

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	5
<b>Глава 1. Общение.</b> .....	8
1.1. Определение понятия. ....	8
1.2. Структура общения. ....	10
1.3. Уровни общения. ....	11
1.4. Уровни делового общения. ....	12
1.5. Практическое занятие .....	12
Выводы. ....	25
Материалы для самостоятельной работы .....	26
<b>Глава 2. Общение как передача информации</b> .....	29
2.1. Механизм обратной связи. ....	29
2.2. Понятие коммуникативного барьера .....	30
2.3. Феномен коммуникативного влияния .....	31
2.4. Уровни обмена информацией. Вербальная информация .....	32
2.5. Уровни обмена информацией. Невербальная информация .....	34
2.6. Практическое занятие .....	53
Выводы. ....	58
Материалы для самостоятельной работы .....	59
<b>Глава 3. Общение как восприятие и познание друг друга</b> .....	67
3.1. Понятие социальной перцепции .....	67
3.2. Функции социальной перцепции .....	69
3.3. Характеристики субъекта и объекта восприятия. ....	70
3.4. Механизмы социальной перцепции .....	73
3.5. Практическое занятие .....	79
Выводы. ....	94
Материалы для самостоятельной работы .....	94
<b>Глава 4. Общение как взаимодействие между людьми.</b> .....	102
4.1. Понятие о межличностном взаимодействии и его мотивах ...	102
4.2. Виды контактного взаимодействия .....	102
4.3. Практическое занятие .....	109
Выводы. ....	111
Материалы для самостоятельной работы .....	111
<b>Глава 5. Межличностные конфликты и пути их разрешения</b> .....	115
5.1. Конфликт — дефект общения? .....	115
5.2. Характеристика конфликта. ....	116
5.3. Функции конфликта .....	118
5.4. Причины конфликтов .....	119

---

5.5. Сигналы конфликта . . . . .	122
5.6. Стратегии конфликтного реагирования . . . . .	122
5.7. Основные тактики и приемы разрешения конфликта . . . . .	125
5.8. Конфликты между преподавателями и студентами . . . . .	127
5.9. Практическое занятие . . . . .	130
Выводы. . . . .	138
Материалы для самостоятельной работы . . . . .	139
<b>Глава 6. Психология делового общения . . . . .</b>	<b>144</b>
6.1. Понятие, виды и формы делового общения . . . . .	144
6.2. Деловая беседа . . . . .	144
6.3. Беседа по телефону . . . . .	146
6.4. Переговорный процесс . . . . .	147
6.5. Деловые совещания . . . . .	148
6.6. Выступления . . . . .	149
Выводы. . . . .	152
Материалы для самостоятельной работы . . . . .	153
<b>Глава 7. Профессиональная этика и этикет как основа</b> <b>профессионального общения . . . . .</b>	<b>157</b>
7.1. Понятия «этика», «мораль», «нравственность» . . . . .	157
7.2. Моральные принципы и нормы . . . . .	158
7.3. Принципы и нормы профессиональной этики . . . . .	160
7.4. Деловой этикет в профессиональной деятельности . . . . .	162
7.5. Деловая переписка . . . . .	166
Выводы. . . . .	171
Материалы для самостоятельной работы . . . . .	172
Словарь психологических терминов . . . . .	177
Литература . . . . .	183

## ВВЕДЕНИЕ

Курс «Психология общения» направлен на формирование у студентов психологических знаний и умений, необходимых как для профессиональной деятельности, так и для развития собственной личности.

Сегодня сложно назвать область деятельности, в которой не требуются знания основ общения. Этой главной форме жизнедеятельности человека посвящено много исследований. В предлагаемом учебнике систематизирован богатейший материал, накопленный современными отечественными и зарубежными учеными в области психологии общения. Издание призвано помочь будущим специалистам в изучении основных подходов психологии человеческих взаимоотношений, овладении практическими навыками эффективного общения с последующим применением их на практике.

За последние десятилетия изучение проблемы общения стало одним из ведущих направлений исследований в психологической науке. Разумеется, ни один учебник не в состоянии охватить все многообразие теорий, фактов, методов и других аспектов этой проблемы. Вместе с тем с учетом основной образовательной программы учебной дисциплины мы постарались охватить наиболее важные для профессиональной деятельности аспекты этого направления.

