

**Н. И. Леонов**

# **ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ  
ДЛЯ БАКАЛАВРИАТА И СПЕЦИАЛИТЕТА**

**4-е издание, переработанное и дополненное**

**Книга доступна в электронной библиотеке [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru),  
а также в мобильном приложении «Юрайт.Библиотека»**

**Москва ■ Юрайт ■ 2019**

УДК 159.9(075.8)  
ББК 88.54я73  
Л47

**Автор:**

**Леонов Николай Ильич** — доктор психологических наук, профессор, почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации, заведующий кафедрой социальной психологии и конфликтологии Института педагогики, психологии и социальных технологий Удмуртского государственного университета, генеральный директор Международного института мира, конфликта и медиации (МИМ КиМ). Руководитель магистерских программ по направлениям подготовки «Конфликтология» и «Психология», аспирантуры и докторантуры по профилю «Социальная психология».

**Рецензенты:**

**Кашапов М. М.** — доктор психологических наук, профессор, заслуженный работник высшей школы Российской Федерации, заведующий кафедрой педагогики и педагогической психологии Ярославского государственного университета имени П. Г. Демидова;

**Прыгин Г. С.** — профессор, доктор психологических наук Набережночелнинского государственного педагогического университета.

**Леонов, Н. И.**

Л47 Психология делового общения : учеб. пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Серия : Университеты России).

ISBN 978-5-534-09235-6

Настоящее пособие предназначено для чтения курса «Психология общения», который наиболее востребован теми специалистами, деятельность общения которых является определяющей. В пособии обобщаются подходы к проблеме общения, дается понимание общения и его видов. Автор рассматривает специфику делового общения и описывает феномены социально-психологического взаимодействия.

*Пособие предназначено психологам, педагогам, менеджерам и всем тем, кто заинтересован в повышении своей компетенции в области психологии.*

УДК 159.9(075.8)  
ББК 88.54я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

ISBN 978-5-534-09235-6

© Леонов Н. И., 2010  
© Леонов Н. И., 2018, с изменениями  
© ООО «Издательство Юрайт», 2019

# Оглавление

<b>Предисловие .....</b>	<b>5</b>
<b>Глава 1. Общение и его типология .....</b>	<b>7</b>
1.1. Виды потребностей в общении .....	10
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>17</i>
<b>Глава 2. Психология делового контакта.....</b>	<b>18</b>
2.1. Особенности организации пространства.....	18
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>21</i>
2.2. Невербальная коммуникация.....	22
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>29</i>
2.3. Время — фактор успешности установления контакта.....	29
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>33</i>
2.4. Восприятие и понимание человека человеком.....	33
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>40</i>
2.5. Обратная связь — как способ присоединения партнера .....	40
<b>Глава 3. Психологические аспекты проведения беседы и переговоров, совещаний.....</b>	<b>44</b>
3.1. Беседа.....	44
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>64</i>
3.2. Деловые совещания.....	65
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>69</i>
3.3. Технология переговоров .....	69
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>80</i>
<b>Глава 4. Психология конфликта .....</b>	<b>81</b>
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>97</i>
<b>Глава 5. Эмоции и саморегуляция .....</b>	<b>98</b>
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>109</i>
<b>Глава 6. Психология публичного выступления .....</b>	<b>110</b>
6.1. Система построения устного выступления .....	110
6.2. Умение убеждать .....	112
<i>Вопросы и задания для самопроверки.....</i>	<i>137</i>
<b>Глава 7. Деловой этикет .....</b>	<b>138</b>
7.1. Вербальный этикет .....	141
7.2. Особенности этикета разных стран .....	143

7.3. Внешний вид.....	144
7.4. Телефонные переговоры .....	145
7.5. Служебная переписка.....	149
<b>Социально-психологический практикум .....</b>	<b>153</b>
<b>Список литературы .....</b>	<b>191</b>

## Предисловие

Настоящее пособие предназначено для чтения курса «Психология общения», который наиболее востребован теми специалистами, деятельность общения которых является определяющей. В пособии обобщаются подходы к проблеме общения, дается понимание общения и его видов. Автором рассматривается специфика делового общения, описываются феномены социально-психологического взаимодействия. Категория «общение» является базовой для социально-психологической теории, есть множество подходов к ее обоснованию. Психологи, при всем различии их подходов к истолкованию феноменов общения, единодушно подчеркивают неразрывную связь общения и деятельности. В пособии представлено все многообразие трактовок этого феномена, приводится операциональное определение, которое отражает содержание категории «общение».

