность, грамматическая неполнота фраз, использование невербальных средств).

3 Использование подходящего стиля общения. Коммуникативный стиль представляет собой способ взаимодействия с другими людьми в процессе общения.

Все стили можно разделить на три основные группы:

- 1) эффективные стили – вызывающие положительные эмоции у



собеседника, уместные в большинстве ситуаций общения. К ним относят:

- открытый – тенденция выражать свое мнение, чувства, эмоции;
- внимательный – высказывание интереса к тому, что говорят другие;
- дружеский – подчеркивание равенства, поощрение собеседника к диалогу;

2) неэффективные – нежелательные для общения. Включают:

- императивный – направленный на достижение контроля над поведением другого, принуждение к определенным действиям и решениям;
- агрессивный – желание спорить, навязывать собственное мнение;
- манипулятивный – скрытое влияние на партнера;

3) стили, эффективные в определенных ситуациях:

- точный – нацеленный на точность и достоверность сообщения;
- успокаивающий – направленный на снижение тревожности собеседника;
- драматический – преувеличение и эмоциональная окраска содержания сообщения.

## 5 Личность в межличностной коммуникации

### 5.1 Понятие личности и ее структура

*Личность* – это человек как субъект отношений и деятельности. *Основные характеристики.*

1 Является представителем определенного государства, общества и группы (социальной, этнической, религиозной, политической, половозрастной и т. д.).

2 Имеет систему взглядов и убеждений.

3 Осознает свое отношение к окружающим его людям и социальной действительности.

4 Управляет своим поведением.

5 Занимается определенным видом общественно значимой деятельности.

Современная психология характеризует личность как социально-психологическое образование, сформированное в результате жизнедеятельности в обществе. Соответственно, до рождения у каждого индивида отсутствуют личностные качества. Становление личности – это прямой процесс социализации человека, направленный на освоение им общественной сущности. Структура личности включает четыре стороны.

1 *Биологическая сторона* – совокупность половых, возрастных, анатомических и физиологических особенностей, влияющих на формирование личности.

2 *Психологическая сторона* личности включает специфику функционирования ее психических процессов, свойств, состояний.

Психические процессы – психические явления, обеспечивающие первичное отражение и осознание личностью воздействий окружающей действительности. Делятся на три группы:



1) познавательные процессы – отражаются в динамически изменяющихся психических явлениях (ощущение, восприятие, представление, воображение, мышление, внимание и память);

2) эмоциональные процессы, как и все психические процессы, являются отражением реальности, однако исключительно только в виде ее оценки, в связи с чем делятся на положительные (радость, удовлетворение), отрицательные (злость, страх, отвращение) и нейтральные (удивление);

3) волевые процессы – это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий, с мобилизацией всех своих сил на достижение поставленных целей (борьба мотивов, принятие решения, постановка цели).

Психические состояния характеризуют функционирование психики в текущий момент времени по критериям работоспособности, интенсивности, быстрой реакции, качества и т. д. В структуре личности это более статичная и устойчивая характеристика психики по сравнению с психическими процессами. Виды психических состояний классифицируются в зависимости от ведущих компонентов (интеллектуальные, волевые, эмоциональные), от времени протекания (кратковременные, длительные) и пр.

Психические свойства – это наиболее устойчивые и постоянно проявляющиеся особенности личности, обеспечивающие определенный уровень поведения и деятельности, типичный для нее. Различают следующие свойства личности: направленность, темперамент, характер и способности, они в наибольшей степени обеспечивают своеобразие личности.

3 *Социальная сторона* личности выявляет ее основные качества и характеристики, позволяющие играть определенные роли в обществе, занимать определенное положение среди других людей. Входящие в нее отношения к другим людям представляют собой совокупность проявлений индивидуальных и социально-психологических качеств личности, отражающих типичное поведение в общении и взаимодействии с другими людьми. Социальные роли личности – типичные способы поведения личности, обусловливаемые положением в обществе. Социальные позиции личности – взгляды, убеждения и представления личности, реализуемые и отстаиваемые ею в отношениях с другими людьми. Социальные установки личности – настроенность на определенное отношение к обществу и к другим людям.