Глава 1 знакомит студентов с понятием «общение», его структурой и уровнями. В рамках практического занятия предоставляется возможность выявить свои акцентуации и оценить риск их влияния на межличностное общение.

Глава 2 посвящена изучению таких компонентов коммуникативной стороны общения, как обратная связь, коммуникативное влияние, вербальный и невербальный уровни передачи информации. Практическое занятие позволяет выявить уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей.

В главе 3 изучаются такие понятия, как социальная перцепция, ее функции и механизмы, имплицитная структура личности, схемы формирования первого впечатления, каузальная атрибуция, саморефлексия, социальная рефлексия, эмпатия. Практическое занятие поможет проанализировать действия по выстраиванию эмпатического поведения, а также попытаться поставить себя на место другого человека, представив его мысли и эмоции.

Глава 4 направлена на формирование знаний и умений взаимодействия между людьми на основе анализа мотивов и видов контакта. Практическое занятие способствует выявлению преобладающего типа контактного взаимодействия с помощью теста-опросника и ролевых игр.

В главе 5 исследуется такая важная проблема, как межличностные конфликты и пути их разрешения. Отдельно рассматриваются конфликты между преподавателями и студентами. В рамках практического занятия можно оценить свою предрасположенность к конфликтам и способы реагирования в указанной ситуации, а также провести анализ конфликта с помощью алгоритма.

Глава 6 непосредственно касается общения в профессиональной деятельности. Рассматриваются такие формы делового общения, как деловые беседа, переговоры, совещания, выступления.

Глава 7 посвящена вопросам профессиональной этики и этикета, без которых деловое общение невозможно.

В конце книги приводится словарь психологических терминов.

Основные формы обучения: лекции, в том числе проблемные, семинары и семинары-дискуссии, практические занятия, психологический анализ конкретных профессиональных ситуаций, разыгрывание ролей, деловые игры, тренинги, внеаудиторная самостоятельная работа, подготовка рефератов. В соответствии с этим занятия рекомендуется проводить в виде дискуссий, диспутов, конференций, «мозгового штурма».

Уже во время теоретических занятий при принятии группового решения начинается формирование навыка совместной деятельности в коллективе, которое потом продолжается во время практических занятий при работе в малых группах. Изучение материала, изложенного в учебнике, рекомендуется завершать зачетами, во время которых преподаватель, помимо выявления уровня сформированности знаний, получает обратную связь в виде ответов на вопросы типа: «Что меня больше всего поразило в этой главе?», «Что мне не понравилось в курсе психологии общения?», «Что мне больше всего запомнилось?», «Что мне пригодится в моей будущей деятельности?», «Что мне не пригодится в моей будущей деятельности?», «Наиболее трудным для усвоения было понятие (вопрос, тема)», «Что в курсе оказало на меня большое

.....  
влияние?», «Над какими своими привычками мне следовало бы поработать?» и т.д.

С помощью материалов для самопроверки можно осуществлять исходный, текущий и сформированный контроль знаний. Автор надеется, что полученные знания окажутся полезными как будущим, так и практикующим специалистам.

Все пожелания и критические замечания будут учтены при последующих изданиях книги.



цию совместной деятельности, без которой люди не стали бы людьми несколько миллионов лет назад. Не менее значимой он считает функцию формирования сознания человека, а к третьей функции относит самоопределение личности в ее мыслях и поступках.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ЕСЛИ КОШКУ НЕ ГЛАДИТЬ

*Детский врач Р. Спитц, наблюдая за выздоровлением маленьких пациентов, обнаружил, что некоторые из них задерживаются в стационаре на недопустимые сроки. Выяснилось, что эта тенденция к длительному упадку физического и душевного здоровья (медик назвал ее «госпитализмом») проявляется у детей, которые длительное время были лишены ласки.*

*Позже внимание специалистов привлек эксперимент с крысятами. Две группы крысят были помещены в одинаковые условия, единственное различие заключалось в том, что одних ежедневно поглаживали, других — нет. Оказалось, обласканные вырастают крепче, смысленнее необласканных и даже устойчивее к заболеваниям крови.*

*Вывод напрашивался сам собой. Однако в опыте участвовала еще одна группа крысят — контрольная, которых ежедневно подвергали болезненному удару током. Любопытно, что показатели в контрольной группе оказались ближе к таковым в группе обласканных крысят. С чем это связано?*

