

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

*Методические рекомендации для студентов  
всех специальностей*



Могилев 2017

УДК 316.77  
ББК 88.53  
П 86

Рекомендовано к изданию  
учебно-методическим отделом  
Белорусско-Российского университета

Одобрено кафедрой «Гуманитарные дисциплины»  
«26» апреля 2017 г., протокол № 4

Составитель канд. пед. наук, доцент О. П. Мариненко

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

В методических указаниях рассматриваются особенности межличностных отношений, их виды, структура, значение восприятия и личностных особенностей в общении, особенности отношений в малых группах, семье и деловом общении, межличностные конфликты и трудности общения.

Учебное издание

## ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Ответственный за выпуск	Н. Н. Алексейчикова
Технический редактор	О. П. Мариненко
Компьютерная вёрстка	О. П. Мариненко

Подписано в печать 25.05.2017. Формат 60x84/16. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.  
Печать трафаретная. Усл.-печ. л. 2,09. Уч.-изд. л. 2,0. Тираж 50 экз. Заказ № 2072.

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 г.  
Пр. Мира, 43, 212000, г. Могилев.

© ГУ ВПО «Белорусско-Российский  
университет», 2017



## 1 Межличностные отношения как психологический феномен

### 1.1 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 возникают 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, скорее, во взаимодействии конкретных социальных ролей (продавец – покупатель, преподаватель – студент). Существует 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 стоятся 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 представляет собой субъект нашего отношения и наши межличностные отношения. Когнитивный компонент 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.) Эмоциональный компонент, 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.

## ***1.2 Виды межличностных отношений***

Существуют различные классификации видов межличностных отношений.

1 Если в основу классификации положены *чувства к субъекту отношений*, можно выделить позитивные (положительные), негативные (отрицательные), амбивалентные (двойственные), нейтральные взаимоотношения. Позитивные отношения классифицируются в зависимости от глубины вовлеченности в отношения, степени избирательности при выборе партнера, функции, т. е. круга задач, которые решаются в межличностных отношениях. Среди позитивных отношений выделяют четыре вида отношений: товарищеские, дружеские, любовные, супружеские отношения. Товарищеские (приятельские) отношения – малоустойчивые, неглубокие, доброжелательные отношения, возникающие в официальной организации, имеющие деловую направленность. Дружеские отношения – устойчивые, индивидуально-избирательные отношения, характеризующиеся взаимной привязанностью участников; строятся на взаимном доверии, активной взаимопомощи, искренности чувств. Любовные отношения – наиболее сложный тип отношений, выражающийся в высокой степени эмоционального положительного отношения к партнеру, который выделяется среди других и помещается в центр жизненных интересов. Супружеские отношения – равноправные доверительные отношения, включающие все многообразие взаимодействий.

Негативные отношения характеризуются отсутствием доверия, избеганием контактов, нарушением планов, препятствованием в деятельности. Примером негативных отношений является вражда. В основе амбивалентных отношений лежат противоречивые чувства, которые варьируются от симпатий, привязанности до неприятия. Нейтральные основаны на отсутствии глубоких чувств (это, например,

отношения знакомства, не обязывающие к устойчивому сохранению связей).

2 По целям межличностные отношения делятся на официальные и неофициальные. Официальными (деловыми) называют отношения, возникающие между людьми на должностной основе. Они фиксируются законом, регулируются положениями, утвержденными официально, соответствующими правилами и нормами. В отличие от них неофициальные (личные) отношения складываются на базе личных, или частных, симпатий и антипатий. Для них не существует соответствующей юридической основы, общепринятых законов, твердо установленных норм.

3 По направленности выделяют вертикальные отношения, охватывающие различные иерархические уровни (директор завода – начальник цеха), и горизонтальные, возникающие между лицами, имеющими одинаковый статус (внутри студенческой группы).

4 По эмоциональности можно выделить рациональные межличностные отношения, на первый план в которых выступают знания людей друг о друге и объективные оценки, которые им дают окружающие, и эмоциональные, основанные на субъективных оценках, личном, индивидуальном восприятии человека человеком.

### ***Ситуация для обсуждения***

Сергей – рокер, обожает мотоциклы и быструю езду. Лена, подруга Сергея, ненавидит мотоциклы, считая их опасными. Укажите варианты, доступные для Лены, с помощью которых она может убедить Сергея ездить небыстро.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

- 1 История изучения межличностных отношений в зарубежной психологии.
- 2 История изучения межличностных отношений в отечественной психологии.
- 3 Взаимосвязь общения и межличностных отношений.
- 4 Методы диагностики межличностных отношений.

## **2 Восприятие в межличностных отношениях**

### ***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:

- а) восприятия внешних признаков других людей;
- б) последующего соотнесения полученных результатов с их действительными личностными характеристиками;
- в) интерпретации и прогнозирования на этой основе возможных их поступков и поведения.

Обычно выделяют четыре основные *функции* межличностного восприятия: познание себя, являющееся начальной базой для оценки других людей; познание партнеров по взаимодействию, дающее возможность сориентироваться в социальном окружении; установление эмоциональных отношений, обеспечивающее выбор наиболее надежных или предпочтительных партнеров; организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, позволяющая достигать наибольшего успеха.

На восприятие влияют различные факторы: внешность (не зря говорят, что по одежде встречают); речь, включающая также особенности невербального общения (мимика, жесты, поза); профессия человека (милиционеры прежде всего обращают внимание на внешний вид, педагоги – на речь, спортсмены – на физическую форму) и пр.

Существуют типичные формы восприятия и понимания человека человеком.

1 *Аналитическая*: 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 *Синтетическая*: 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 *Эмоциональная*: человеку приписываются те или иные качества личности на основе эмоционального отношения к нему. Такой тип межличностного восприятия нередко встречается у детей, особенно у подростков, а также у лиц женского пола.

## 2.2 *Эффекты восприятия*

С особенностями межличностного восприятия связан ряд *психологических эффектов*. Наиболее распространенные среди них эффекты стереотипизации, новизны, первичности, ореола.

Феномен, часто встречающийся в восприятии, – стереотипизация. Стереотип – устойчивый образ какого-то явления или человека, складывающийся в условиях недостатка информации. Несмотря на то, что

стереотипы не всегда точны, они позволяют сократить время на процесс узнавания человека.

Наиболее известны этнические стереотипы – образы типичных представителей определенных наций, которые наделяются фиксированными чертами внешности и особенностями характера (например, стереотипные представления о чопорности и худобе англичан, легкомысленности французов, эксцентричности итальянцев, холодности немцев). Вторая разновидность – стереотипы по внешности (например, человек в очках обычно воспринимается, как интеллеktуал). Распространенными также являются профессиональные стереотипы (точность математика, сердечность медсестры, целеустремленность спортсмена).

Один из наиболее известных стереотипов восприятия — *эффект ореола*. Суть его состоит в том, что первое впечатление о человеке, первая по порядку личностная информация, полученная о нем воспринимающим лицом, способна оказать более сильное и достаточно устойчивое влияние на формирование его образа. Если, например, первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось положительным, то на его основе в дальнейшем формируется положительный образ данного человека, который становится своеобразным фильтром (ореолом), пропускающим в сознание воспринимающего только ту информацию о воспринимаемом, которая согласуется с первым впечатлением.

Близким к эффекту ореола является *эффект проекции*, когда приятному для нас собеседнику мы приписываем свои достоинства, а неприятному – свои недостатки. Существует два вида проекции: атрибутивная – когда в других мы находим свои черты и свойства, и защитная – когда свойства, неприятные для индивида, приписываются им другим людям (неграмотный замечает ошибки других).