4 *Мировоззренческая сторона* личности определяет ее важнейшие жизненные цели, ценности, взгляды, убеждения, интересы, желания, влечения, склонности, идеалы. Моральный облик – система представлений личности о морали, которая отражает наличие устава, определяет действия и поведение. Нравственный облик – устойчивая система взглядов личности на нормы отношений людей в обществе и их достойное взаимодействие.

## 6 Деловая коммуникация

### 6.1 Особенности делового общения

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. *Особенности делового общения:*

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

*Принципы делового общения:*

- регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами;
- целенаправленность: любой акт делового общения целенаправлен, при этом направленность делового общения многоцелевая;
- соблюдение речевого этикета – разработанных обществом норм языкового поведения, позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д.;
- широта использования – в сфере экономических, административных, правовых, коммерческих и прочих отношений.

*Факторы делового общения.* На процесс делового общения существенное влияние оказывают физический, социально-ролевой и эмоционально-нравственный факторы.

*Физические факторы определяются ситуацией общения:* место, время, экологические условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и т. п. Каждый из этих факторов может положительно или отрицательно повлиять на общение.

*Социально-ролевые факторы* определяются позициями и социальными характеристиками его участников. Так, молодой сотрудник, недавно принятый в компанию, будет вести себя неодинаково при беседе со своим ровесником и с гораздо более опытным и титулованным специалистом.

*Эмоционально-нравственные факторы* представляют собой основное психологическое содержание делового общения, его внутреннюю сторону: какие эмоции и чувства сопровождают процесс общения: радость, подъем, воодушевление или страх, гнев, тревога, неуверенность; и какие нравственные качества он проявляет в деловых отношениях: честность, порядочность, обязательность или им противоположные.

*Подходы к построению деловых отношений.* Отношения могут выстраиваться на партнерстве (равном участии в деле), соперничестве и доминировании. Партнерство означает отношение к другому человеку как равному себе самому. При партнерстве собеседник воспринимается как равноценный субъект. Основные способы воздействия друг на друга строятся на гласном или негласном договоре.

При соперничестве преобладает стремление во что бы то ни стало навязать или отстоять свою позицию. Интересы другой стороны учитываются в той мере, в какой это определяется логикой конкурентной борьбы.

Подход, ориентированный на доминирование, определяет отношение к партнеру как к средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений. У того, кто склонен к доминированию, превалирует стремление распоряжаться, получить одностороннее преимущество, стремление подчинить себе партнера. Доминирование в отношениях рассматривается как комплиментарное или симметричное. В комплиментарных взаимоотношениях один партнер позволяет другому определять, кто будет иметь большее влияние. Так, один участник общения играет лидирующую роль, а другой добровольно берет на себя роль ведомого. Например, отношения между работодателем и служащими комплиментарны и хозяин занимает контролирующую позицию. В симметричных взаимоотношениях люди специально заранее не договариваются о том, кто будет контролировать ситуацию, и по очереди занимают доминирующую позицию.

## 7 Виды и формы деловой коммуникации

### 7.1 Деловое совещание

*Деловое совещание* – это общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения. Коммуникантами в этой ситуации становятся коммуникативный лидер (например, руководитель подразделения, отдела или один из ведущих сотрудников, которому поручено подготовить и провести совещание) и участники совещания, как правило, специалисты, в чьей компетенции находится данная проблема, или те, кому придется ее решать.

