



ФГБОУ ВО Сибирская  
пожарно-спасательная  
академия ГПС МЧС России

Т.А. Степаненко  
Т.Н. Пасечкина



# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебное пособие

Железногорск  
2024

МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ  
ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ  
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ

ФГБОУ ВО СИБИРСКАЯ ПОЖАРНО-СПАСАТЕЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ  
ГПС МЧС РОССИИ



Степаненко Т.А., Пасечкина Т.Н.

## **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Учебное пособие

*Допущено Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны,  
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий  
в качестве учебного пособия для курсантов, студентов и слушателей образовательных  
организаций МЧС России*

**Железногорск  
2022**

УДК 378

ББК 74.4

**Авторы:**

Степаненко Татьяна Алексеевна, кандидат педагогических наук, доцент.

Пасечкина Татьяна Николаевна, старший преподаватель.

**Рецензенты:**

Ферапонтова Ю.В., кандидат педагогических наук, доцент  
(ФГБОУ ВО Уральский институт ГПС МЧС России).

Кружков А.П., кандидат философских наук  
(ФГБОУ ВО Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России).

Степаненко Т.А. Пасечкина Т.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие для обучающихся высших образовательных учреждений пожарно-технического профиля / Т.А. Степаненко, Т.Н. Пасечкина. - Железногорск: ФГБОУ ВО Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС РФ, 2022. - 152с.

Учебное пособие представляет собой теоретический и практический курс, охватывающий основные вопросы в соответствии с требованиями учебной программы по изучению дисциплины «Деловое общение» в Сибирской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России. В каждой главе представлены необходимые теоретические сведения, выводы, структурно-логические схемы, контрольные вопросы и практические задания, отражающие специфику делового общения будущих специалистов пожарно-спасательных служб.

Предназначено для курсантов, студентов и слушателей, обучающихся по специальности 20.05.01. «Пожарная безопасность», 20.03.01 «Техносферная безопасность».

<https://sibpsa.ru/delovoe-obschenie/>

ISBN 978-5-906874-83-2

©ФГБОУ ВО Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС, 2022

©Степаненко Т.А., Пасечкина Т.Н., 2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Глава 1. Характеристика и содержание делового общения.....	6
1.1 Общение как научный феномен.....	6
Контрольные вопросы и задания для практических занятий.....	23
1.2 Деловое общение как сфера применения различных видов, форм, средств общения.....	28
Контрольные вопросы и задания для практических занятий.....	51
Глава 2. Организация процесса делового общения и управление им...	56
2.1 Реализация индивидуальных особенностей личности в процессе делового общения.....	56
Контрольные вопросы и задания для практических занятий.....	77
2.2 Предупреждение ошибок, снижающих эффективность делового общения.....	82
Контрольные вопросы и задания для практических занятий.....	117
2.3 Приёмы влияния на партнёра и формирования аттракции.....	125
Контрольные вопросы и задания для практических занятий.....	136
2.4 Этикет и культура делового общения .....	138
Контрольные вопросы и задания для практических занятий.....	146
Заключение.....	150
Библиографический список.....	151

## ВВЕДЕНИЕ

В современном деловом профессиональном мире коммуникативные умения считаются одними из ключевых, универсальных. Умения убеждать, слушать, проводить переговоры, работать в команде, координировать свои действия с действиями партнеров и так далее - наиболее высоко ценимые soft skills современного профессионала. Потребность в расширении коммуникативного компонента профессиональной подготовки постоянно растет. Особенно актуальным коммуникативное образование становится в настоящее время, когда общество переживает ситуацию неопределенности, все больше находится в виртуальном общении, постепенно утрачивая навыки реального межличностного общения.

Дисциплина «Деловое общение» является неотъемлемой частью коммуникативной подготовки будущих специалистов, осуществляемой наряду с такими дисциплинами, как «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык», «Организация делопроизводства» и другими.

При изучении дисциплины «Деловое общение» обучающиеся знакомятся с основами теории и практикуют собственные умения.

К завершению курса они должны:

- сформировать целостное представление о процессе общения (психологическое и социальное содержание, приемы и правила коммуникации);

- научиться установлению психологических контактов в общении и повысить уровень коммуникативных знаний;

- развить навыки организации эффективных форм делового общения.

Дисциплина направлена на формирование основных знаний, умений и навыков делового общения, к которым относятся: основы, принципы и методы организации деловых коммуникаций, основы моделирования процессов речи и общения; умения строить межличностные отношения и работать в группе, быстро воспринимать речь во всех видах слова и извлекать нужные смыслы для принятия оперативных решений, создавать монолог, вести диалог,

управлять им; владение вербальными, невербальными речевыми средствами, нормами взаимодействия, сотрудничества при решении задач профессиональной деятельности; способность к решению правовых, социальных и кадровых вопросов, связанных с деятельностью пожарно-спасательных подразделений. Таким образом, дисциплина «Деловое общение» готовит обучающихся к более осознанному участию в различных типах межличностных взаимоотношений на работе.

Содержание пособия включает теоретические данные риторики, психологии, лингвистики, позволяющие выявить особенности делового общения, рассмотрев темы, характеризующие феномен общения в науке, процесс делового общения и управление им. Учебное пособие является практико-ориентированным, поскольку содержит теоретический материал и практические задания, отражающие специфику делового общения будущих специалистов пожарно-спасательных служб. Одним из важных методов, способствующих обогащению коммуникативного опыта и формированию готовности будущих специалистов к эффективной профессиональной коммуникации, по нашему мнению, является метод анализа ситуаций, предполагающий рассмотрение и решение обучающимися реальных ситуаций из практической деятельности сотрудников МЧС. В данном пособии представлены подобные ситуации.

# ГЛАВА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА И СОДЕРЖАНИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## § 1.1. Общение как научный феномен

*Всякое общение, которое не возвышает, тянет вниз, и наоборот.*

*Ф. Ницше*

*Общение облагораживает и возвышает; в обществе человек невольно, без всякого притворства держит себя иначе, чем в одиночестве.*

*Л. Фейербах*

Рассматриваемые вопросы § 1.1.