С эффектом первичности логически связан противоположный ему *эффект новизны*. Он касается не первого, а последнего из полученных впечатлений о человеке. Информация, которая в памяти отложилась последней по порядку, также способна сильно влиять на последующие восприятие и оценку данного человека, чем предыдущая. Объяснение этого эффекта следующее: над последними по порядку сведениями о другом человеке индивид может поразмышлять, спокойно обдумать и взвесить их.

### ***Материал для обсуждения***

#### **Факторы, которые влияют на первое впечатление**

**1 Физическая привлекательность.** Действительно, замечено, «что красиво, то и хорошо», т. е. эффект красоты способен приписать

собеседнику, без всякого на то фактического основания, исключительно положительные черты характера и нравственные качества.

Оценивая привлекательность, особое внимание обращают на лицо. Привлекательным считается человек с красивым лицом, и это связано не столько с самой красотой лица, сколько с его выразительностью. Если мимика собеседника выражает спокойствие и доброжелательность, то в большинстве случаев он будет оценен окружающими положительно. Важнейшую роль в формировании физической привлекательности играет осанка. Известно, что хорошая осанка ассоциируется с уверенностью и оптимизмом, а также внутренней силой и достоинством. Плохая же осанка воспринимается как проявление неуверенности, а очень часто — зависимости и подчиненности. Все это очень важно учитывать при установлении контактов с людьми.

**2 Помимо внешней привлекательности важнейшее значение имеет невербальное поведение человека.** Особое место занимает взгляд человека. Если человек не отводит взгляд, не смотрит «мимо» другого, не опускает глаза вниз, то о нем складывается более уверенного, более доброжелательного, и это связано со сложившемся у людей в прошлом опыта представления о том, что, с одной стороны, волевой по натуре человек не боится смотреть в глаза людям, с другой - если человек на нас задерживает свой взор, значит, мы ему чем-то интересны. Оказалось, важна также поза, в которой находится человек во время разговора. Людям больше нравятся те, кто во время разговора наклоняют свой корпус вперед, по сравнению с теми, кто отклоняет его назад. Установлен факт существования для каждого человека (находящегося в привычной для него обстановке) дистанции, которая должна разделять его и незнакомого человека, чтобы это не вызывало раздражения. Величина этого расстояния зависит от роста людей, их пола, нервно-психического состояния, намерений, имеющих по отношению к человеку, о котором они пытаются составить мнение. Например, женщины предпочитают несколько меньшую дистанцию такого общения, мужчины - большую. 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 Отношение к людям.** Большой эффект на восприятие постороннего человека будет накладывать его позитивное отношение к людям. Благодаря этому эффекту может происходить общая переоценка незнакомого человека. Чтобы собеседник почувствовал хорошее отношение к себе, нужно проявить внимание и интерес к нему. Здесь



важно не перегнуть палку, чтобы не произвести впечатление либо льстеца, либо манипулятора.

**4 Речь и голос.** Мы неосознанно связываем звучание голоса с определенными характеристиками личности. Поэтому, даже, когда мы не видим человека, а только слышим его, то у нас все равно возникает представление о собеседнике и кое-то мнение о его характере. С визгливым голосом устойчиво ассоциируется неуравновешенная или истеричная персона. Быстрая, но слегка сбивчивая речь будет выдавать неуверенность. Томный голос обнаруживает чувственную, но осторожную натуру. А вяло говорящий и растягивающий слова человек может произвести впечатление недотепы. Звонкий же голос, чаще всего, указывает на жизнерадостный нрав. При восприятии человека также обращают внимание на словесные обороты, часто употребляемые слова и выражения, интонации, твердость звучания, темп речи и артикуляцию. В голосе отражаются мысли. Если мы думаем о чем-то суровом или неприятном, то голос становится тверже. Если думаем о близком человеке, то в голосе появляется мягкость. Помимо этого, значение имеет стиль и содержание – анализируя их, нетрудно понять культурный уровень человека. Уже после нескольких минут разговора собеседник сформирует представление и о том, насколько вы доброжелательны, надежны, о какой степени доверия с вами может идти речь. Интересную закономерность установили ученые – они считают, что эмоции гнева и страха делают звучание голоса более старым, а эмоции радости «уменьшают» возраст.

**5 Особенности оформления внешности человека,** такие как одежда, прическа, косметика также оказывают воздействие на складывающееся впечатление. Общее правило в подборе одежды гласит: «Выбирайте тот стиль одежды, который приемлем там, куда вы собираетесь». В некоторых обстоятельствах стиль работает как опознавательная система «свой-чужой». Если стили принципиально совпадают, то вас принимают за «своего», и это облегчает коммуникацию с незнакомыми людьми. Платье, костюм заставляют приписывать человеку определенные качества. Например, человеку в военной форме, приписывались такие качества, как дисциплинированность, аккуратность, настойчивость. Вообще к подбору одежды необходимо относиться очень тщательно, учитывая свой цветотип и пропорции фигуры (Об этом можно почитать в интернете, но и на страницах сайта тоже об этом поговорим).

**6 Отдельные, сравнительно частные детали во внешнем облике** человека могут воздействовать на формирующееся о нем впечатление. Например, очки. Положительное воздействие очков учитывается в деловом

мире, где многие деловые люди носят очки без диоптрий (и без затемнения) только для того, чтобы произвести лучшее впечатление. Совсем другое отношение к очкам с затемненными стеклами. Они не позволяют видеть глаза собеседника и потому раздражают партнера по общению. В результате тот наделяет человека, не снявшего такие очки на время разговора, всевозможными отрицательными качествами: невоспитанностью, скрытностью, лживостью.

Поговорим о мобильном телефоне. Еще не так давно, наличие сотового телефона выделяло человека, и было признаком определенного статуса, хотя в факте наличия аппарата ничего и не выдавало его персональных особенностей. Сейчас телефон может довольно много сказать о его обладателе. Ведь выбирая модель, цвет, мелодию на звонок, мы отдаем предпочтение тому, что гармонирует с нашими ощущениями, что соответствует каким-то проявлениям нашего характера. Веселую музыку выбирают энергичные люди, предпочитающие активный образ жизни. Если вы слышите очень необычные звуки, то, скорее всего, это говорит о желании владельца привлечь к себе внимание. Творческие люди с яркой индивидуальностью, как правило, подбирают редкие, не зависящие от моды мелодии. Стремление же установить новейшие хиты, указывает на непостоянство характера.

### ***Задание для самостоятельной работы***

Вспомните и опишите ситуации общения (профессионального, учебного, семейного), иллюстрирующие следующие психологические феномены:

- диалогическое общение (какие приемы, средства здесь использовались),
- манипулятивное общение (какие приемы, средства здесь использовались),
- личностная идентификация,
- рефлексия,
- эффект ореола,
- эффект первичности,
- эффект новизны.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

- 1 Стереотипы, их виды и функции
- 2 Межличностная аттракция.
- 3 Эмпатия, ее виды и формирование
- 4 Создание первого впечатления

### 3 Личность в межличностной коммуникации

#### 3.1 Понятие личности и ее социально-психологических особенностей

Личность – это конкретный человек как субъект отношений и деятельности. *Признаки личности:* является представителем определенного государства, общества и группы; осознает свое отношение к окружающим его людям и социальной действительности; включена в различные виды отношений; занимается своеобразным видом деятельности; наделена специфическими индивидуальными и социально-психологическими особенностями.

Развитие личности обусловлено разными *факторами*. К ним относят: своеобразие высшей нервной деятельности, анатомо-физиологические особенности, окружающую среду и общество, общественно-полезную деятельность.