Данное учебное пособие обобщает многолетний опыт практической работы автора и составлено в соответствии с запросом участников тренинга, обучающих программ по проблемам эффективного общения, урегулирования конфликтов, публичного выступления, переговоров, управления. Оно содержит восемь глав, описывающих разные аспекты психологии общения, приводятся практические задания, что способствует формированию психологической компетентности личности. Материалы данного пособия способствуют умению анализировать и оценивать социальную ситуацию и планировать, осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа; эффективно устанавливать контакты и взаимодействовать; эффективно использовать полученные знания для публичного выступления.

Пособие предназначено психологам, конфликтологам, педагогам, менеджерам и всем тем, кто заинтересован в повышении своей компетенции в области психологии, и могут использовать полученные знания в своей профессиональной деятельности, успешно взаимодействовать в ситуациях общения различной сложности.

В целом описанное содержание учебного пособия является необходимым условием решения как общих теоретических проблем общей, социальной и педагогической психологии, так и основных прикладных проблем.

В результате освоения дисциплины у обучающегося должны сформироваться следующие компетенции:

### **знать**

- психологические феномены, категории, методы изучения и описания закономерностей функционирования социально-психологических явлений с позиций, существующих в отечественной и зарубежной науке;
- социально-психологические технологии, позволяющие решать задачи в различных областях практики;
- основные подходы к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества;

### **уметь**

- анализировать и оценивать социальную ситуацию и планировать, осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа;
- эффективно устанавливать контакты и взаимодействовать;
- эффективно использовать полученные знания для публичного выступления;
- формировать «команду» для достижения поставленных целей;
- использовать полученные знания в профессиональной деятельности, успешно взаимодействовать в ситуациях общения различной сложности;

### **владеть**

- способностью использовать в профессиональной деятельности основные законы развития современной социальной и культурной среды;
- готовностью использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;
- способностью учитывать этнокультурные и конфессиональные различия участников образовательного процесса при построении социальных взаимодействий;
- готовностью использовать методы диагностики развития, общения, деятельности детей разных возрастов;
- способностью организовать совместную деятельность и межличностное взаимодействие субъектов образовательной среды;
- способностью вести профессиональную деятельность в поликультурной среде, учитывая особенности социокультурной ситуации развития;
- способностью к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся;
- методами социальной диагностики.

# Глава 1

## ОБЩЕНИЕ И ЕГО ТИПОЛОГИЯ

Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар и кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо товар в этом мире.

*Дж. Рокфеллер*

Категория «общение» является базовой для социально-психологической теории. Есть множество подходов к ее обоснованию. Психологи, при всем различии их подходов к истолкованию феноменов общения, единодушно подчеркивают неразрывную связь общения и деятельности. Считается, что деятельность есть реальный процесс, складывающийся из совокупности действий и операций, а основное отличие одной деятельности от другой состоит в специфике их предметов. Проанализировать любой вид деятельности — значит указать, в чем состоит ее предмет, выяснить побуждающие ее потребности и мотивы, описать разновидности составляющих деятельность действий и операций. Связь общения и деятельности можно понимать по-разному. Так, Г. М. Андреева рассматривает их как две примерно равнозначные категории, отражающие две стороны социального бытия человека, и считает, что общение может выступать как сторона деятельности, а последняя — как условие общения; наконец, общение интерпретируется как особый вид деятельности. Сама Г. М. Андреева выступает за наиболее широкое понимание связи деятельности и общения, при котором «общение рассматривается и как сторона совместной деятельности (поскольку сама деятельность не только труд, но и общение в процессе труда), и как ее своеобразный дериват».