Совещания *можно разделить* на проблемные, оперативные и инструктивные. Проблемные совещания направлены на поиск оптимального решения задач в сжатые сроки. Оперативные (или их еще называют диспетчерскими) имеют целью получение данных о текущем положении компании. Вся информация от подчиненных аккумулируется у руководителей подразделений, а затем передается главному руководителю организации. Это данные о том, насколько были выполнены планы, достигнуты цели, решены задачи. Главное отличие таких совещаний от всех остальных – в их регулярности, постоянстве списка участников и возможном отсутствии повестки совещания (то есть его подробного плана). Инструктивные совещания имеют обратный порядок в отличие от диспетчерских – вся информация в директивном формате спускается от руководителя к непосредственным подчиненным и далее передается по вертикали власти в организации до конкретных исполнителей тех или иных задач. К такой информации относятся распоряжения руководства, которые могут повлиять на текущий ход работы организации, новые правила, нормы поведения, сроки исполнения конкретных задач.

*Подготовка совещания.* Цель совещания – это описание ожидаемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы. Чем более точно и в нужном направлении сформулирован предмет обсуждения, тем больше шансов получить нужный результат. Очень важно выносить на совещание лишь те темы, которые не удастся решить отдельным специалистам в рабочем порядке.

*Повестка дня* – это, как правило, письменный документ, получаемый участниками совещания заранее и содержащий следующую информацию: тема совещания; цель совещания; перечень обсуждаемых вопросов; время начала и окончания совещания; место, где оно будет проходить; фамилии и должности докладчиков; время, отведенное на каждый вопрос; место, где можно ознакомиться с материалами по каждому вопросу.

Когда участники совещания информированы заранее о предмете обсуждения, тогда они могут не только предварительно ознакомиться с материалами, но и продумать конструктивные предложения по решению проблем.

*Время проведения.* Целесообразно проводить деловые совещания в определенный день недели (за исключением внеплановых, экстренных заседаний), желательно в конце рабочего дня или во второй его половине.

*Число участников.* Оптимальное число участников 6–7 человек. Не надо приглашать на совещание всех, а только тех, в чьей компетентности находится обсуждаемая проблема и кто способен решить вопрос. Увеличение числа приглашенных резко снижает средний коэффициент участия присутствующих, удлиняя совещания.

Лучше, если руководитель делегирует полномочия вести совещание тем специалистам, кто наиболее компетентен в обсуждаемой проблеме. Во-первых, это способствует повышению ответственности за принимаемые решения у разных работников, а во-вторых, повышает активность участников по генерированию идей или конструктивных предложений. Как говорил Геродот, чтобы найти правильное решение, нужно знать, какие еще имеются.

*Организация пространственной среды.* Рекомендуется рассаживать участников таким образом, чтобы люди видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга. Это способствует наилучшему восприятию информации. Но необходимо позаботиться о совместимости персонала. Установлено, что при прочих равных условиях чаще начинают конфликтовать люди, сидящие друг против друга, и реже те, которые сидят рядом. Не привлекая внимания к этому, надо посадить участников так, чтобы не оказались напротив друг друга те, кто может сорваться и помешать совещанию.





## 8 Конфликты в межличностной коммуникации

### 8.1 Предупреждение конфликтов

*Предупреждение (профилактика)* – деятельность по созданию и укреплению условий, при которых исключается возможность возникновения конфликта.

*Направления личностной профилактики.*

1 Владение психологическими приемами и навыками бесконфликтного общения: быть открытым в общении, доброжелательным; попытаться понять позицию оппонента, поставив себя на его место; уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.

2 Формирование аттракции. Под психологической аттракцией понимается возникновение или создание психологической привлекательности между партнерами по обращению. Аттракция у личности как субъекта общения возникает как результат эмоционального отношения. В формировании аттракции как психологической предпосылки бесконфликтного поведения и становления партнерских отношений существенными являются: установка на диалогическое внестатусное общение; уважение к личности; обращение к человеку по имени или по имени-отчеству; создание и акцентирование позитивных эмоций и ситуаций; осознание и удовлетворение потребности самоутверждения; использование комплиментов и т. д.

3 Развитие эмпатии – понимание психологического состояния партнера, сочувствие и сопереживание.