Своеобразие физиологии высшей нервной деятельности личности – это специфика функционирования ее нервной системы, выражающаяся в самых разнообразных характеристиках: своеобразии работы всей нервной системы, соотношении процессов возбуждения и торможения в коре головного мозга, проявлении темперамента, эмоций и чувств, поведения и поступков и т. д.

Анатомо-физиологические особенности личности – это такие ее характеристики, которые зависят от анатомической и физиологической структуры тела человека, оказывающей серьезное влияние на его психику и поведение.

Важнейшими *факторами формирования личности* выступают окружающая среда и общество, которые рассматривают как макро- и микросреду. Макросреда – это социальные и природные детерминанты развития личности, обусловленные ее проживанием в составе больших социальных общностей, которые включают специфику развития страны, государства и определенные аспекты культуры. *Микросреда* – это факторы, относящиеся к воспитанию и обучению людей в малых группах (семье, трудовом коллективе, религиозной организации или учебном заведении). Именно в микросреде закладываются важнейшие нравственные и морально-психологические характеристики человека, которые, с одной стороны, необходимо принимать во внимание, а с другой – совершенствовать или трансформировать в процессе обучения и воспитания.

Общественно-полезная деятельность, т. е. труд, общение с другими людьми, образование и самообразование, в условиях которых развивается человек и формируются его важнейшие личностные качества.

*Структура личности* включает три стороны. *Индивидуально-психологическая сторона* личности отражает специфику функционирования ее психических процессов, свойств, состояний и образований. Психические процессы – это психические явления, обеспечивающие первичное отражение и осознание личностью воздействий окружающей действительности. 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. Психические состояния – это уровень работоспособности и качества функционирования психики личности в каждый данный момент времени.

*Социально-психологическая сторона личности* включает ее основные качества и характеристики, позволяющие играть определенные роли в обществе и занимать определенное положение среди других людей. Ее составляющими являются социальные роли, социальные позиции и социальные установки. Социальные роли личности – типичные способы поведения личности, обуславливаемые индивидуально- и социально-психологическими особенностями, позволяющими завоевывать определенный авторитет и доверие со стороны других людей. 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.

*Мировоззренческая сторона личности* связана с общественно значимыми качествами и особенностями, позволяющими занимать достойное место в обществе. Мировоззрение личности определяет ее важнейшие жизненные цели, ценности, интересы, отношения, позиции.

### ***Материал для обсуждения***

#### **Как произвести хорошее впечатление**

**1 Запомните имя.** Убедитесь, что вы хорошо запомнили имя представленного вам человека. Если вы не сможете вспомнить его имя при следующей встрече, у этого человека может сложиться впечатление, что вам было неинтересно знакомство с ним. Улыбнитесь и обменяйтесь рукопожатием. Представьте ваши чувства, если при знакомстве с вами человек будет уклоняться от зрительного контакта или откажется пожать руку. Два простых шага к дружественным, доверительным отношениям - теплая улыбка и рукопожатие - твердое, но не настолько, чтобы оно могло сломать чьи-то пальцы.

**2 Будьте пунктуальны.** Пунктуальность также очень важна. Опоздание создаст о вас плохое впечатление еще прежде, чем человек встретит вас; это не самое хорошее начало знакомства. Ваша пунктуальность говорит о том, что вы организованы и умеете ценить время, как свое, так и чужое. Не стоит также приходить слишком рано. Если вы придете на деловую встречу раньше назначенного времени, вам придется ждать в офисе, что может принести неудобство и вам, и другим людям. Приходить раньше времени в гости - ужасно невежливо. Только представьте, как вы будете себя чувствовать, когда хозяева дома будут бегать вокруг вас с пылесосом.

**3 Обратите внимание на внешний вид.** Уделите достаточное внимание вашей одежде, она должна быть опрятной, хорошо выглядеть, производить хорошее впечатление и соответствовать ситуации. Это означает, что для деловой встречи лучше выбрать строгий костюм, для встречи с родителями своей половины - аккуратную, опрятную одежду, для собеседования в рекламном агентстве - креативный, яркий наряд. Независимо от стиля вашей одежды, неизменным остается одно - она должна быть чистой. Даже если вы и в мыслях не можете представить себе, что появитесь где-либо, распространяя запах пота или с сальными волосами, удостоверьтесь все ли в порядке с вашей внешностью еще раз.

**4 Преподнесите маленький подарок.** В большинстве случаев небольшой подарок, преподнесенный при встрече, станет приятным жестом. Не рекомендуется наличие такового на собеседованиях или при приеме на работу, поскольку в таких ситуациях подарок может быть воспринят как попытка взяточничества. Но как насчет коробки конфет для вашего клиента или бутылки вина для хозяев вечеринки, на которую вы приглашены?

**5 Следите за речью.** При общении с малознакомыми людьми тщательно следите за своей речью. Старайтесь не использовать в ней черный юмор, ругательства и т.д. Особенно это касается общения с людьми старшего возраста и деловыми партнерами. Помните, что одна и та же шутка, рассказанная во время деловой встречи и вне ее, может быть воспринята по-разному.

**6 Настройтесь позитивно.** Многие люди отпугивают от себя тем, что постоянно ворчат. Даже если вам пришлось совершить ужасную поездку, чтобы добраться до места встречи, или если у вас возникли проблемы со здоровьем, вашим новым знакомым не обязательно знать об этом в подробностях. Оставайтесь оптимистом, и люди потянутся к вам.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

- 1 Темперамент и его влияние на установление отношений.
- 2 Динамика межличностных отношений.
- 3 Качества, облегчающие процесс общения.
- 4 Трудные в общении люди.

## **4 Межличностные отношения и трудности общения**

### ***4.1 Понятие «трудности общения», коммуникативные барьеры***

Под *трудностями общения* понимают факторы, которые мешают эффективному общению и взаимодействию. Очень часто трудности общения связаны с коммуникативной стороной, процессом передачи и получения информации. В этом случае говорят о коммуникативных барьерах или барьерах непонимания.

Выделяют четыре уровня непонимания. *Фонетическое* непонимание появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скороговорки или речи с большим количеством звуков-паразитов (гм-м, э-э...). Неполное понимание возникает из-за невнятной речи, плохой дикции и речи с дефектами. Поэтому, чтобы быть правильно понятым, надо учиться говорить внятно, разборчиво, достаточно громко и избегать скороговорки.

*Семантические* барьеры непонимания связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл; с употреблением жаргона и специальных профессиональных терминов, которые непрофессионалу понять сложно. В случае возможных неточностей необходимо подробно объяснять, что имеется в виду, и стараться использовать понятные для собеседника слова и словосочетания.

*Стилистический* барьер непонимания возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает.

*Логический* барьер непонимания возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательств. По сути, это неумение выражать свои мысли. В речи такого человека путаются причинно-следственные связи, происходит подмена понятий.

### ***4.2 Психологические факторы трудностей общения***

С психологической точки зрения к трудностям общения можно отнести различия в темпераментах, характерах и эмоциональных состояниях общающихся партнеров.

*Барьер темперамента* возникает как следствие встречи двух людей с разными типами нервной системы, что может формировать барьеры на пути к взаимодействию и даже привести к конфликту.

*Барьер характера* возникает в случаях взаимодействия людей с диаметрально противоположными отношениями и, как результат, чертами характера либо в общении с людьми с акцентуированными характерами.