*Известно, что животные испытывают так называемый сенсорный голод — потребность во внешних раздражителях. Если раздражителей мало, мозг начинает работать хуже, а отдельные его участки даже могут атрофироваться. Полагают, что частным случаем является «голод по положительным раздражителям».*

*Крысята обласканной группы имели возможность утолять этот голод в контактах с персоналом. Что касается крысят контрольной группы, то положительные эмоции у них могли быть вызваны парадоксальным образом: за счет страдания и затем — облегчения.*

*Идея о том, что животное находится в постоянном поиске положительных эмоций, стала более приемлемой. По-новому был осмыслен факт ласки. Если раньше казалось, что ласка (взаимное облизывание, поиск насекомых в шерсти друг друга и т.д.) преследует в основном гигиенические цели, то теперь появились основания думать о ласке как таковой. Неожиданным образом подтвердилась английская поговорка: «если кошку не гладить, у нее высыхает спинной мозг».*

*Вероятно, физическая ласка наряду с другими знаками примирительного и успокаивающего характера играет сплавляющую роль в жизни животных [13].*

Известный польский психолог Ежи Мелибруда [33] предлагает дать *Homo sapiens* определение *Homo communicans*, так как общение является непременным условием любых форм социальной и индивидуальной жизни.

Процесс общения, с его точки зрения, можно оценить с помощью двух критериев.

1. **Эффективность общения**, т.е. степень совпадения того, что один из партнеров хотел передать другому, с тем, что понял этот другой.
2. **Степень удовлетворения потребности** в выражении своих чувств.

Мы будем придерживаться точки зрения, согласно которой **общение** — процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, восприятие и понимание другим человеком, выработку единой стратегии взаимодействия.

## 1.2. СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

Приведенное выше определение позволяет представить структуру общения как взаимосвязь трех сторон: коммуникативной, перцептивной и интерактивной (рис. 1.1).



**Рис. 1.1.** Общение как совокупность трех сторон

*Коммуникативная* сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. *Перцептивная* сторона (перцепция) общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. *Интерактивная* сторона (интеракция) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, но и действиями.

В действительности каждая из перечисленных сторон не существует изолированно друг от друга. Выделение их условно и необходимо для дальнейшего анализа.

## 1.3. УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

Характер общения позволяет выделить следующие уровни:

- *интимно-личностный*; его цель — удовлетворение потребности в понимании, сопереживании, сочувствии; для собеседников характерны эмпатия и доверие друг к другу (приложение 2);
- *деловой* уровень; его цель — организация совместной деятельности. «Я» человека отодвинуто назад, а на 1-м месте — дело. Заниматься своей личностью или личностью партнера в подобной ситуации нет возможности. Этот уровень идеально подходит для коллективов;
- *ритуальный*, или *социально-ролевой*. Его цель — выполнение ожидаемой от человека роли (покупателя, пассажира, соседа, медицинского работника, полицейского, подруги, родственника и т.д.) в виде демонстрации соответствующих социальных норм. Общение при этом носит, как правило, анонимный характер, независимо от того, происходит оно между знакомыми или незнакомыми людьми.

### ПРИЛОЖЕНИЕ 2. СОЗВЕЗДИЕ ЗНАЧИМЫХ (ПО: УАЙЛДЕР Т. ТЕОФИЛ НОРТ)

*Герой романа Т. Уайлдера считал, что у человека должно быть 3 друга-мужчины старше его, 3 — примерно его возраста и 3 — моложе. У него должно быть 3 старших друга-женщины, 3 — его лет и 3 — моложе. Этих дважды девять друзей он называл Созвездием... Редко (а может, никогда) все эти восемнадцать вакансий бывают заполнены одновременно. Остаются пустые места; у некоторых многие годы (или всю жизнь) быва-*

*ет лишь один старший или младший друг, а то и ни одного... Конечно, это весьма причудливая теория, не надо принимать ее слишком буквально, но не стоит и отвергать с порога...*

## 1.4. УРОВНИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

В рамках делового общения можно выделить следующие уровни общения работника.