- Характеристика феномена общения.
- Деловое общение как вид межличностного общения.
- Основные сферы делового общения специалистов МЧС.
- Виды и правила делового общения.

### **Характеристика феномена общения**

Характеристика феномена общения предполагает его определение, рассмотрение структуры, функции и видов.

Общение – сложное явление, которое изучается рядом наук.

С точки зрения философии, общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия людей, в котором происходит обмен информацией и опытом.

Философско-социологический подход к анализу феномена общения дает возможность понять, что общение есть способ перевода надличностных общественных отношений в личностные, способ осознания диалектически противоречивого духовного мира человека, его мышления, эмоций, чувств; данный феномен рассматривается как особый вид интегративной деятельности, в которой осуществляется «окультуривание».

Социологи при рассмотрении феномена «общение» основное внимание уделяют индивидуальным и групповым чертам общающихся, социальным ролям говорящих. Лингвистика и психолингвистика изучают общение через призму специфических языковых и речевых единиц общения, разнообразия

текстов с точки зрения их композиции, стилей и жанров. К исследованию основных компонентов общения как целостного социального процесса обращаются этика, политология, эстетика, этнография, теория коммуникации, культурология и другие науки.

Особое значение изучению общения, его структуры и ситуационных проявлений придают психологи и педагоги. Они исследуют общение институциональное и неформальное, действительное и иллюзорное, изучают структуру коммуникационных актов, анализируют осуществляемые в общении взаимопонимание и взаимовлияние, рассматривают общение с точки зрения формирования сознания и самосознания, исследуют различные социально-психологические «эффекты» общения и так далее. Большой вклад в развитие этого направления внесли такие отечественные ученые как В.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, В.С. Выготский, И.А. Зимняя, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.Н. Панфёров, С.Л. Рубинштейн и другие.

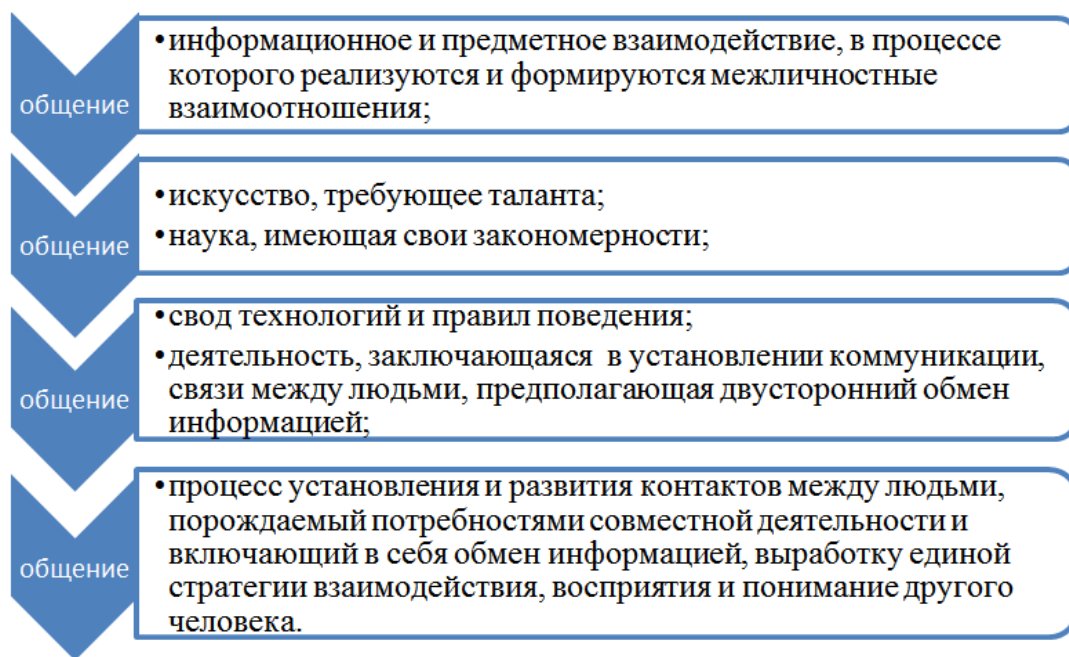


Рисунок 1.1. - Характеристика феномена общения

Проанализировав многообразие трактовок исследуемого понятия, изобразим сущность феномена общения следующим образом (рисунок 1.1).

Е.А. Науменко отмечает, что общение можно рассматривать в следующих отношениях:



- информационно-коммуникативных (обмен информацией);
- интерактивных (обмен действиями);
- гносеологических (определяет человека как субъект и объект социального познания);
- аксиологических (как обмен ценностями);
- нормативных (закрепляющий в личности нормативные модели общества, стереотипы поведения и др.);
- семиотических (как посредник взаимодействия человека со знаковой системой);
- социально-практических (обмен результатами деятельности, умениями и навыками).

Условиями общения являются наличие субъекта и адресата, общего языка, предмета разговора.

Ещё в IV веке до нашей эры великий греческий философ Аристотель в своём труде “Риторика” писал, что речь слагается из трех элементов: из самого оратора, предмета, о котором он говорит, и из лица, к которому он обращается; оно-то и есть конечная цель всего. В современном варианте модель выглядит так: «Коммуникатор - Сообщение – Коммуникант».

Структура американского социолога Гарольда Лассуэлла дополняет модель Аристотеля:

- коммуникатор,
- сообщение,
- канал коммуникации,
- получатель,
- эффект коммуникации.

А российский и американский лингвист Р. О. Якобсон выделяет свои компоненты:

- адресант (субъект, отправляющий сообщение),
- адресат (субъект, принимающий сообщение),
- сообщение (информация, отправляемая адресату),

- контекст (адресат должен однозначно воспринять этот контекст),
- код (код должен быть понятен и адресанту, и адресату),
- контакт (наличие психологической связи между адресантом и адресатом).