Применяя концепцию деятельности А. Н. Леонтьева к анализу общения как к особому виду деятельности, некоторые авторы обозначили ее термином «коммуникативная деятельность». Нас же интересует категория «общение» для раскрытия сущности этого феномена как социопсихологического явления, на который опирается функционально ролевая деятельность менеджера. Мы будем пользоваться следующим определением.

---

**Общение** — это процесс установления, развития и завершения контактов, возникающих между субъектами взаимодействия.

---

Таким образом, выделяется категория психологического контакта, который обеспечивает в общении сопереживание, взаимный обмен эмоциями и информацией.

Психологический контакт характеризует общение как двусторонний процесс, взаимную связь между людьми.

Общение — сложный и весьма многогранный процесс. Б. Д. Парыгин отметил, что этот процесс может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимного влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга.

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

Анализируя психологическую литературу, можно выделить следующие **аспекты изучения общения**:

- информационно-коммуникативный (общение рассматривается как вид личностной коммуникации, в процессе которой осуществляется обмен информацией);
- интеракционный (общение анализируется как взаимодействие индивидов в процессе кооперации);
- гносеологический (человек выступает как субъект и объект социального познания);
- аксиологический (изучение общения как процесса обмена ценностями);
- нормативный (выявляющий место и роль общения в процессе нормативного регулирования поведения индивидов, а также процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании, реального функционирования стереотипов поведения);
- семиотический (общение выступает как специфическая знаковая система, с одной стороны, и посредник в функционировании различных знаковых систем, с другой);
- социально-практический (праксиологический) аспект общения, где процесс рассматривается в качестве обмена деятельностью, способностью, умениями и навыками.

Исходя из того что общение существует как полисистема, его формирующая функция реализуется через приобретение личностью социокультурных ценностей и реализации себя как творческой, уникальной индивидуальности в процессе социального взаимодействия с другими людьми.

Определение общения осложняется наличием нескольких подходов к толкованию самого понятия «общение». Рассмотрим некоторые из них.

Некоторые авторы рассматривают общение как социально- и личностно-ориентированный процесс. В нем не только реализуются лич-



ностные отношения, но и проявляются установки на социальные нормы.

Процесс общения обосновывается часто как процесс передачи нормативных ценностей. В этом просматривается объяснение термина «общение» как «социального процесса, через который общество влияет на индивида». Если соединить два положения, то можно увидеть, что в них общение выступает как коммуникативно-регулятивный процесс, через который не только передается сумма социальных ценностей, но и регулируется процесс их усвоения всей социальной системой.

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

Психологи определяют общение как «атрибут деятельности и как недетерминированное деятельностью свободное общение». Авторы сборника «Психологические проблемы социальной регуляции поведения» выдвигают общение как «систему межличностного взаимодействия», ограничивая феномен «общение» только непосредственным контактом между индивидами. С таким ограничением согласиться трудно.

Общение как процесс взаимодействия гораздо шире: общение внутри групп — внутригрупповое, межличностное, ролевое и т. д.

А. А. Леонтьев подходит к общению как к условию «любой деятельности человека». Позицию А. А. Леонтьева поддерживают и другие авторы. В. Н. Панферов отмечает, что «любая деятельность невозможна без общения». Далее автор развивает точку зрения на общение как процесс взаимодействия, но подчеркивает, что общение необходимо «для установления взаимодействий, благополучных для процесса деятельности». Анализ целого ряда работ, посвященных теоретическим и прикладным вопросам общения, показывает, что ни в общей, ни в социальной психологии еще не определен принципиальный подход к определению основных параметров понятия «общение».

В философской литературе проблему общения исследует ряд ученых. М. С. Каган рассматривает общение как «коммуникативный вид деятельности», выражающий «практическую активность субъекта». «С философской точки зрения, — пишет В. М. Соковин, — общение — это возникшая на определенной ступени развития жизни форма передачи информации, включенная в трудовую деятельность и являющаяся ее необходимой стороной. Это также форма общественных отношений и социальная форма общественного сознания». Общефилософская концепция рассматривает процесс общения личности с другими как актуализацию реально существующих общественных отношений. Именно общественные отношения, согласно философской концепции, обуславливают форму общения. Методологический принцип, обосновывающий зависимость изменения общественных отношений со сме-

ной форм общения, дал основание выявить характеристики категории «способ общения». Она определяется как способ реализации актуальных отношений в ситуации социального взаимодействия и зависит от социально-экономического уклада общества, уровня развития идеологии, отношений, конкретных исторических условий социального бытия.