- I. Внутрличностное общение — общение человека с самим собой с помощью внутренней и внешней речи; на наш взгляд, оно определяет все последующие уровни.
- II. Межличностное общение — общение с другим работником или клиентом, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения.
- III. Групповое общение — установление и развитие контактов работника как члена малой группы с другой малой группой (сотрудники, клиенты, заказчики и т.д.).
- IV. Общение работника со структурно-функциональными единицами организации, в которой он работает (отдел кадров, бухгалтерия, служба охраны и т.д.), и организациями, с которыми он работает.
- V. Связь с общественностью через средства массовой информации (СМИ), социальные сети, Интернет, выступления и т.д.
- VI. Участие работника в деятельности законодательных органов, общественных и профессиональных организаций.

Люди различаются как по качеству общения на каждом уровне, так и по количеству уровней, на которых выстраивается общение индивида.

## 1.5. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

### ТЕСТ-ОПРОСНИК ШМИШЕКА НА ВЫЯВЛЕНИЕ АКЦЕНТУАЦИЙ И ХАРАКТЕРИСТИК МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

*Инструкция: если вы отвечаете на вопрос утвердительно (или согласны с утверждением), напротив номера вопроса поставьте знак «+». Если вы отвечаете отрицательно (не согласны с утверждением), то знак «-». Отвечайте на вопросы быстро, не раздумывая, так как важна ваша первая реакция. Отвечать нужно на каждый вопрос. Помните, что в тесте*

нет «хороших» и «плохих» ответов. Свое мнение выражайте свободно и искренне, только в этом случае вы получите действительное представление о своих особенностях. Каждый последующий вопрос (утверждение) читайте после того, как ответите на предыдущий.

Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Именно поэтому представьте себе, как бы вы вели себя в типичной ситуации. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Студентам не рекомендуется самостоятельно, без преподавателя, интерпретировать полученные результаты.

1. Ваше настроение бывает в основном ясным, неомраченным?
2. Чувствительны ли вы к огорчениям, обидам?
3. Легко ли у вас вызвать слезы?
4. Возникает ли у вас по окончании какой-либо работы сомнение в качестве ее исполнения и стремление проверить, правильно ли все было сделано?
5. Были ли вы в детстве таким же смелым, как и ваши сверстники?
6. Бывают ли у вас переходы от веселого настроения к очень тоскливому?
7. Уединяетесь ли вы, находясь в компании или на вечеринке?
8. Бываете ли вы иногда без особой причины в столь угрюмом настроении, что никто не может его исправить?
9. Серьезный ли вы человек?
10. Способны ли вы восторгаться чем-нибудь?
11. Предприимчивы ли вы?
12. Быстро ли вы забываете о причиненной кому-либо обиде?
13. Мягкосердечны ли вы?
14. Когда вы бросаете письмо в почтовый ящик, проверяете ли, что оно не застряло в щели?
15. Стараетесь ли вы быть на работе одним из лучших работников?
16. Боялись ли вы в детстве грозы или собак?
17. Считают ли вас некоторые люди педантом?
18. Повышаете ли вы голос, когда волнуетесь?
19. Любят ли вас ваши знакомые?
20. Бывает ли у вас иногда состояние сильного беспокойства?
21. Ваше настроение несколько подавлено?
22. Случалось ли вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?

23. Трудно ли вам длительное время сидеть на одном месте?
24. Отстаиваете ли вы энергично свои интересы, если по отношению к вам поступили несправедливо?
25. Можете ли вы резать, колоть, убивать животных?
26. Раздражает ли вас неровно лежащая скатерть настолько, что вы стараетесь ее поправить?
27. Боялись ли вы в детстве оставаться дома один?
28. Бывают ли у вас беспричинные колебания настроения?
29. Являетесь ли вы в своей профессиональной деятельности знатком своего дела?
30. Легко ли вы впадаете в гнев?
31. Можете ли вы быть абсолютно беззаботно веселым?
32. Бывает ли у вас состояние, когда вы преисполнены счастья?
33. Годитесь ли вы для организации какого-либо мероприятия?
34. Высказываете ли вы людям, не приукрашивая, свое мнение о них?
35. Становится ли вам не по себе при виде крови?
36. Охотно ли вы занимаетесь работой, требующей личной ответственности?
37. Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?
38. Опасаетесь ли вы, если вам нужно спуститься в темный подвал?
39. Вам больше нравится та работа, которая требует длительного и кропотливого труда, чем та, которая выполняется быстро и не очень основательно?
40. Общительны ли вы?
41. Охотно ли вы в школе декламировали стихи?
42. Убегали ли вы в детстве из дома?
43. Кажется ли вам жизнь тяжелой?
44. Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта или ссоры, что после этого вы чувствовали себя не в состоянии пойти на работу, учебу?
45. Можно ли сказать, что при неудаче вы не теряете чувство юмора?
46. Предпринимаете ли вы первым шаги к примирению, если кого-нибудь обидели?
47. Любите ли вы животных?
48. Уходя из дома или ложась спать, вы проверяете, закрыт ли газ, заперты ли двери?
49. Беспокоили ли вас мысли, что с вами или вашими родственниками что-то может случиться?
50. Ваше настроение часто зависит от погоды?