Опираясь на мнения различных ученых, изобразим структуру общения в виде следующей схемы (рисунок 1.2):

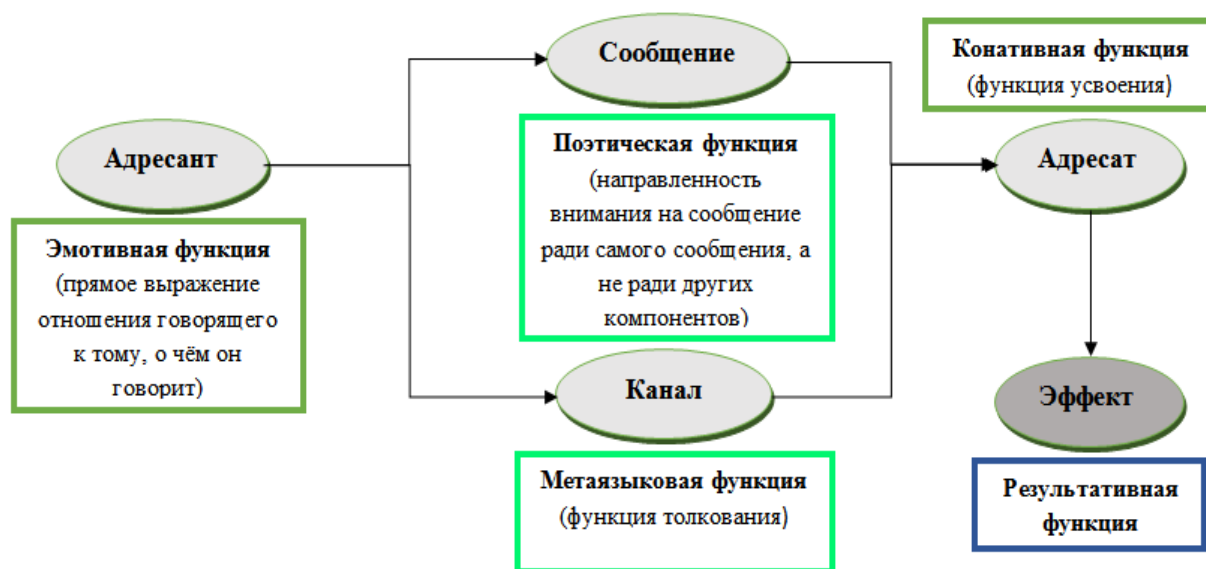


Рисунок 1.2. - Структура общения

В структуре общения выделяют три составляющие, связанные друг с другом: коммуникативная сторона – обмен информацией между людьми; интерактивная – организация взаимодействия между индивидами, то есть обмен не только знаниями и идеями, но и действиями; перцептивная – восприятие и познание людьми друг друга с последующим установлением взаимопонимания.

Важно понимать, что коммуникативная сторона общения (или коммуникация) не может быть рассмотрена только как процесс передачи информации. В процессе коммуникации происходит налаживание совместной деятельности, активный обмен информацией, выработка общего смысла деятельности. А.Н. Леонтьев отмечал, что обмен информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера. Эффективность

коммуникации измеряется тем, насколько удалось такое воздействие. «Коммуникация – не просто процесс обмена информацией, это процесс создания некой общности, в которой мы осмысливаем информацию и соотносим наши смыслы со смыслами наших коммуникативных партнеров, создавая, таким образом, определенную степень взаимопонимания. При этом происходит не столько самовыражение и передача-прием уже сформированных смыслов, сколько совместное смыслообразование».

Следует учесть и тот факт, что коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда коммуникатор и реципиент обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации, у общающихся должно быть одинаковое понимание ситуации общения. В противном случае это может привести к возникновению барьеров общения. С одной стороны, такие барьеры могут быть связаны с социальными, политическими, религиозными, профессиональными различиями, которые порождают разную интерпретацию одних и тех же понятий, а также с различным мировоззрением. С другой стороны, барьеры могут возникнуть вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся – застенчивости, скрытности, некоммуникабельности, а также взаимной неприязни или недоверия.

Важно отметить, что общение предполагает в своём развитии несколько фаз:

*Подготовительная фаза* - планирование, выбор места, времени, установление контакта с собеседником. Она на 40 процентов определяет дальнейший успех общения. Диагностический процесс начинается уже с момента появления собеседника: его внешнего вида, особенностей речи, походки и т.д.;

*Контактная фаза* - вхождение в контакт, настрой на взаимодействие с партнером. В этой фазе важно расположить к себе партнера, уметь почувствовать состояние партнера, «подстроиться» под него;

*Фаза понимания* - концентрация внимания на какой-то проблеме, задаче сторон, разработке тем и мотивационный зондаж, цель которого – понимание мотивов, интересов собеседника. Важно учитывать, что заинтересованность и понимание вызывают желание продолжать общение;

*Фаза убеждения* - аргументация и убеждение, если есть расхождение во мнениях (в виде уловок);

*Фаза завершения* - на этом этапе подводится итог достигнутым договоренностям, происходит принятие партнерами на себя ответственности за принятые решения или сообщается о прекращении контакта;

Возможна и *фаза управления*, когда необходимо выдвинуть на первый план то, что надо, а остальное — скрыть. Эта фаза предполагает не совсем искреннее общение с элементами манипулирования.

Вступая в общение, человек преследует цели: обмен информацией; формирование умений, навыков, развитие профессиональных качеств, формирование отношения к себе, другим людям, обществу в целом; обмен деятельностью; осуществление коррекции поведения; обмен эмоциями.

При этом в процессе общения коммуниканты могут занимать разные позиции (рисунок 1.3).

«Пристройка снизу» соответствует позиции «Дитя», когда человек выглядит подчиняемым и неуверенным: приниженная поза, постоянное движение глаз снизу вверх, быстрый темп речи. «Пристройка сверху» – позиции «Родителя», характерна самоуверенно-агрессивная позиция: выпрямленная поза с подбородком, параллельным земле, жёсткий немигающий взгляд или отсутствие контакта глаз, медленная речь с выдержанными паузами, дистанция.