*Барьер эмоциональных состояний (барьер отрицательных эмоций)* связан с негативными эмоциональными состояниями человека, которые оказывают влияние на эффективность общения. Эмоции человека служат одним из главных механизмов внутренней регуляции психической деятельности и поведения. Они способны резко усилить или ослабить скованность, робость в общении. Однако лишь устойчивые отрицательные эмоции создают барьеры в общении. К таким фундаментальным эмоциям относятся страдание (горе), гнев, отвращение, презрение, страх, стыд и вина, плохое настроение и др. В соответствии с этим к личностным барьерам отрицательных эмоций можно отнести следующие.

1 Барьер страдания вызывается трагическими событиями, физическими болями, сильно заниженной самооценкой, неудовлетворенностью своим социальным статусом и т. п. Такой барьер снижает и уровень общительности переживающего страдания человека и тех, кто вступает в контакт со страдающим.

2 Барьер гнева преодолеть особенно трудно, т. к. гнев провоцирует неожиданные препятствия, оскорбления и т. д. Гнев способен удвоить физическую и психическую энергию.

3 Барьер отвращения и брезгливости возникает из-за нарушений кем-либо элементарных норм этики поведения или вследствие «гигиенического неприятия» другого человека. Его могут спровоцировать: грязная одежда и обувь; небрежная, излишняя жестикуляция партнера; отталкивающие манеры (грубый цинизм, демонстрация неприличных звуков); нарушение психологической дистанции общения; гигиенически неприятные действия (сморкание без использования носового платка, слюнотечение) и пр.

4 Барьер презрения так же, как и барьер отвращения, ограничивает контакты с человеком, вызывающим отрицательные эмоции. Презрение у людей обычно вызывают аморальные поступки человека, его предрассудки, неприемлемые черты характера (трусость, скупость), предательство и т. д.

5 Барьер страха является одним из самых труднопреодолимых в общении между людьми. С человеком, являющимся источником страха,

контакты сводятся до минимума, его избегают, стараются не оставаться с ним наедине, не попадаться ему на глаза.

6 Барьер стыда и вины возникает в результате осознания неуместности происходящего события как реакция на критику, неумеренную похвалу, лесть, ухаживания; из боязни показаться неловким или быть уличенным в чем-то содеянном; от осознания глубокой вины перед кем-либо и т. д. В этих случаях человек краснеет, у него изменяется голос, он отводит в сторону глаза от партнера по общению либо опускает их, старается уйти от контакта.

7 Барьер плохого настроения – возникает вследствие негативного эмоционального состояния, которое влияет на партнера, парализуя его желание общаться.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

- 1 Различные подходы к классификации трудностей общения.
- 2 Акцентуация характера как причина трудностей общения.
- 3 Межличностные манипуляции как причина трудностей общения.
- 4 Механизмы психологической защиты при трудностях общения.

### **Тест**

- 1 Восприятие и понимание людьми друг друга – это:
  - а) коммуникация; б) перцепция; в) эмпатия.
- 2 Если человек пропускает в сознание только ту информацию, которая согласуется с первым впечатлением, то это эффект:
  - а) ореола; б) новизны; в) стереотипа.
- 3 Что не является барьером взаимодействия:
  - а) мотивационный барьер; б) барьер некомпетентности; в) барьер установки.
- 4 Уподобление себя другому – это:
  - а) эмпатия; б) аттракция; в) идентификация.
- 5 Взаимодействие между людьми, в результате которого происходит обмен информацией, это:
  - а) общение; б) интеракция; в) отношения.
- 6 Межличностные отношения, которые охватывают разные иерархические уровни:
  - а) дистантные; б) вертикальные; в) эмоциональные.



7 К коммуникативным барьерам не относится:

- а) семантический; б) компетентностный; в) логический.

8 Какой вид эмпатии предполагает не только понимание состояния человека, но и сопереживание ему:

- а) эмоциональная; б) когнитивная; в) поведенческая.

9 Эффект восприятия, который устанавливает образ какого-то явления или человека, который складывается в условиях нехватки информации, это:

- а) эффект ореола; б) стереотип; в) эффект новизны.

10 Что не относится к вариантам взаимодействия:

- а) конфликт б) содействие в) воздействие

## **Тема 5 Межличностные конфликты и способы их регулирования**

### **5.1 Общее представление о конфликте, его функции и причины**

*Конфликт* (от лат. конфликтус – столкновение) – это взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон.

Признаки конфликта:

- возникновение противоречий между субъектами общения ввиду разных ценностей, мнений, интересов и пр., личностное осмысление значимости данных противоречий;
- наличие конфликтной ситуации – обстоятельств, в которых создаются условия для обнаружения противоречий во взглядах, намерениях субъектов конфликта;
- инцидент – момент внешнего выражения недовольства, начало конфликта.

Причины конфликтов классифицируют по пяти основаниям.

1 Информационные факторы связаны с неприемлемой для одной из сторон информацией. Это может быть неполная, неточная информация, нежелательное обнародование, дезинформация, слухи и т. д.

2 Структурные факторы – относительно стабильные обстоятельства, которые трудно или невозможно изменить (распределение

материальных благ, традиции, социальные нормы и стандарты).

3 Ценностные факторы – основополагающие принципы, которые делятся на личные, групповые, религиозные, культурные, политические и пр.

4 Факторы отношения – неудовлетворение от взаимодействия между сторонами (ожидания от взаимоотношений, проблемы совместимости людей, различия в образовательном уровне и т. д.).

5 Поведенческие факторы – это характеристики поведения, отвергаемые одной из сторон (стремление к превосходству, проявление эгоизма, грубость и пр.).

Функции конфликта – это роли, которые выполняет конфликт по отношению к обществу и его отдельным образованиям (социальным группам, организациям, личностям). По значению функции конфликта можно разделить на конструктивные, имеющие позитивное значение, и деструктивные, отрицательные. По объему функции конфликта делят на общие, имеющие место на различных уровнях социальной системы, и частные, влияющие на личность.

Общие конструктивные функции: конфликт является способом обнаружения проблемы и формой ее разрешения, способствует снятию социальной напряженности, ослабляет стрессовость ситуации и т. д.

Частные конструктивные функции: самопознание и повышение самооценки участниками конфликта, получение ими социального опыта в процессе конфликтного взаимодействия, изучение оппонентов конфликта и пр.

Общие деструктивные функции: наличие жертв и материальных потерь; снижение уровня организации системы и эффективность деятельности; негативное влияние на социально-психологический климат в группе.

Частные деструктивные функции состоят в том, что конфликт является причиной стрессового состояния, чувства тревоги и пессимизма; приводит к разочарованию в способностях и возможностях, отрицательной оценке партнеров по взаимодействию и пр.

## 5. 2 Виды конфликтов

В зависимости от того, кто участвует в конфликте, конфликты делятся на четыре группы. *Внутриличностный* конфликт – состояние личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие потребности, мотивы, ценности. *Межличностный* конфликт вовлекает двух или более индивидов, если они воспринимают себя как находящиеся в оппозиции друг к другу с позиций целей, расположений, ценностей или поведения. *Внутригрупповой* конфликт является столкновением между частями или всеми членами группы,

влияющим на групповую динамику и результаты работы группы в целом. Производственные, социальные и эмоциональные процессы внутри группы влияют на появление причин внутригрупповых конфликтов. Часто внутригрупповой конфликт возникает в результате изменения баланса сил в группе: смена руководства, появление неформального лидера. *Межгрупповой конфликт* представляет собой противостояние или столкновение двух или более групп в организации. Выделяют конфликты между малыми, средними или большими группами.