51. Трудно ли вам выступать перед большим количеством людей?
52. Можете ли вы, сердясь на кого-либо, дать волю рукам?
53. Нравится ли вам бывать в обществе?
54. Можете ли вы при разочаровании впасть в отчаяние?
55. Нравится ли вам организаторская работа?
56. Упорствуете ли вы в достижении цели, если на пути встречается много препятствий?
57. Может ли трагический фильм так взволновать вас, что на глазах выступят слезы?
58. Бывает ли вам трудно уснуть из-за того, что проблемы прожитого дня или будущего все время крутятся в ваших мыслях?
59. В школе вы иногда подсказывали своим товарищам или давали списывать?
60. Будет ли вам страшно пройти ночью через кладбище?
61. Следите ли вы за тем, чтобы в вашем доме каждая вещь была на своем месте?
62. Случалось ли вам, ложась спать в хорошем настроении, просыпаться в подавленном состоянии?
63. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
64. Бывают ли у вас головные боли?
65. Часто ли вы смеетесь?
66. Можете ли вы быть приветливым даже с тем, кого явно не цените, не любите, не уважаете?
67. Считаете ли вы себя энергичным человеком?
68. Очень ли вы переживаете из-за несправедливости?
69. Любите ли вы природу?
70. Случалось ли вам, уйдя из дома, возвратиться, чтобы проверить, не произошло ли что-нибудь?
71. Боязливы ли вы?
72. Меняется ли ваше настроение при приеме алкоголя?
73. Участвовали ли вы в юности или участвуете сейчас в художественной самодеятельности, драмкружке?
74. Часто ли вас тянет путешествовать?
75. Относитесь ли вы к будущему пессимистически?
76. Бывают ли у вас внезапные переходы настроения от большой радости к глубокой тоске?
77. Можете ли вы быть душой компании?
78. Долго ли вы переживаете обиду?
79. Переживаете ли вы долгое время горести других людей?

80. Могли ли вы в школьные годы переписать из-за кляксы страницу тетради?
81. Можно ли сказать, что вы относитесь к людям скорее настороженно и недоверчиво, чем доверительно?
82. Часто ли вы видите страшные сны?
83. Возникает ли у вас иногда представление, что вы можете броситься под колеса поезда, выпрыгнуть из окна или с балкона?
84. Становитесь ли вы веселее в компании веселых людей?
85. Удастся ли вам отвлечься от нависшей проблемы, чтобы не думать о ней постоянно?
86. Становитесь ли вы менее сдержанным под влиянием алкоголя?
87. В беседе вы скорее немногословны, чем говорливы?
88. Могли бы вы, участвуя в спектакле, настолько войти в роль, что при этом позабыть, кто вы есть на самом деле?

## КЛЮЧ (К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ТИПОВ)

1. Гипертимный × 3 + 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77 – нет	6. Циклотимный × 3 + 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84 – нет
2. Застревающий × 2 + 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81 – 12, 46, 59	7. Демонстративный × 2 + 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88 – 51
3. Эмотивный × 3 + 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79 – 25	8. Возбудимый × 3 + 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86 – нет
4. Педантичный × 2 + 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83 – 36	9. Дистимный × 3 + 9, 21, 43, 75, 87 – 31, 53, 65
5. Тревожный × 3 + 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82 – 5	10. Экзальтированный × 6 + 10, 32, 54, 76 – нет

Примечание. Тип – число баллов, умноженное на соответствующий коэффициент (от 2 до 6). Учитывается количественное соотношение положительных (+) и отрицательных (–) ответов.

## ХАРАКТЕРИСТИКА ТИПОВ

**Гипертимный тип.** У представителей этого типа приподнятое настроение сочетается с жадой жизнедеятельности, повышенной словоохотливостью и тенденцией постоянно отклоняться от темы разговора. Они