Рисунок 1.3. - Позиции коммуникантов при общении

«Пристройка рядом» - позиции корректного и сдержанного «Взрослого»: синхронизация темпа речи, уравнивание её громкости,

установление симметричного рисунка обмена взглядами. Для обеспечения успешности делового общения необходимо правильное распределение ролей. Если, например, собеседник выбрал роль «мудрого наставника», то следует принять либо роль «почтительного ученика», либо тактично добиваться желаемого распределения ролей – два эксперта.

Для понимания особенностей общения, обратим внимание и на основные его виды (таблица 1.1).

Таблица 1.1 - Виды общения

<b>По положению коммуникантов в пространстве и времени</b>	
<p><b>Контактное</b> (имеет опору на ситуацию, жестово-мимические и интонационные сигналы; нередко мимика, выражение глаз, жест, фразовое ударение, интонация говорят больше, чем слова)</p>	<p><b>Дистантное</b> (коммуниканты разделены пространством и временем)</p>
<b>По наличию и отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»</b>	
<p><b>Непосредственное</b> (связано с контактом: беседа, доклад)</p>	<p><b>Опосредованное</b> (телефонный разговор, письмо, передача информации по радио, телевидению, через книгу)</p>
<b>С точки зрения формы существования языка</b>	
<p><b>Устное</b> (связано с признаками контактности, непосредственности; производство устного текста связано с ситуацией, подкрепляется жестами, мимикой, интонацией, допустимы разного рода недомолвки и так далее)</p>	<p><b>Письменное</b> (находят воплощение более сложные формы мышления, отражаемые в более сложных языковых формах; письменный текст требует обдумывания, подчиняется более строгим правилам лексического и грамматического отбора и так далее)</p>
<b>С точки зрения переменной - постоянной позиции я-говорящего и ты-слушающего</b>	
<p>субъект-субъектное, диалогическое, партнерское (образуется сменой ролей «я» и «ты», характеризуется краткостью и специфической «простотой» синтаксического строения реплик и другое)</p>	<p>субъект-объектное, монологическое (я-говорящий-пишущий относительно длительное время не оставляет свою коммуникативную роль)</p>
<b>С точки зрения обстановки общения и взаимоотношений общающихся</b>	
<p><b>Частное</b> (непринуждённое, дружеское, интимное)</p>	<p><b>Официальное или деловое</b> (ограничено строгими правилами взаимного поведения и отношений коммуникантов как представителей организации, группы, поэтому текст содержит клишированные, стереотипные компоненты, строгое соблюдение протокола, предписываемого)</p>

социальными ролями участников коммуникации).

Окончание таблицы 1.1

<b>По средствам общения</b>	
Вербальное (лат. verbalis – словесный) осуществляется с помощью слов для закрепления и передачи разного рода научных идей, координации совместной деятельности, осмысления душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми	Невербальное осуществляется с помощью несловесных знаков: позы, жесты, мимика, интонации, особенности организации и контакта, взгляды, территориальное расположение и т.д. Позы, жесты, мимика описаны в кинетике, отражают эмоциональные реакции человека и воспринимаются как общая моторика различных частей тела: рук – жестикуляция, лица – мимика, позы – пантомима. Интонации – в паралингвистике или просодике (произношение, тембр голоса, его высота, громкость), экстралингвистике (темп речи, паузы между словами и фразами, смех, плач, вздохи)
<b>По количеству участников</b>	
Межличностное (количественные отношения «1-1» и «1-несколько» приводят к межличностной коммуникации)	Массовое (отношение «1 – много» приводит к массовой коммуникации): публичное выступление, лекция, доклад и так далее, требуется знание правил, норм лексического и грамматического выбора при организации ясного, доходчивого, логичного, краткого, выразительного, воздействующего текста.

А.А. Максимова выделяет следующие виды общения:

- Реальное (в котором существует реальный партнер) и ирреальное («присутствует» иллюзорный, воображаемый партнер);
- Вербальное (словесное) и невербальное (общение с использованием мимики и жестов);
- Фатическое (с целью установления контакта) и нефатическое (с целью передачи информации);
- Межиндивидуальное, групповое, массовое;
- Контактное и дистантное;
- Официальное и неофициальное общение.

М.Ю. Коноваленко и В.А. Коноваленко указывают на такие формы общения как:

– Диалог (или полилог, если речь идет о коллективном общении) равноправных партнеров;

– Управление - целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации;

– Подражание - заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими, передача умений и профессиональных навыков.

Применительно к сфере делового общения также выделяют внешнюю и внутреннюю коммуникацию (существует в виде обмена информацией между сотрудниками и подразделениями); вертикальную и горизонтальную коммуникацию (устанавливается между равноуровневыми, равноправными сотрудниками и подразделениями организации).

### **Деловое общение как вид межличностного общения**

Деловое общение как процесс взаимосвязи и взаимодействия, организованный для обмена деятельностью, информацией и опытом, а также предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы, реализацию определенной цели, отличается от обычного (неформального). Обычное дружеское общение чаще всего не ставит конкретные задачи, не преследует определенные цели, основано на кодексе вежливости и может быть прекращено по желанию участников. В центре деловых отношений – определённые правила:

– необходимость и достаточность информации (говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент);

– качество информации;

– соответствие (не отклоняйся от темы);

– стиль (выражайся ясно);

– коммуникативный этикет.



Понимание особенностей, характеризующих деловое общение, обеспечит умелое его построение.

– Е.П. Ильин определяет деловое общение как «служебные, т.е. официальные контакты с обратной связью между начальством и подчиненными, а также между подчиненными». Некоторые исследователи конкретизируют смысл рассматриваемого понятия, указывая на то, что под деловым общением понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Такое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, соперниками и конкурентами.