Психологический подход определяет общение как специфическую форму деятельности и как самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для реализации других видов деятельности личности. Психологический анализ общения раскрывает механизмы его существования. Общение выдвигается как важнейшая социальная потребность, вне реализации которой замедляются, тормозятся, а иногда и деформируются социальное бытие личности, ее взаимоотношения с обществом. Психологи относят потребность в общении к числу важнейших факторов, определяющих личностный смысл в формировании личности. В связи с этим психология рассматривает потребности в общении как процесс взаимодействия личности и социокультурной среды. Причем последняя служит одновременно и источником формирования данной потребности. В процессе общения человек реализует ряд потребностей.

## 1.1. Виды потребностей в общении

Коммуникативные действия человека могут быть вызваны самыми различными потребностями. Первая из них — потребность в безопасности.

**Потребность в безопасности**, снятии напряжения, тревоги проявляется в том, что человек начинает общаться ради снижения страха, тревоги или внутреннего конфликта. Даже совсем незнакомые люди становятся более общительными в ситуации тревожного ожидания. Если каждый раз после вступления в контакт с другими людьми снижение напряжения происходит аффективно, может сформироваться навязчивое стремление к общению с кем угодно, лишь бы поговорить.

**Аффилиация** — собственно сама потребность в общении как таковая проявляется в стремлении быть в контакте с себе подобными ради самого процесса общения, ради устранения дискомфорта одиночества. Она свойственна людям с высокой тревожностью, беспокойным, впадающим в состояние фрустрации от вынужденного уединения. Такие лица не могут самостоятельно организовать обучение, им обязательно требуется лидер.

**Потребность в познании** часто мотивирует общение, когда человек через другого желает уточнить свои представления, расширить возможности своего мышления, узнать человека, его способности и состояния. Когда человек рассматривается как источник определенной, нужной в данный момент информации, то главным мотивом общения с ним

становится потребность в познании. Например, общение с лектором в основном мотивировано познанием. Поэтому о лекторе мы судим по тому, как он удовлетворяет эту нашу потребность. Если же наша потребность в познании не удовлетворена, то лектор нам не нравится независимо от других его достоинств.

Есть люди, стремящиеся поддержать общение посредством интересного рассказа о прочитанном и увиденном. Эта внутренняя установка порождает эрудитов, знающих много обо всем и пускающим это знание в общение ради привлечения внимания к собственной персоне. Если же у партнеров в общении с ними не удовлетворяются другие фундаментальные потребности, то в таких «интересных рассказчиках» быстро разочаровываются. Тот, кто накапливает информацию ради общения, поступает неразумно, ибо знания нужны для дела, а не для общения.

**Потребность быть индивидуальностью** проявляется в стремлении к такому общению, при котором мы могли бы «прочитать» на лице, в речи и поведении другого человека признание нашей неповторимости, уникальности, необычности. Жажда быть неповторимым порождает стремление в общении с другими увидеть себя как единственное в своем роде для них существо.

**Потребность в престиже** удовлетворяется в том случае, когда в общении с другими мы получаем признание наших личностных качеств, восхищение нами, положительные оценки окружающих. Не найдя признания, человек бывает огорчен, разочарован, а иногда даже агрессивен. Неудачи в одном заставляют человека искать его признания в другом, и большей частью он находит его в общении с людьми, склонными оценивать данную личность положительно. Однако если такая потребность в индивиде гипертрофирована, это может привести к потере друзей и полному одиночеству.

**Потребность в доминировании.** Это стремление оказывает активное влияние на образ мыслей, поведение, вкусы, установки другого человека. Удовлетворяется эта потребность лишь в том случае, если изменяется поведение другого человека или ситуация в целом под нашим влиянием. Одновременно с этим партнер по общению рассматривает нас в качестве человека, берущего на себя тяжесть принятия решения. Поэтому наряду с потребностью в доминировании у некоторых людей есть **потребность в подчинении** другому. Эти потребности могут выступать и как факторы, нарушающие общение, если, например, в споре мы стремимся доказать свою правоту безотносительно к истине (доминирование) или же принимаем нежелательные для нас решения и поведение партнера не сопротивляясь (подчинение). Общение двух доминантных или двух ведомых личностей бывает крайне затруднено. В первом случае возможен конфликт, во втором — непродуктивность общения и деятельности.