4 Избавление от личностной конфликтности: не стремиться доминировать во что бы то ни стало; не переоценивать свои способности и возможности; не проявлять инициативу там, где в ней не нуждаются; проявлять доброжелательность; проявлять выдержку и спокойствие в любой ситуации и пр.

*Направления групповой профилактики* (в группе, трудовом коллективе, семье): улучшение условий труда; совершенствование оплаты труда; поддержание хорошего психологического климата; соблюдение служебной и общечеловеческой этики; совместное проведение досуга; занятия творчеством и пр.

*Направления психологической профилактики* (организуется специалистом-психологом): тренинги психологической грамотности и толерантности (сочетают групповую дискуссию и игровые методы); индивидуальное консультирование; психоанализ поведения.

***Тест по теме «Межличностная коммуникация как социально-психологическая проблема»***

Данный тест содержит 10 заданий, в которых надо выбрать один вариант ответа, несколько или ввести текст. Будьте внимательны.

1 Что значит синдикативная функция общения:

а) оценивание других людей и установление определенных отношений;



б) организация взаимодействия людей в процессе совместной деятельности;

в) обеспечение психологического комфорта.

2 Какие три стороны включает структура общения:

а) коммуникативная, развивающая, деятельностная;

б) информационная, перцептивная, интерактивная;

в) коммуникативная, перцептивная, интерактивная.

3 Выберите правильные объяснения видов общения:

а) косвенное – связано с использованием специальных средств и орудий;

б) когнитивное – обмен знаниями;

в) непосредственное – осуществляется с помощью органов, данных человеку природой;

г) материальное – обмен психическими или физиологическими состояниями;

д) мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;

е) деятельностное – обмен действиями, операциями, навыками.

4 Что значит такая особенность межличностного общения, как диадность:

а) такое общение осуществляется в контексте определенных отношений;

б) такое общение предполагает взаимодействие между двумя участниками;

в) такое общение предполагает обратную связь и взаимное влияние.

5 Какой этап коммуникации пропущен:

а) потребность в общении;

б) ориентирование в целях, ситуации общения и личности собеседника;

в) осуществление акта общения;

г) восприятие и оценка ответной реакции.

6 Сколько выделяют основных звуковых явлений:

а) 6;

б) 7;

в) 5.

7 Коммуникация без использования речевых или языковых средств – это ... .

8 К невербальным средствам общения относятся:

а) визуальные, обонятельные, тактильные;

б) визуальные, ольфакторные, тактильные;

в) визуальные, моторные, осязательные.

9 Семь основных конфигураций мимики включают:

а) радость, грусть, удивление, отвращение, страх, гнев и интерес;



- б) радость, грусть, презрение, отвращение, апатия, гнев и интерес;
- в) радость, грусть, удивление, ненависть, страх, гнев и интерес.

10 К какой группе невербального общения относится походка человека:

- а) такесика;
- б) пантомимика;
- в) проксемика;
- г) визуальный контакт.

**Тест по теме «Перцептивная сторона межличностной коммуникации»**

Данный тест содержит 10 заданий, в которых надо выбрать один вариант ответа, несколько или ввести текст. Будьте внимательны.

1 Какая функция межличностного восприятия не указана:

- а) познание себя;
- б) установление эмоциональных отношений;
- в) организация успешной совместной деятельности.

2 Что значит такая особенность межличностного восприятия, как апперцепция:

- а) синтез различных ощущений в процессе восприятия;
- б) зависимость восприятия от мнения релевантных групп;
- в) зависимость восприятия от прежнего опыта.

3 Какие факторы группы факторов влияют на восприятие:

- а) объективные и субъективные;
- б) внешние и внутренние;
- в) непосредственные и опосредованные.

4 Соответствие внешности образцу, принятому в определенной культуре или группе, – это ... .

5 Устойчивый образ какого-либо явления или человека, который складывается в условиях нехватки информации, – это ... .

6 Первая информация о собеседнике оказывает сильное влияние на формирование всего образа. Какой это эффект восприятия:

- а) новизны;
- б) порядка;
- в) ореола;
- г) проекции.