### **Основные сферы делового общения специалистов МЧС**

Применительно к деятельности специалистов МЧС можно выделить следующие сферы делового общения (таблица 1.2):

Таблица 1.2 – Сферы делового общения специалистов МЧС

<b>Сферы делового общения специалиста МЧС</b>	<b>Характеристика коммуникативной деятельности</b>
Повседневное несение службы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– коммуникативный аспект взаимодействия с подчиненным личным составом (обучение, воспитание, мотивация и убеждение для выполнения служебных задач);</li> <li>– организация и осуществление совместной деятельности: ведение переговоров с представителями органов власти, органов местного самоуправления, организаций, должностными лицами;</li> <li>– взаимодействие с представителями СМИ;</li> <li>– выступления на совещаниях, заседаниях, конференциях, выставках, требующие владения ораторским искусством;</li> <li>– ведение деловой документации;</li> <li>– необходимость выстраивать коммуникацию таким образом, чтобы поддерживался высокий позитивный имидж сотрудника МЧС РФ.</li> </ul>
Несение службы в условиях чрезвычайной ситуации	– установление контакта, ведение диалога и грамотное завершение контакта в ограниченном промежутке времени при неблагоприятных для коммуникации условиях (пожар, чрезвычайная ситуация);
	– работа с пострадавшими, их родственниками, свидетелями (в том числе с иностранными гражданами), находящимися в нестабильном психоэмоциональном

	состоянии (шок, горе, алкогольное опьянение, стрессовые реакции).
--	---

### **Виды и правила делового общения**

Различают виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.

*Познавательное общение* организовывается для расширения информационного уровня партнёра, передачи информации для профессиональной деятельности с помощью лекций, семинаров, докладов, бесед, консультаций и т.д., а также письменных работ (контрольных, курсовых, реферативных, дипломных и других). Условиями такого общения будут учёт познавательных возможностей деловых партнёров, их индивидуальных установок на получение новой информации и интеллектуальных возможностей для её переработки, понимания, восприятия. Используют средства: аргументация и доказательство, сравнительный анализ, причинно-следственные связи, структурирование информации, ораторское мастерство.

*Убеждающее общение* призвано вызвать у деловых партнёров определённые чувства, сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия; сделать их своими единомышленниками. Для реализации целей используются пресс-конференции, дискуссии, споры, переговоры, презентация, беседы, «круглые столы». Условия такого общения: опора на восприимчивость партнёра, его мотивацию, интеллектуально-эмоциональную культуру. Средства: аргументация, демонстрация и доказательство, разъяснение и сравнительный анализ, факты, цифры, примеры, свидетельствующие о преимуществах, психологические приёмы присоединения и другое.

*Экспрессивное общение* – для формирования у партнёра психоэмоционального настроения, побуждения к необходимому социальному действию с помощью собраний, митингов, лозунгов, призывов, анализа потенциальных проблем и возможных последствий и другое. Учитывается

эмоциональная сфера партнёра и использование художественно-эстетических средств воздействия на сенсорные каналы делового партнёра. Средства: краткость речевых конструкций, художественные средства, актёрское мастерство (аффектация, улыбка, голос, взгляд, демонстративный характер поз, яркость жестикуляции, интонирования, мимики), опора на актуальные потребности слушателей.

*Суггестивное общение* строится для оказания внушающего воздействия на делового партнёра с целью изменения его мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения. Условиями такого общения будут внушаемость партнёра, его недостаточная информированность, недостаточная критичность, высокий авторитет осуществляющего внушение, создание атмосферы доверительности. Воздействие осуществляется посредством митингов, тренингов, пресс-конференций, рекламы, консультаций и другое. Средства: ссылки на авторитет, персонификация, приёмы внушения, предупреждение, угроза, шантаж и другое.

*Ритуальное общение* организуется для закрепления и поддержки конвенциональных отношений в деловом мире, обеспечения регуляции социальной психики в группах людей, сохранения ритуальных традиций предприятий, создания новых. С этой целью используют церемонии, обряды, праздники, презентации, торжественные собрания, торжественные речи, чествования. Условия общения: художественно оформленная пространственная среда, опора на национальные, территориальные, профессиональные традиции и нормы поведения, церемониальный характер акций. Средства: включение участников в массовую деятельность, импровизация и неординарность сюжетов при сохранении ритуальных традиций.

Знание сути делового общения позволяет определить, насколько эффективными могут быть деловые отношения с конкретным человеком, с группой людей и с обществом в содержании профессиональной деятельности. Условия осуществления делового общения:

- обязательность контактов всех участников общения независимо от симпатий и антипатий;
- предметно-целевое содержание коммуникации;
- соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия с учётом должностных ролей, прав, функциональных обязанностей, делового этикета;
- взаимозависимость участников делового общения в достижении конечного результата при реализации личных намерений;
- коммуникативный контроль участников общения (в том числе игра, манипулирование);
- формальные ограничения (соблюдение правовых, социальных норм, следование регламентации; проявление стрессоустойчивости – управление собой, эмоциональная культура; ограничения с учётом общения – деловая беседа, совещание, презентация и другое, адекватные коммуникативные средства, создание соответствующей пространственной среды).

Таблица 1.3 - Основные правила делового общения

<b>Общение с подчиненным</b>	<b>Общение с руководителем</b>	<b>Общение с коллегами</b>
Благодарите сотрудников за выполненную работу. Хвалите отдельных людей за их заслуги.	Умейте высказывать свою точку зрения.	При работе с коллегами всегда разграничивайте зоны ответственности.
Критикуйте действие или бездействие, а не личность человека.	Не бойтесь обращаться за помощью к руководителю	Не преувеличивайте свою деловую значимость
Не допускайте, чтобы вышестоящее руководство ругало ваших сотрудников.	Уточняйте свои задачи, согласовывайте пути их решения.	Оставляйте свою личную жизнь за пределами рабочего места.
Мотивируйте сотрудников. Будьте справедливы и честны.	Будьте честны и порядочны. Воздерживайтесь от резких оценок.	Держите слово. Если пообещали что-то, обязуйтесь выполнить это.

При осуществлении делового общения следует понимать его виды: императив, манипуляцию и диалог.