**Потребность в покровительстве**, или заботе о другом, проявляется в стремлении кому-то в чем-то помочь и испытать при этом удовлетворение. Потребность в заботе о другом, удовлетворяясь в различных

ситуациях, возникающих в течение жизни, постепенно формирует альтруизм, человеколюбие. Для того, кто желает быть педагогом, врачом, необходимо стремиться быть альтруистом. В его общении эта мотивация всегда должна проявляться в ситуациях, когда кто-то нуждается в помощи.

**Потребность в помощи** предполагает готовность принять помощь. Эта помощь, будучи принятой, приносит удовлетворение тому, кто ее оказал. Отказ партнера может быть воспринят негативно как его нежелание пойти в контакт или более того — как необоснованная независимость и гордость, как завышенная самооценка.

В дальнейшем предлагается использовать следующее определение.

---

**Общение** — это процесс установления развития и завершения контакта, который характеризуется тремя сторонами: коммуникативной, социально-перцептивной и интерактивной.

---

Коммуникативная характеризуется тем, что люди в процессе общения обмениваются информацией друг о друге. Социально-перцептивная характеризуется тем, что на основе полученной информации у человека создается образ другого человека, что способствует установлению особых взаимоотношений и взаимодействий между людьми (интерактивная сторона).

В специальной социально-психологической литературе **есть взгляд на общение как коммуникативную деятельность**. Мы касались некоторых сторон этого взгляда на общение. Рассмотрим его несколько шире. Коммуникативная деятельность представляет собой сложную многоканальную систему взаимодействий людей. Основными составляющими процессами коммуникативной деятельности являются:

- **коммуникативный**, обеспечивающий обмен информацией;
- **интерактивный**, регулирующий взаимодействие партнеров в общении;
- **перцептивный**, организующий взаимовосприятие, самооценки и рефлексии в общении.

Социальные психологи выделяют два типа коммуникативной деятельности:

- личностно-ориентированный;
- социально-ориентированный.

Эти типы коммуникативной деятельности отличаются коммуникативной, функциональной, социально-психологической и речевой структурой. Высказывания в социально-ориентированном общении адресуются многим людям и должны быть понятны каждому, поэтому к ним предъявляются требования полноты, точности и высокой культуры.

Наряду с внешней характеристикой коммуникативной деятельности существует ее внутренняя, психологическая характеристика. Она проявляется в репрезентативности этого процесса — социальной и индивидуально-психологической. Социальная репрезентативность

коммуникативной деятельности означает, что она может быть только по конкретному поводу в конкретной реальной ситуации. Индивидуально-личностная репрезентативность проявляется в отражении индивидуально-личностных особенностей общающихся.

Опираясь на концепцию А. Н. Леонтьева и его анализ общения как деятельности и обозначая его как «коммуникативную деятельность», рассмотрим ее основные структурные компоненты: **предмет общения** — это другой человек, партнер по общению как субъект; **потребность в общении** состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью — к самопознанию, к самооценке; **коммуникативные мотивы** — это то, ради чего предпринимается общение; **действия общения** — это единицы коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку (две основные категории действий общения — инициативные и ответные); **задачи общения** — это та цель, на достижение которой в конкретной коммуникативной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения; **средства общения** — это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения; **продукт общения** — образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения. Общение — один из основных факторов, формирующих личность. Это универсальное явление общественной жизни, так как оно охватывает все ее стороны. По мнению известного психолога Б. Д. Парыгина, общение — «сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга».