7 Какие существуют виды проекции:

- а) атрибутивная и субъективная;



- б) когнитивная и атрибутивная;
- в) атрибутивная и защитная.

8 Какие механизмы межличностного восприятия относятся к группе познания других людей:

- а) идентификация, эмпатия и аттракция;
- б) идентификация, эмпатия и рефлексия;
- в) эмпатия, аттракция и стереотип.

9 Какой уровень эмпатии пропущен: ... эмоциональная, поведенческая?

10 Приписывание собеседнику определенных причин поведения – это ...:

- а) идентификация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) проекция;
- г) эмпатия.

### ***Тест по теме «Личность в межличностной коммуникации»***

Данный тест содержит 10 заданий, в которых надо выбрать один вариант ответа, несколько или ввести текст. Будьте внимательны.

1 Какая сторона в структуре личности не указана:

- а) психологическая;
- б) биологическая;
- в) мировоззренческая.

2 Что из перечисленного не является психическим процессом:

- а) восприятие;
- б) память;
- в) интеллект;
- г) представление;
- д) воображение.

3 Как определяется качество памяти:

- а) её объёмом;
- б) её долговременностью;
- в) скоростью запоминания и забывания.

4 Какая это особенность мышления? Способность человека правильно оценить как объективные условия, так и собственную деятельность – это ... .

5 Психические явления, обеспечивающие первичное отражение и осознание личностью воздействий окружающей действительности, – это ... :

- а) психические состояния;



- б) психические процессы;
- в) психические свойства.

6 Что не является психическим свойством:

- а) направленность;
- б) способности;
- в) чувства;
- г) темперамент.

7 Какая теория определила название типов темперамента:

- а) гуморальная;
- б) конституционная;
- в) теория И. П. Павлова.

8 Какие характеристики нервной системы человека определяют его темперамент:

- а) сила, подвижность, уравновешенность;
- б) скорость, уравновешенность;
- в) качество, сила, активность.

9 Быстрота приспособления человека к изменяющейся ситуации – это ... .

10 Кто из ученых дал понятие акцентуации характера:

- а) Э Кречмер;
- б) К. Леонгард;
- в) К. Гален.

### ***Тест по теме «Эффективная и неэффективная коммуникация»***

Данный тест содержит 10 заданий, в которых надо выбрать один вариант ответа, несколько или ввести текст. Будьте внимательны.

1 Уместность употребления слов в речи – это:

- а) правильность;
- б) доступность;
- в) точность.

2 Учет культурно-образовательного уровня собеседника в речи – это ... .

3 Какие стили относятся к эффективным:

- а) открытый, дружеский, внимательный;
- б) открытый, точный, дружеский, внимательный;
- в) драматический, дружеский, внимательный.

4 В каком из вариантов перечислены стили, эффективные в определенных ситуациях:











## Список литературы

- 1 **Андреева, Г. М.** Социальная психология : учебник для вузов / Г. М. Андреева. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Аспект Пресс, 2010. – 373 с.
- 2 **Василик, М. А.** Основы теории коммуникации : учебник / М. А. Василик. – Москва : Гардарики, 2003. – 615 с.
- 3 **Захараш, Т. Б.** Психология общения : учебное пособие / Т. Б. Захараш. – Москва : Москов. ун-т им. С. Ю. Витте, 2013. – 116 с.
- 4 **Ильин, Е. П.** Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 576 с.
- 5 **Казаринова, Н.** Межличностная коммуникация. Теория и жизнь / Н. Казаринова, О. Матяш, В. Погольша. – Москва : Речь, 2011. – 553 с.
- 6 **Крысько, В. Г.** Социальная психология : учебник / В. Г. Крысько. – Москва : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. – 448 с.
- 7 **Куницына, В. Н.** Межличностное общение : учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 544 с.
- 8 **Манникова, Е. Н.** Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Манникова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К, 2012. – 208 с.