*Императивное общение* предполагает авторитарную, директивную форму воздействия на собеседника с целью достижения контроля над его поведением, принуждения его к определенным действиям. Цель общения – не завуалирована. В качестве средств воздействия используются приказ, указания, предписания и требования.

Императивное общение допустимо при осуществлении военных уставных отношений, отношений «начальник-подчиненный», в экстремальных условиях. Применение императива неуместно и неэтично в интимно-личностных отношениях, супружеских и детско-родительских (с помощью команд, приказов и безусловных запретов можно добиться внешнего послушания и выполнения каких-либо требований, которые не становятся частью внутренних личностных убеждений человека, его интровертной мотивации).



*Манипуляция* – распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений. Сферой «разрешенной манипуляции» является бизнес и деловые отношения вообще. Манипулирование, по мысли Шострома, есть

«псевдофилософия жизни, направленная на то, чтобы эксплуатировать как себя, так и других», его причины кроются «в слабости человеческой натуры». Постоянное манипулирование приводит к разрушению личности человека (манипулятора), основные душевные силы которого направлены на управление другими. Объекту манипулирования его положение невыносимо из-за чувства подавления личности (роль игрушки в чьих-то руках, средство для достижения чужих целей). Знание основных причин манипулирования и стратегической линии поведения манипуляторов позволяет не только

распознать их среди окружающих, но и предвидеть их поступки и, следовательно, избежать участи их жертв.

По утверждению испанского философа XVII века Б. Грасиана, «к каждому можно подбирать отмычку. В этом искусство управлять людьми... надо застать натуру врасплох, нащупать уязвимое место и двинуть в атаку ту самую страстишку – победа над своевольной натурой тогда обеспечена». Манипулятор, угадав такие желания человека, как жажда одобрения, поддержки или утешения (они естественны), навязывает ему желаемую роль (например, благородного человека, бескорыстного сотрудника, мудрого руководителя, лихого предпринимателя, обольстительной женщины, незаменимого работника, всеми обожаемого и т.д.). Некоторым предлагаемая роль так нравится, что они долго не понимают, что исполняют ее по сценарию хитреца.

При манипулятивном общении, в отличие от императивного, партнер не знает истинных целей общения, они либо скрываются от него, либо подменяются другими. Однако и то, и другое общение определяется как виды монологического общения: поскольку один собеседник относится к другому как к объекту воздействия и реализует свои цели и задачи.



*Диалоговое общение* противоположно

монологическому и организация его требует соблюдения правил взаимодействия:

1. Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние.
2. Безоценочное восприятие партнера, априорное доверие к его намерениям.
3. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.
4. Персонификация общения – разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

В основе диалога – умение задавать вопросы. Наличие вопроса демонстрирует желание обеих сторон обсуждать определённые проблемы, стремление устанавливать позитивные отношения. Диалогическим отношениям способствуют информационные (открытые), зеркальные и эстафетные вопросы.

Информационный вопрос есть вопрос открытого типа, его задача – вызвать к жизни информацию, способную заинтересовать и сгруппировать вокруг себя различные мнения. Если вопрос рассчитан на «да» или «нет», он закрывает диалог, его нельзя считать информационным: «Какие меры Вы приняли, чтобы улучшить обслуживание?» относится к информационным, а «Вы действительно думаете, что приняли все меры?» – не является информационным.

Зеркальный вопрос позволяет обращаться к первооснове мысли или переживания, к причине, забытой собеседником. Использование такого вопроса требует осторожности и тактичности, поскольку он позволяет проникнуть из области «сказанного» в область «несказанного». Зеркальный вопрос включает в себе повторение части утверждения собеседника с вопросительной интонацией, чтобы заставить увидеть свое утверждение как бы со стороны, заметить его диспропорции и объяснить увиденную асимметрию:

- Я никогда не буду иметь с ним дела!
- Никогда?
- Сейчас у меня нет средств!
- Сейчас? или, – Нет средств?

Зеркальный вопрос не противоречит собеседнику и не опровергает его утверждений, создаёт в беседе новые элементы, придающие диалогу подлинный смысл. Он эффективнее вопроса «Почему?», который чаще вызывает защитные реакции, отговорки, поиски мнимой причинности и может привести к конфликту.

Эстафетные вопросы динамизируют диалог, стремятся опережать высказывания партнера, не перебивая, а помогая ему. Эстафетный вопрос способствует слушанию, схватывает на лету реплики партнера, провоцирует передать больший объем информации.

В заключение стоит обратить внимание на этику делового общения, в основе которой должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов. Деловое общение осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей. Поэтому оно постоянно должно сопровождаться этической рефлексией. Особую значимость этика приобретает в системе делового и профессионального общения специалистов МЧС, поскольку берет на себя регуляцию человеческих отношений не только в условиях повседневного несения службы, но и в экстремальных ситуациях борьбы со стихией.



### **Контрольные вопросы и задания для практических занятий**

1. Проанализируйте определения понятия «общение». Сформулируйте свое определение.

*«Общение – это процесс или процессы, осуществляющиеся внутри социальной общности – группы, коллектива, общества в целом, процессы, по своей сущности не межиндивидуальные, а социальные. Они возникают в силу общественной потребности, общественной необходимости» (А. А. Леонтьев);*

*«Общение – обмен духовными и эмоциональными ценностями (общепризнанными и специфичными для половозрастных и групповых ценностных ориентаций), который происходит в форме диалога человека как с "другими Я", так и в процессе взаимодействия с окружающими людьми» (А. В. Мудрик);*

*«Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности, и включает в себя обмен информацией, выработку единой*



*стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека» (И.А. Зимняя);*

*«Общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности» (Философский энциклопедический словарь);*

*«Общение – это процесс взаимодействия субъектов (именно взаимодействие, оно не может быть описано в терминах просто взаимодействий или действий), каждый из которых является носителем активной деятельности и предполагает ее в своих партнерах». (Б. Ф. Ломов).*

2. Какова структура общения?

3. Прочитайте притчу и выполните задания.