В последние годы в психологии было много попыток очертить границы феномена общения, но пока не существует общепринятого определения этого явления, что еще раз подчеркивает его сложность. Общение можно представить как одну из форм взаимовлияния людей, которая осуществляется внутри определенной социальной группы, коллектива, общества в целом. Часто, определяя сущность общения, его квалифицируют как взаимодействие в «субъект-субъектной» системе. «...Общение, — подчеркивает Б. Ф. Ломов, — выступает как особая самостоятельная форма активности субъекта. Ее результат — не преобразованный предмет (материальный или идеальный), а отношения с другими людьми». Подчеркивая необходимость и важность изучения роли общения в формировании личности, он определяет его как самостоятельную общественно-историческую категорию. Иного мнения придерживается известный советский психолог А. А. Леонтьев. Он считает, что общение — это не взаимодействие, а условие его осуществления, обеспечивающее коллективную деятельность. «Представим себе, — пишет он, — такую ситуацию: уборка школьной территории на субботнике. Она только в том случае будет эффективной, если в ней будут четко распределены обязанности, поставлены конкретные задачи

и если в процессе работы каждый участник будет взаимодействовать с другими. Тот факт, что можно сначала сесть и пообщаться по поводу наилучшего взаимодействия, а потом его осуществить, показывает, что это не одно и то же». Общение необходимо отличать от коммуникации, хотя эти понятия часто используются как синонимы. Коммуникация — это любая связь, взаимодействие двух систем. Содержанием коммуникации является обмен информацией. Если рассматривать общение как информационный процесс, то оно формально ничем не отличается от процесса коммуникации. Но обмен информацией — это лишь одна сторона общения. Общение же — это связь между людьми, в результате которой происходит влияние одной личности на другую.

Для понимания природы общения необходимо рассмотреть, как соотносятся понятия общение и отношения.

Общественные отношения — устойчивые связи индивидов как членов объективно существующих социальных групп воспроизводятся, изменяются и порождаются в общении и только через общение, люди вступают в те или иные отношения. В свою очередь общественные отношения определяют как содержание, так и внешние формы общения. Так, например, экономическая зависимость женщины от мужчины в классовом обществе определяет характер личных взаимоотношений в семье: муж видит в своей жене свою собственность, служанку, рабыню.

Социальная обусловленность внешних форм общения наиболее отчетливо видна в кастовых обществах Индии, Египта. Здесь изобретаются специальные языки знаков, приветствий для каждой касты. По этим внешним признакам можно без ошибки определить кастовую принадлежность человека. Таким образом, общественные отношения пронизывают все отношения, существующие между людьми. В общении общественные отношения конкретизируются, приобретают личностную форму. Подчеркивая диалектическую взаимосвязь этих значимых явлений общественной жизни, К. Маркс и Ф. Энгельс отмечали, что «именно личное, индивидуальное отношение индивидов друг к другу, их взаимное отношение в качестве индивидов создало — и повседневно воссоздает — существующие отношения».

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

---

**Непосредственное** — это общение прямое, без посредников. Опосредованное общение — если оно обусловлено внешними факторами — преломляется через них. Это может быть опыт предшествующих поколений, технические средства массовой коммуникации.

---

Мы живем в обществе, и каждый из нас выполняет множество функций: служебные (начальник, подчиненный, ученик, врач, судья), семейные (мать, отец, муж, жена, дочь, сын, брат) и т. д.

Общение, обусловленное социальными функциями, регламентировано как по содержанию, так и по форме. Такое общение называют формальным. Партнеры в этом случае могут ничего не знать друг о друге, так как в этом нет необходимости. Вместо знаний о личности собеседника в этом случае оперируют знанием его социальной роли. Например, социальная роль пассажира транспорта предполагает, что в ответ на требования контролера он предъявляет ему проездной билет, а в случае его отсутствия оплатит штраф. Таким образом, совершенно разные люди в сходных условиях будут действовать одинаково. Это вырабатываемые обществом и принятые личностью нормы общения. В то же время это не застывшие формы: они совершенствуются, формируются самим человеком. Каждый из партнеров в таком общении ожидает от другого определенных действий, обусловленных его социальной ролью. Когда эти ожидания не оправдываются или понимание личностью своей социальной роли расходится с пониманием ее другими людьми, возникает конфликт. Однако и формальное общение не свободно от личностных отношений. В беседе с пациентом один врач может быть сухим или даже суровым, другой, наоборот, дружелюбным и приветливым. Но в таком общении личностные характеристики имеют как бы второстепенное значение, отодвигаются на задний план. Вид общения, противоположный формальному, — общение неформальное. Оно более наполнено личностным смыслом, обусловлено теми личностными отношениями, которые установились между партнерами. Высшая форма неформального общения — дружба. Человеку свойственно стремиться к неформальному общению, к раскрытию внутреннего мира личности, личностного отношения, чувств. Но, однако, это не всем удается и зависит от множества факторов. Такие черты личности, например, как направленность на общение, доверие, незажатость и т. д. способствуют установлению личностных, т. е. неформальных отношений между партнерами. Большую роль в организации таких отношений играет «техника» общения: приемы установления развития контакта, умения увидеть и понять другого человека и др. Поэтому овладение коммуникативными умениями — эффективное средство к достижению неформального общения.