По длительности конфликты разделяются на *кратковременные и затяжные*. Большинство конфликтов назревает постепенно, конфликтующие стороны лишь в узком кругу выражают свои претензии. Предпринимаются попытки решить вопрос мирно, путем удовлетворения просьбы или отмены приказа. Если такой способ не вызывает позитивной реакции или наталкивается на отказ, конфликт выходит из инкубационного, скрытого периода в открытую форму, при этом каждая из сторон стремится не только оправдать свои действия, но и привлечь к себе сторонников. Таким образом, конфликт приобретает затяжной характер.

По целям, которые отстаивают стороны, конфликты делятся на *преследующие личные, групповые и общественные цели*. Цели также делятся по их нравственному содержанию (ради чего затевается конфликт), по времени (близкие или отдаленные), по публичности (открытые или скрытые).

По объему конфликты делятся на *глобальные* (охватывают весь коллектив или большую его часть) и *парциальные* (происходят между работниками или между работником и руководителем, и не распространяются на всю группу).

### 5.3 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Стратегия поведения в конфликте (стиль) рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

1 *Стиль избегания*, предполагающий уход из конфликта, связан с отсутствием личной настойчивости и желания кооперироваться с другими по его разрешению. Обычно в этом случае человек пытается стоять в стороне от конфликта, стремится стать нейтральным. Этот стиль используется, когда проблема не так важна, когда человек не хочет тратить силы на ее решение, когда человек чувствует себя неправым или когда другой человек обладает большей властью. Использование такого стиля может означать решение индивида дать конфликту возможность развиваться. Данный стиль также может быть связан с неприятием напряженности и расстройства.

2 *Стиль конкуренции* или разрешения конфликта силой

характеризуется большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в устранении конфликта, однако без учета позиций другой стороны. Это стиль типа «выигрыш – проигрыш». Для применения данного стиля необходимо обладать властью или физическими преимуществами. Такой стиль может в отдельных случаях помочь в достижении индивидуальных целей. Он требует от человека использования волевых качеств, однако у окружающих складывается неблагоприятное впечатление об индивиде, использующем этот стиль.

3 *Стиль сотрудничества* отличается как высокой степенью личной вовлеченности в него, так и сильным желанием объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта. При таком подходе выигрывает каждая из сторон. Люди, использующие данный стиль, обычно обладают следующими характеристиками: рассматривают конфликт как нормальное событие; проявляют доверие и откровенность в отношении других; считают, что каждый участник конфликта имеет равные права в его разрешении; полагают, что никто не должен быть принесен в жертву в интересах всех.

4 *Стиль приспособления*, побуждающий войти в положение другой стороны, представляет собой поведение, в основе которого лежит стремление кооперироваться с другими, но без внесения в эту кооперацию своего сильного интереса. Этот стиль носит оттенок альтруизма. Данный стиль может выражать долгосрочную стратегию в целях развития у других ориентации на кооперацию по разрешению межличностного конфликта. Обладатели такого стиля в целом оцениваются окружающими положительно, однако воспринимаются другими как слабые натуры, легко поддающиеся чуждому влиянию.

5 *Стиль компромисса* заключается в таком поведении в ходе разрешения межличностного конфликта, которое умеренно учитывает интересы каждой из сторон. Реализация данного стиля связана с проведением переговоров, в ходе которых каждая из сторон идет на определенные уступки. Компромисс широко используется в разрешении конфликта, и те, кто его использует, оцениваются окружающими в целом благоприятно. Во многих ситуациях стиль компромисса позволяет достичь быстрого разрешения конфликта, особенно в случаях, когда одна из сторон имеет явные преимущества.

### ***Ситуация для анализа***

Два бизнес-партнера не могут договориться. Один партнер хочет вложить средства на открытие кафе, другой считает, что лучше потратить деньги на открытие магазина. У каждого свои для этого причины. Деньги у них общие, а интересы разные – один хочет одно, другой другое. Предложите варианты решения ситуации.

### **Вопросы для самостоятельной подготовки**

- 1 Структурный анализ конфликта.
- 2 Предупреждение конфликта.
- 3 Управление конфликтом
- 4 Типы конфликтных личностей.

## **6 Межличностные отношения в малых группах**

### **6.1 Развитие малой группы**

Образование и развитие малой группы обычно включает в себя несколько стадий. На первой стадии осуществляется процесс *знакомства* ее членов. Они изучают друг друга, в том числе индивидуально- и социально-психологические качества каждого, в результате чего формируются начальные представления людей друг о друге. Общение протекает на основе взаимных пристрастий, в ходе него и осуществляется первичная адаптация людей друг к другу. В это же время проходит ознакомление с целями и задачами совместной деятельности, перспективами совместного сотрудничества.

Вторая стадия обычно является периодом *первичного взаимного сближения* членов группы, образования основы системы межличностных отношений, формирования групповых норм, возникновения группового самосознания. В процессе более интенсивных и продуманных контактов люди начинают выработать общие правила поведения, ценностные ориентации. В это же время группе присуща лишь формальная (внешняя) целостность, а это значит, что могут обостряться межличностные отношения, возникать эмоционально-психологический дискомфорт и конфликты. Однако в процессе развития группы появляются зачатки неформальной структуры, определяются взаимные пристрастия и антипатии.

На третьей стадии отношения между членами малой группы постепенно нормализуются, начинает *формироваться ее актив*. Общение между людьми становится более открытым и конструктивным, начинает проявляться групповая солидарность и сплоченность, формируется подструктура добросовестных исполнителей, которые твердо осознают свои обязанности и необходимость совместной деятельности. Постепенно оформляется групповое мнение, появляются действительно общие настроения и совместные переживания людей.

На четвертой стадии группа полностью консолидируется, становится *общностью* с ярко выраженным чувством «мы», определяются поддерживаемые всеми единые групповые цели и интересы. В группе в это

время складываются условия для проявления самых разных взаимоотношений и разрешения любых проблем и конфликтов. При этом может присутствовать расхождение во взглядах, но только до тех пор, пока не выработана общая точка зрения на проблему, не достигнут социально-психологический и эмоциональный консенсус. Групповое мнение должно быть адекватно индивидуальным суждениям. Социально-психологический климат и атмосфера взаимоотношений в группе в этот период полностью способствует совместной деятельности, наблюдается полное единство воли, установок и интересов всех ее членов.

В итоге на высшем этапе своего развития малая группа превращается в *коллектив*, которому присущи высокий уровень развития группы, социально-позитивная деятельность, сплоченность, референтность группы, строгая организация и регламентация жизни и деятельности, наличие пользующегося уважением руководителя, отсутствие конфликтов, высокий моральный и нравственный климат.

### **6.2 Взаимодействие в малой группе**

В группах наблюдаются следующие процессы взаимодействия: формирование групповой сплоченности, процесс принятия группового решения, групповое давление, влияние меньшинства на группу (лидерство).

*Психологическая сплоченность* группы: характеристика системы внутригрупповых связей, показывающая степень совпадений оценок, установок и позиций по отношению к объектам, людям и пр. В качестве показателей групповой сплоченности рассматриваются уровень взаимной симпатии в межличностных отношениях и степень привлекательности, полезности группы для ее членов.

К числу основных факторов групповой сплоченности относятся:

- привлекательность членов группы друг для друга;
- сходство главных ценностных ориентаций членов группы;
- соответствие групповых целей потребностям членов группы;
- демократический стиль руководства;
- удовлетворенность групповой деятельностью;
- участие всех в процессе совместной деятельности и принятии групповых решений;
- отсутствие конфликтующих между собой микрогрупп.

*Принятие группового решения.* Под принятием группового решения понимается осуществляемый группой выбор из ряда альтернатив в условиях взаимного обмена информацией при решении общей для всех членов группы задачи.