*Один человек спросил у Сократа:*

*— Знаешь, что мне сказал о тебе твой друг?*

*— Подожди, — остановил его Сократ, — просей сначала то, что собираешься сказать, через три сита.*

*— Три сита? — Прежде чем что-нибудь говорить, нужно это трижды просеять.*

Предложите свои варианты, о каких «трех ситах» говорит Сократ. Затем прочитайте притчу до конца. Сравните свои варианты с рассмотренными в притче.

*Сначала через сито правды. Ты уверен, что это правда?*

*— Нет, я просто слышал это.*

*— Значит, ты не знаешь, это правда или нет. Тогда просеем через второе сито — сито доброты. Ты хочешь сказать о моем друге что-то хорошее?*

*— Нет, напротив.*

*— Значит, — продолжал Сократ, — ты собираешься сказать о нем что-то плохое, но даже не уверен в том, что это правда. Попробуем третье*

*сито — сито пользы. Так ли уж необходимо мне услышать то, что ты хочешь рассказать?*

*— Нет, в этом нет необходимости.*

*— Итак, — заключил Сократ, — в том, что ты хочешь сказать, нет ни правды, ни доброты, ни пользы. Зачем тогда говорить?*

Вспомните или подберите к данной притче несколько пословиц.

*Например,*

*- Кто добро творит, того Бог благословит. Без добрых дел нет доброго имени. Худо тому, кто добра не делает никому. Живи так, чтоб ни от Бога греха, ни от людей стыда.*

*- Кто вчера солгал, тому и завтра не поверят. Кто сам врет, другим не верит. Лучше печальная правда, чем радостная ложь.*

*- Где слова редки, там они вес имеют. Глупые речи - что пыль на ветру. Говори по делу, живи по совести. Говорит про тебя, забыв себя.*

Подумайте, насколько представленные идеи характерны для Вашего коммуникативного поведения?

Какие еще «мерила» эффективности речи, общения (наряду с мыслями Сократа) Вы бы использовали?

Подумайте над тем, каким «ситом» Вы чаще всего пренебрегаете, когда хотите что-то рассказать другим. К чему это может привести? Сформулируйте для себя правила, которыми нужно руководствоваться при общении с другими. Следуйте им в ближайшие несколько дней. Затем проанализируйте свое коммуникативное поведение, отмечая, что выполнено, а что нет.

4. Что является предметом делового общения?

5. Соотнесите функции делового общения с их содержательными характеристиками.

#### **Функции**

1. инструментальная
2. интегративная

#### **Содержательная характеристика**

- а. самоутверждение, демонстрация своего личностного потенциала
- б. передача конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 3. функция самовыражения        | в. регламентирование поведения и деятельности, речевых высказываний участников взаимодействия  |
| 4. трансляционная               | г. средство объединения партнёров для совместной деятельности  |
| 5. функция социального контроля | д. развитие навыков культуры, делового этикета   |
| 6. функция социализации         | е. выражение и понимание эмоциональных переживаний друг друга  |
| 7. экспрессивная                | ж. общение как социальный механизм управления, позволяющий получить и передать необходимую для осуществления деятельности информацию |

6. Как доказать, что реализация деловых отношений требует определённых условий?

7. Чем объяснить, что разные виды делового общения требуют различных средств для его организации?

8. Почему эффективной формой взаимодействия считается диалоговое общение?

9. Рассмотрите ситуацию делового общения. Назовите коммуникантов, внешние и внутренние обстоятельства, социальные роли и речевое поведение партнёров.

*«При проверке жилого сектора по вопросам пожарной безопасности произошла следующая ситуация. На одной из улиц я попросил хозяина зайти к нему в дом, чтобы осмотреть состояние печи и электропроводки. Хозяин дома согласился, и мы прошли вместе с ним в дом. В ходе осмотра были выявлены ряд нарушений требований пожарной безопасности. Нарушения были озвучены хозяину дома, на которые он отреагировал негативно - начал кричать, что у него все в порядке, и он сам знает, что ему делать. Для составления протокола паспорт дать отказался. Я предупредил, что будет составлен запрос в паспортный стол и возбуждено административное расследование. Акт проверки хозяин не подписал и попросил удалиться, что я и сделал. В итоге я произвел административное расследование и привлек данного гражданина к ответственности».*

- Как вы думаете, насколько такая ситуация может быть для вас сложной в реальной практической работе?

- Какие трудности могут у вас возникнуть?

- Как вы считаете, удастся ли вам справиться с подобной ситуацией?

Почему?

- Какие эмоциональные реакции у Вас возникают, когда Вы представляете себя в подобной ситуации?

- Как вы думаете, что в действиях, поведении, эмоциональном состоянии сотрудника МЧС, проводившего проверку, способствовало эффективному решению коммуникативной задачи?

*Прочитайте рекомендации сотрудника МЧС, которые помогут Вам в подобной ситуации показать себя с лучшей стороны.*

Проявляйте спокойствие даже когда вас пытаются спровоцировать; изучайте документы, касающиеся вашей профессиональной деятельности; пытайтесь всячески уйти от конфликта; будьте позитивны, не проявляйте негативных эмоций.

10. Проанализируйте разные ситуации официально-делового общения, с которыми Вы сталкиваетесь (цель общения, вопрос, подлежащий обсуждению; социальные роли; коммуникативное намерение партнёров, результат общения).

## **§ 1.2. Деловое общение как сфера применения различных видов, форм, средств общения**

*...держаться оратор должен прямо и стройно, расхаживать и ненамного, выступать вперёд – с умеренностью и тоже нечасто; никакой расслабленности шеи, никакой игры пальцами... Достоинство говорящего в умении владеть всем своим телом, искусно владеть взглядом, ибо как лицо есть изображение души, так глаза – её выражение...*

*Марк Туллий Цицерон*

*Сила речи состоит в умении выразить многое в немногих словах.*

*Плутарх*

Рассматриваемые вопросы § 1.2.