В зависимости от того, насколько ярко в общении проявляются отношения, различают следующие его виды.

**Социально-ориентированное общение.** Общественные отношения здесь выражены наиболее ярко. Это лекция, доклад, ораторская речь, телевизионное выступление и т. д.

Лектор, докладчик выступает как представитель общества и решает социальную задачу. Он либо побуждает слушателей к непосредственной социальной активности, либо объединяет их вокруг социально значимой идеи, формирует или изменяет убеждения, социальные установки и т. п. То есть такое общение реализует общественные отношения и имеет целью организовать социальное взаимодействие.

**Групповое предметно-ориентированное общение.** Здесь более четко обозначены отношения, обусловленные совместной деятельностью. Это общение, например, в процессе труда, обучения. Цель такого общения — решение конкретных проблем, стоящих перед коллективом: в сфере труда — производственных задач, в сфере обучения — познавательных. Но непосредственная задача предметно-ориентированного общения тоже социальная — организация коллективного взаимодействия.

**Личностно-ориентированное общение.** Это общение одного человека с другим. Оно может быть в двух вариантах: 1) деловое, т. е. направленное на совместную деятельность, по сути совпадающее с предметно-ориентированным; 2) второй вариант — общение типа «выяснения отношений».

Субъективно для человека в центре стоят личностные отношения, и он порой не догадывается, что за ними скрыты общественные отношения. И только когда между теми и другими возникает явный конфликт, становится ясно, что общественные отношения присутствуют в самых, казалось бы, интимных взаимоотношениях и играют главенствующую роль.

Разумеется, границы между отдельными видами общения условны, так как в реальности коммуникативные ситуации часто бывает невозможно отнести к какому-то одному типу. Примером такого сложного, многопланового явления может служить общение преподавателя со студентами. В своей основе педагогическое общение — это предметно-ориентированное, так как обеспечивает только одну специфическую деятельность — учебную. Вместе с тем оно включает в себя элементы социально-ориентированного и личностно-ориентированного типов общения.

Нас будет интересовать только **деловое общение**, т. е. общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой и т. д.

Любое общее дело предполагает общение и взаимодействие участников как необходимое средство обеспечения его эффективности.

В деловом общении предметом общения является **дело**:



Производственное взаимодействие может и не быть по своей сути общением в том случае, если другой субъект выступает в качестве объекта. Особенности делового общения заключаются в том, что:

- 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.

Прагматичный Дж. Рокфеллер, хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил: «Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Но что означает уметь общаться? Это значит уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними, что предполагает знание психологии общения. В процессе общения люди воспринимают друг друга, обмениваются информацией и взаимодействуют.

Далее будет рассматриваться деловое общение, где реализуются три его стороны: коммуникативная, перцептивная (восприятие) и интерактивная (взаимодействие).