Процесс принятия группового решения имеет свои сильные и слабые стороны. С одной стороны, групповое обсуждение порождает больше идей по сравнению с ситуациями, когда решение принимается

единолично. Кроме того, решения, принятые группой, отличаются большей точностью, т. к. группа в целом обладает большим количеством знаний по сравнению с одним человеком.

К недостаткам группового решения относится то, что группы обычно не способствуют проявлению творческих сил при принятии решений. Чаще всего группа подавляет творческие порывы отдельных ее членов. Это явление получило название «деиндивидуализация личности», что выражается в утрате человеком чувства идентичности в группе. Кроме того, при принятии коллективного решения возможно явление «социальная лень» — тенденция прилагать меньше усилий в ситуации совместной деятельности при отсутствии контроля за индивидуальным вкладом каждого участника.

В процессе взаимодействия в группе неизбежным является *оказание группового давления* – совокупности воздействий и влияний, которые оказывает малая группа на установки и поведение индивида. Это явление получило название «конформности» (от лат. *conformis* подобный, сообразный; податливость человека реальному или воображаемому давлению группы). Конформность проявляется в изменении поведения и установок человека под воздействием группы.

Различают внутреннюю и внешнюю конформность. Внутренняя (личная) конформность характеризуется действительным преобразованием индивидуальных установок в результате внутреннего принятия позиции окружающих, оцениваемой как более обоснованная и объективная, чем своя точка зрения. Чаще всего внутренняя конформность сопровождается внешней. Внешняя (публичная) конформность – демонстративное подчинение навязываемому мнению группы с целью заслужить одобрение или избежать санкций со стороны группы.

Разновидности группового давления: социальная фасилитация – улучшение индивидуальных результатов деятельности в присутствии других людей; социальная ингибиция – ухудшение этих результатов.

*Лидерство в малых группах* – это феномен воздействия или влияния индивида на мнения, оценки, отношения и поведение группы в целом или отдельных ее членов. Лидерство основано на личных качествах лидера и социально-психологических отношениях, складывающихся в группе.

Основными признаками лидера являются более высокая активность и инициативность индивида при решении группой совместных задач; большая информированность о решаемой задаче, членах группы и ситуации в целом; более выраженная способность оказывать влияние на других членов группы; большее соответствие поведения социальным установкам, ценностям и нормам, принятым в данной группе; большая выраженность личных качеств, эталонных для данной группы.

Основные функции лидера – организация совместной

жизнедеятельности в различных ее сферах, выработка и поддержание групповых норм, внешнее представительство группы во взаимоотношениях с другими группами, принятие ответственности за результаты групповой деятельности, установление и поддержание благоприятных социально-психологических отношений в группе.

В соответствии с выделением двух основных сфер жизнедеятельности малой группы (деловой, связанной с осуществлением совместной деятельности и решением групповых задач, и эмоциональной, связанной с процессом общения и развития психологических отношений между членами группы) выделяют два основных вида лидерства: лидерство в деловой сфере (иногда его называют «инструментальное лидерство») и лидерство в эмоциональной сфере («экспрессивное лидерство»). Внутри каждой из сфер групповой жизнедеятельности могут быть выделены более дифференцированные роли: лидер-организатор, лидер-специалист, лидер-мотиватор, лидер-генератор эмоционального настроения и т. д.

Феномен лидерства определяется взаимодействием ряда переменных, основными из которых являются психологические характеристики личности самого лидера, социально-психологические характеристики членов малой группы, особенности ситуации, в которой находится группа, характер решаемых задач.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

- 1 Руководство малой группой.
- 2 Социальные роли в группе.
- 3 Социально-психологический климат в группе.
- 4 Теории лидерства.
- 5 Методы изучения межличностного взаимодействия в малой группе.

## **7 Межличностные отношения в семье**

### ***7.1 Жизненный цикл семьи***

*Первая стадия* – от начала совместной жизни до рождения ребенка. Эта стадия называется стадией *диады*. Когда люди начинают жить вместе и должны договариваться о том, по каким правилам это будет происходить, наступает первый кризис.

На этой стадии возникает множество задач, которые предстоит решить:

- выработка взаимодовлетворяющего распределения обязанностей и ролей;



- формирование коммуникативных средств, создающих возможности для совместного принятия решения, касающиеся жизни семьи;

- установление отношений с родительскими семьями.

На этой стадии нормативный кризис семьи — рождение первого ребенка, когда возможно возникновение следующих проблем: существующая система распределения обязанностей оказывается не всегда пригодной; требуется перестройка взаимоотношений с прародителями; мужчины и женщины испытывают определенные негативные переживания, состояние фрустрации.

*Вторая стадия* – от рождения первого ребенка и до достижения детьми подросткового возраста. Очередной кризис возможен, когда первый ребенок идет в первый класс. По сравнению с детским садом возникает необходимость изменения воспитательного потенциала родителей по отношению к ребенку, поскольку роль ученика рождает у ребенка первые обязанности и требуется помощь в адаптации к этой роли.

На этой стадии возможны серьезные проблемы в супружеских взаимоотношениях, обусловленные нормативным кризисом 3–7 лет совместной жизни, особенно если в семье не разрешены проблемы первого года жизни или остались неразрешенные вопросы по перестройке семьи после рождения первого ребенка. Если задачи не удастся решить, семья может распасться.

Кроме того, если появляется второй ребенок, начинаются новые проблемы. В этот момент начинается ревность и соперничество детей. Это новая проблема, с которой надо справиться семье.

*Третья стадия* – от достижения детьми подросткового возраста до времени их автономизации. Переходный возраст детей – нормативный кризис семьи. Требуется перераспределение власти в семье, нужно поделить власть с ребенком, признать права его взрослеющей личности. От родителей требуется перестройка способов общения с ребенком, необходимость отойти от прежних моделей поведения, основанных на восприятии детей как маленьких и несамостоятельных.

Часто прохождение данной стадии жизненного цикла семьи затрудняется совпадением по времени кризиса подросткового возраста ребенка с кризисом среднего возраста родителей. Родители к этому моменту достигли такого возраста, когда они должны подводить какие-то промежуточные итоги. Они должны ответить себе на вопрос о том, почему они живут друг с другом, сложилась ли их жизнь так, как они этого хотели, занимаются ли они тем, что доставляет им какую-то радость или интерес, добились ли они социального успеха и высокого качества жизни.

*Четвертая стадия* — от начала автономизации детей до ухода их из семьи. Соответственно, очередной нормативный кризис семьи – синдром опустевшего гнезда. Дети женились, живут отдельно,

встречаются с родителями. Наступает следующий этап – симметричный второму этапу: пожилые родители вдвоем. Жизненный цикл семьи завершается, когда один из супругов умирает.

### ***Ситуация для анализа***

Во внешнем облике и стиле одежды у одного из учеников класса (Сергей, 15 лет) произошли изменения. Подросток стал носить очень короткую стрижку, тяжёлые высокие ботинки черного цвета на белой шнуровке, джинсы, нашивки, значки. Сергей физически сильный, учится средне, особого интереса к учебе не проявляет. В семье двое детей, есть старший брат, полная семья со средним достатком. Друзья этого ученика рассказали учителю о том, что он недавно участвовал в массовой драке с избиением людей азиатской национальности. Класс многонациональный. Выделите проблему (проблемы) из ситуации и предложите варианты решения для учителя и родителей.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

- 1 Психологические аспекты взаимоотношения супругов.
- 2 Психологические аспекты взаимоотношений родителей и ребенка.
- 3 Роль матери и отца в воспитании ребенка.
- 4 Регуляция конфликтов в семье.

## **8 Межличностные отношения в деловом общении**

### ***8.1 Особенности делового общения***

*Деловое общение* – установление и развитие контактов между людьми в производственной сфере. Его главной особенностью является то, что оно имеет регламентированный (целевой) характер и ограничивается рамками определенной темы или круга вопросов. Оно осуществляется, как правило, в ходе делового взаимодействия, в официальной, рабочей обстановке как в форме непосредственного личного контакта, так и через технические средства.

Можно назвать такие *формы* делового общения, как деловая беседа, совещание, заседание, собрание, переговоры, презентация, конференции и телеконференции, деловая переписка, консультация эксперта, консилиум, интервью журналисту, задания подчиненным, их отчеты перед руководством, выступление студента на семинаре, сдача экзамена, зачета, собеседование и пр.

На процесс делового общения существенное влияние оказывают физические, социально-ролевые и эмоционально-нравственные *факторы*. Физические факторы включают 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 межличностными отношениями, социальными и ролевыми позициями его участников. Эти факторы влияют на содержание общения и на то, как формируются, передаются и понимаются различные сообщения. Так, секретарь руководителя фирмы по-разному разговаривает со своим шефом и с клиентами. 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 – это настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение. С психологической точки зрения важно, какие эмоции и чувства сопровождают процесс общения (радость, подъем, воодушевление или страх, гнев, тревога, неуверенность), на какой морально-этической основе выстраивается позиция, занятая в общении партнером, а также какие нравственные качества он проявляет в деловых отношениях (честность, порядочность, обязательность или им противоположные).

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

Честность вынуждает людей воздерживаться от обмана и лживых поступков. Основное правило морали состоит в том, что нужно говорить правду всегда, когда это возможно. Лишь если мы сталкиваемся с настоящей моральной дилеммой и должны сделать выбор, оправданный обстоятельствами (например, не оповещать врага о планирующейся атаке с целью сохранения человеческих жизней), только тогда возможна ложь.

Порядочность человека выражается в единстве его убеждений и действий. Порядочное поведение противоположно лицемерию и двуличию. Порядочный человек всегда выполняет данные кому-либо обещания. Например, сотрудник, пообещавший помощь коллеге при выполнении служебного задания, обязательно поможет ему, даже если это будет связано для него с серьезными трудностями.

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

Ответственность проявляется в том, в какой мере участники делового взаимодействия отвечают за свои слова и выполняют взятые на

себя обязательства, насколько они соблюдают моральные нормы, а также обязанности друг перед другом.

*Подходы к деловому общению.* Отношения могут выстраиваться на партнерстве (равном участии в деле), соперничестве (стремлении во что бы то ни стало навязать или отстаивать свою позицию), доминировании (стремлении подчинить себе партнера).

Партнерство означает отношение к другому человеку как равному себе самому. При партнерстве собеседник воспринимается как равноценный субъект, имеющий право быть таким, какой он есть, с которым надо считаться. Основные способы воздействия друг на друга строятся на гласном или негласном договоре, который служит и средством объединения, и средством взаимного контроля.

При соперничестве другая сторона представляется опасной и непредсказуемой. В отношениях с ней берет верх стремление переиграть ее, добиться одностороннего преимущества. 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. 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 лидирующие позиции партнеры занимают в зависимости от ситуации.

## **8.2 Социально-психологический климат в коллективе**

Условия, в которых происходит взаимодействие членов рабочей группы, влияют на успешность их совместной деятельности, на удовлетворенность процессом и результатами труда. К ним относят санитарно-гигиенические условия, в которых работают сотрудники: температурный режим, влажность, освещенность, просторность помещения, наличие удобного рабочего места и т. д. Огромное значение имеет и характер взаимоотношений в группе, доминирующее в ней настроение. Для обозначения психологического состояния группы используются такие понятия как «социально-психологический климат».

*Благоприятный социально-психологический климат* характеризуют оптимизм, радость общения, доверие, чувство защищенности, безопасности и комфорта, взаимная поддержка, теплота и внимание в отношениях, межличностные симпатии, открытость коммуникации, уверенность, бодрость, возможность свободно мыслить, творить, интеллектуально и профессионально расти, вносить вклад в развитие организации, совершать ошибки без страха наказания и т. д.

*Неблагоприятный социально-психологический климат* характеризуют пессимизм, раздражительность, скука, высокая напряженность и конфликтность отношений в группе, неуверенность, боязнь ошибиться или произвести плохое впечатление, страх наказания, неприятие, непонимание, враждебность, подозрительность, недоверие друг к другу, нежелание вкладывать усилия в совместный продукт, в развитие коллектива и организации в целом, неудовлетворенность и т. д.

*Факторы, определяющие социально-психологический климат.*

1 Макросреда, т. е. организация, в структуру которой входит трудовой коллектив: размеры организации, ее статусно-ролевая структура, отсутствие функционально-ролевых противоречий, степень централизации власти, участие рядовых сотрудников в жизни организации, состав структурных подразделений и т. д.

2 Микросреда - условия работы. Жара, духота, плохая освещенность, постоянный шум могут стать источником повышенной раздражительности и косвенно повлиять на психологическую атмосферу в группе. Напротив, хорошо оборудованное рабочее место, благоприятные санитарно-гигиенические условия повышают удовлетворенность от трудовой деятельности в целом, способствуя формированию благоприятного климата.

3 Удовлетворенность работой. Большое значение для формирования благоприятного климата имеет то, насколько работа является для человека интересной, разнообразной, творческой, соответствует ли она его профессиональному уровню, позволяет ли реализовать творческий потенциал, профессионально расти. Привлекательность работы зависит от того, насколько ее условия соответствуют ожиданиям субъекта и позволяют реализовать его собственные интересы, удовлетворить потребности личности.

4 Характер выполняемой деятельности. Монотонность работы, высокая ответственность за результаты, наличие риска для здоровья и жизни сотрудника, стрессогенный характер, эмоциональная насыщенность и т. д. могут негативно сказаться на климате в рабочем коллективе.

5 Организация совместной деятельности. Формальная структура группы, способ распределения полномочий, наличие единой цели влияют на социально-психологический климат. Взаимозависимость задач, нечеткое распределение функциональных обязанностей, несоответствие

сотрудника его профессиональной роли, психологическая несовместимость участников совместной деятельности повышают напряженность отношений в группе и могут стать источником конфликтов.

6 Психологическая совместимость является важным фактором, влияющим на социально-психологический климат. Под психологической совместимостью понимают способность к совместной деятельности, в основе которой лежит оптимальное сочетание в коллективе личностных качеств участников. Психологическая совместимость может быть обусловлена сходством характеристик участников совместной деятельности. Людям, похожим друг на друга, легче взаимодействовать. Сходство способствует появлению чувства безопасности и уверенности в себе, повышает самооценку. В основе психологической совместимости может лежать и различие характеристик по принципу взаимодополняемости, в таком случае говорят, что люди подходят друг другу. Условием и результатом совместимости является межличностная симпатия, привязанность участников взаимодействия друг к другу. На степень психологической совместимости сотрудников влияет то, насколько однородным является состав рабочей группы по различным социальным и психологическим параметрам.