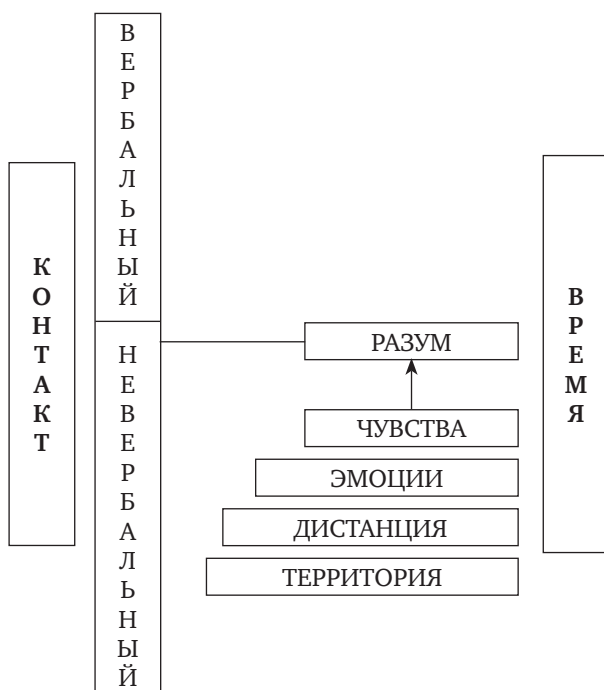
## **Вопросы и задания для самопроверки**

1. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
2. Определите, какая реализуемая потребность в общении на сегодняшний день является для Вас доминирующей.
3. Можно ли согласиться с прагматичным Дж. Рокфеллером, который говорит: «Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

## Глава 2

# ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО КОНТАКТА

Контакт — это процесс организации личностью своего поведения в определенном пространстве и времени с использованием невербальных и вербальных средств общения, целью которого является установление особых положительных или нейтральных отношений с партнером.



### 2.1. Особенности организации пространства

В организации пространства заложен механизм отношений друг к другу

Взаимное расположение людей в процессе непосредственного взаимодействия исследуется в разделе социальной психологии, называется **проксемикой**, где рассматриваются особенности регуляции человеком своего пространства. Это может быть выбор территории для общения (нейтральная, приглашение на свою территорию или переговоры

на территории партнера), дистанция между собой и другими людьми, свое положение относительно них (стоя, сидя и т. п.).

Особенно люди чувствуют себя удобно и считают, что производят благоприятное впечатление, когда стоят или сидят на таком расстоянии от других, которое кажется им соответствующим определенному типу взаимоотношений.

Если принять, что величина индивидуальной территории обусловлена интерперсональными отношениями, можно согласно ей определить отношения, связывающие общающихся людей. Первое систематизированное исследование на эту тему проводил американский антрополог Edward T. Hall. Он выделил в зависимости от типа межличностных отношений 4 типа категорий пространственных, каждая из которых делится на 2 субкатегории — фаза близкая и фаза далекая.

Представляя здесь вкратце категории Hall, можно присоединить к этому его предостережение, касающееся возможности генерализации этих категорий на другие культуры, классы, общества и т. п. Можно, однако, допустить, что похожие категории расстояний могли быть установлены и в наших условиях, хотя отличалась бы в метрах, сантиметрах или частично в содержании межличностном.

### **1. Расстояние интимное.**

Фаза близкая: 0—15 см — изобилует всякими чувственными переживаниями, детальными зрительными впечатлениями. В рамках такой дистанции доходит до сексуальных контактов, близкой заботы, рукопашного боя, так как она делает возможным полный физический контакт.

Фаза отдаленная: 15—35 см — чувственное впечатление беднее, зрительные ощущения еще деформированы. Тела уже не соприкасаются, только руки делают возможным полный физический контакт. На эту территорию человек допускает только ближайших людей, партнера или лучших друзей.

### **2. Расстояние личное.**

Близкая фаза: 35—60 см — изменяется зрительное восприятие: детальность исчезает, а поле зрения увеличивается. На таком расстоянии стоят, например, друзья, которые сигнализируют, что они связаны друг с другом.

Фаза отдаленная: 60—120 см — на расстоянии «вытянутой руки», коммуникационно богатая. В ней можно показать кому-то, «где его место» и завязать приятельский контакт, можно в ней говорить о личных делах. На ее дальней границе партнеры могут достать друг друга, соприкоснуться пальцами, если оба вытянут руки.

### **3. Расстояние социальное.**

Делает невозможным всякий физический контакт.

Близкая фаза (120—210 см) выступает чаще всего при обслуживании клиентов. Его можно определить как обычную социальную сконцентрированность, можно назвать расстоянием манипулирования.