7 Стиль руководства. Роль руководителя в создании оптимального социально-психологического климата является решающей. Демократический стиль развивает общительность и доверительность взаимоотношений, дружелюбность, участие членов коллектива в управлении, свойственное этому стилю руководства, способствует оптимизации атмосферы. Авторитарный стиль обычно порождает враждебность, покорность и заискивание, зависть и недоверие. Либеральный стиль имеет своим следствием низкую продуктивность и качество работы, неудовлетворенность совместной деятельностью и ведет к формированию неблагоприятного климата. Если руководитель предъявляет завышенные требования, прилюдно критикует сотрудников, часто наказывает и редко поощряет, не ценит их вклад в совместную деятельность, угрожает, пытается запугать, не прислушивается к мнению подчиненных, невнимателен к их нуждам и интересам, то он формирует нездоровую рабочую атмосферу.

### *Материал для обсуждения*

#### **Этикет приветствий**

1 Первое правило приветствия состоит в том, что в любой ситуации оно должно показывать вашу расположенность и доброжелательность. На характере приветствия не должно сказываться ваше настроение.

2 Большое значение при приветствиях имеет манера держаться. На человека, с которым здороваешься, следует смотреть прямо, с улыбкой. Неблагоприятное впечатление производит человек, который, протягивая правую руку для приветствия, левую руку держит в кармане, смотрит в сторону, вниз или продолжает разговаривать с другим человеком. Такая невежливость не располагает к продолжению знакомства.

3 Мужчина независимо от возраста и положения всегда приветствует женщину первым. Молодые обязаны приветствовать старших первыми, так же как лица младшего ранга (служебного положения) — старших. Первыми также приветствуют запаздывающий — ожидающего, входящий в помещение — присутствующих и проходящий мимо группы стоящих в группе. В ситуации профессиональной деятельности сотрудник компании всегда первым приветствует клиента, даже если сотрудник женщина, а клиент мужчина.

4 При приветствии и прощании, кроме слов «Здравствуйте», «Добрый день» и «До свидания», желательно присоединение имени и отчества собеседника, особенно, если он занимает по отношению к вам подчиненное положение.

5 Если сотрудник видит клиента или коллегу на достаточно большом расстоянии, нет смысла выкрикивать приветствие, достаточно просто поклониться или помахать рукой.

6 Приветствие можно сопроводить рукопожатием. Инициатором рукопожатия, при этом, выступает человек с более привилегированным статусом: женщина, старший по возрасту или званию. Если женщина или старший по положению, возрасту не предлагает руки, следует слегка поклониться. Протягивать вместо руки несколько пальцев или кончики пальцев нетактично.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

- 1 Особенности деятельности руководителя.
- 2 Этика делового общения.
- 3 Имидж делового человека.
- 4 Публичное выступление и требования к нему.

## **9 Эффективное общение**

### ***9.1 Психологические факторы эффективного общения***

Некоторые свойства личности существенно влияют как на цели и процесс общения, так и на его эффективность. Одни из них способствуют

успешному общению (экстравертность, эмпатийность, толерантность, мобильность, сопереживание и сочувствие), другие его затрудняют (интровертность, властность, конфликтность, агрессивность, застенчивость, робость, ригидность).

Экстраверсия — интроверсия (от лат. extra вне, intro внутрь) — характеристика направленности человека либо на мир внешних объектов (у экстравертов), либо на собственный субъективный мир (у интровертов).

Деление людей на экстравертов и интровертов осуществляется с учетом таких качеств, как коммуникабельность, разговорчивость, честолюбие, напористость, активность и ряд других. Интроверты скромны, застенчивы, склонны к уединению, предпочитают книги общению с людьми. Они сдержанны, сближаются только с немногими, поэтому имеют мало друзей, но преданы им. Интроверты медленно устанавливают связи и трудно входят в чуждый им мир эмоций других людей, их субъективная точка зрения может оказаться сильнее объективной ситуации.

Экстраверты, наоборот, открыты, обходительны, приветливы, общительны, находчивы в разговоре, имеют много друзей, не любят уединение. Они, честолюбивы, напористы, часто жертвуют собой ради других. Их речь более быстрая, хотя и не всегда обдуманная по сравнению с речью интровертов.

Сопереживание и сочувствие являются формами проявления эмпатии. Сопереживание – это переживание субъектом тех же чувств, которые испытывает другой. Сочувствие – это отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью другого (выражение сожаления, соболезнования и т. п.). Первое основано в большей мере на своем прошлом опыте и связано с потребностью в собственном благополучии, с собственными интересами; второе основано на понимании неблагополучия другого человека и связано с его потребностями и интересами. Отсюда сопереживание более импульсивно, более интенсивно, чем сочувствие.

Властность – акцентуация стремления человека к власти над другими людьми приводит к такой личностной особенности, как властолюбие. Стремление к превосходству, социальной власти компенсирует естественные недостатки людей, испытывающих комплекс неполноценности. Стремление к власти выражается в склонности управлять социальным окружением, в возможности награждать и наказывать людей, принуждать к совершению определенных действий вопреки их желанию, контролировать их действия. В то же время сам человек не желает подчиняться другим людям, активно стремится к независимости.

Конфликтность является сложным личностным качеством, включающим в себя обидчивость, вспыльчивость (гневливость), подозрительность. Обидчивость как эмоциональное свойство личности определяет легкость возникновения эмоции обиды. У гордых, тщеславных,



самолюбивых людей отмечается повышенная чувствительность осознания собственного достоинства, поэтому они расценивают самые обычные слова, сказанные в их адрес, как обидные, подозревают окружающих в том, что их намеренно обижают, хотя те даже и не думали об этом.

Вспыльчивость (гневливость) имеет несколько характеристик. Гневливый человек склонен воспринимать широкий спектр ситуаций как провоцирующие. Гневливость как реакция характеризуется диапазоном от средневыраженного раздражения или досады до ярости и бешенства. Это черта темперамента, которая проявляется и без связи с провоцирующей ситуацией.

Агрессивность – это склонность к агрессивному реагированию при возникновении фрустрирующей и конфликтной ситуации. Степень выраженности различных сторон агрессивности (наступательность, неуступчивость, бескомпромиссность, мстительность и нетерпимость к мнению других) больше у мужчин, чем у женщин.

Толерантность – это терпимость, снисходительность к кому- или чему-либо. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

Коммуникативная толерантность — это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Застенчивость – склонность человека к робкому или стыдливому поведению в общении, в поведении. Застенчивость определяется как наследственностью, так и условиями воспитания.

Ригидность и мобильность — свойства, характеризующие быстроту приспособления человека к изменяющейся ситуации. Понятие «ригидность» обозначает инертность, консервативность установок, неподатливость изменениям, вводимым новациям, слабую переключаемость с одного вида работы на другой. Мобильность, наоборот, означает легкую податливость изменениям ситуации, легкую смену установок и суждений.

### Список литературы

1 Андреева, Г. М. Социальная психология: учебник для вузов / Г. М. Андреева. – 5-е изд., и доп. – М. : Аспект Пресс, 2010. – 373 с.

**2 Андриенко, Е. В.** Социальная психология : учеб. пособие / Е. В. Андриенко; под ред. В. А. Слостенина. – 3-е изд., стер. – М. : Академия, 2004. – 264 с.

**3 Василик, М. А.** Основы теории коммуникации: учебник / М. А. Василик. – М.: Гардарики, 2003. – 615 с.

**4 Ильин, Е. П.** Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. — СПб.: Питер, 2009. — 576 с.

**5 Казаринова, Н.** Межличностная коммуникация. Теория и жизнь / Н. Казаринова, О. Матяш, В. Погольша. – М.: Речь, 2011. – 553 с.

**6 Крысько, В. Г.** Социальная психология: учебник / В. Г. Крысько. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. – 448 с.

**7 Немов, Р. С.** Психология: учеб. пособие: в 3 кн. / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2003. – Кн. 3. – 688 с.