- Понятие вербального и невербального общения.
- Особенности коммуникации в профессиональной сфере пожарных-спасателей.
- Характеристика репрезентативных систем (вербальная, невербальная стороны).
- Формы делового общения, рекомендации успешной их реализации.

### **Понятие вербального и невербального общения**

Многие отечественные ученые (Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, А.А. Леонтьев, А.А. Максимова, Б.Т. Парыгин, А.В. Петровский и другие) отмечают, что общение является сложным процессом установления и развития контактов между людьми, который порождается потребностями в совместной деятельности. Он включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Таким образом, среди сторон общения выделяют: *коммуникацию* (передача информации), *интеракцию* (воздействие на собеседника, организация взаимодействия) и *перцепцию* (восприятие как условие установления взаимопонимания партнеров) (рисунок 1.4).

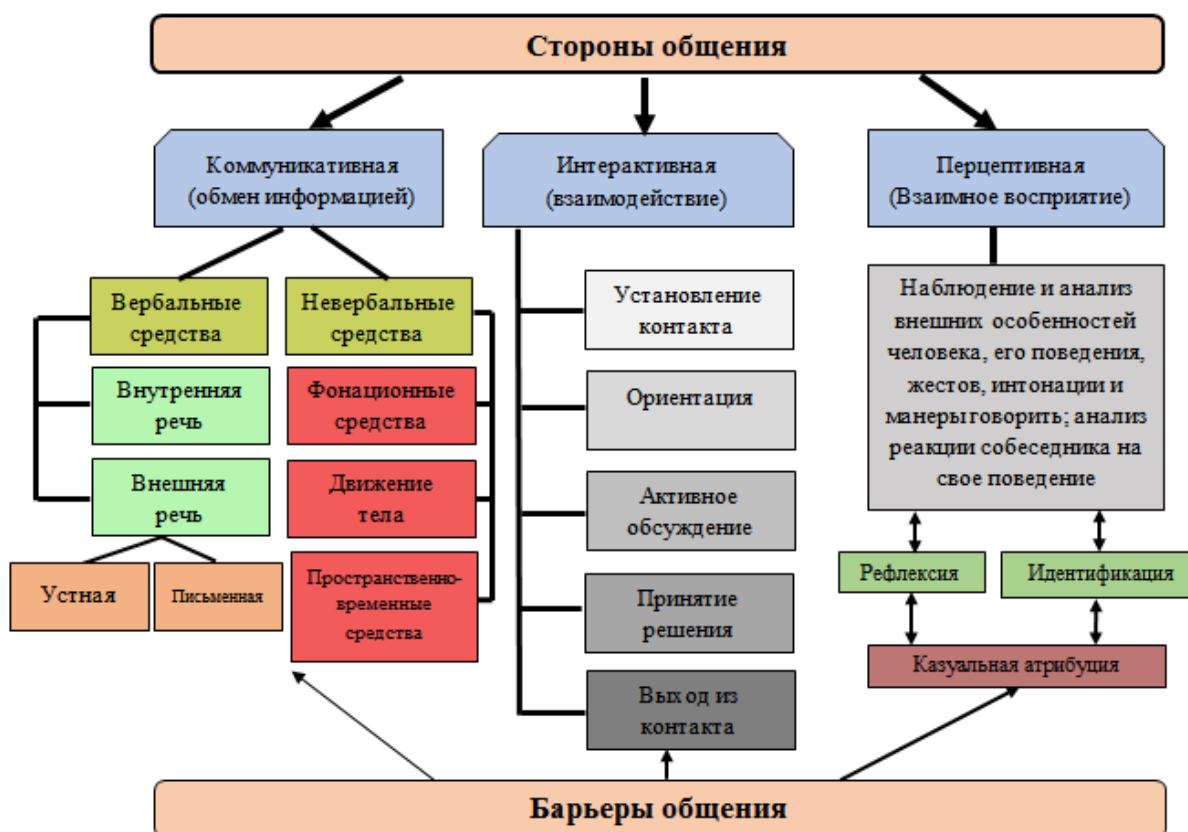


Рисунок 1.4 – Характеристика сторон общения

Вербальные (от латинского слова «устный», «словесный») и невербальные (неречевые) средства общения характеризуют произнесение речи в соответствии с: культурой речи (область языкознания, занимающаяся проблемами нормализации речи, разрабатывающая рекомендации умелого использования языка), техникой речи (комплекс навыков речевого дыхания, голосоведения, дикции, интонационно-мелодического строя речи). Краткая характеристика вербальных и невербальных средств общения представлена в таблице 1.4.

Остановимся на характеристике некоторых невербальных средств.

*Брови и область вокруг рта (губы).* Они несут особую информативную нагрузку. Взгляд связан с формированием высказывания и трудностью этого процесса. При формировании мысли человек чаще смотрит в сторону («в пространство»); мысль сформирована – на собеседника. На собеседника смотрят меньше, если речь идет о сложных вещах; трудность преодолена –

больше. Тот, кто говорит меньше, смотрит на партнера для понимания его обратной связи. Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Зрачки при заинтересованности расширяются в четыре раза, сердитое настроение заставляет их сужаться.

Таблица 1.4 – Характеристика средств общения

<b>Вербальные средства</b>			
Человеческая речь, характеризующаяся точностью употребления слов, их богатством и разнообразием, доступностью, правильностью построения фразы и её доходчивостью, правильностью произношения звуков, слов			
<b>Невербальные средства</b>			
Фонационные средства	Движения тела	Тактильные средства	Пространственно-временные средства
<p><i>Экстралингвистика:</i> паузы; темп речи; вздох; плач; кашель; смех, а также звуки назализации: «хм-хм», «э-э-э» и другие;</p> <p><i>Паралингвистика:</i> вокальные качества голоса; диапазон; тембр;</p> <p><i>просодия:</i> фразовое ударение, логическое ударение; интонация; высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения</p>	<p><i>Кинетика:</i> мимика, жесты;</p> <p><i>Пантомимика:</i> моторика всего тела: позы, осанка, поклоны, походка; визуальный контакт</p>	<p><i>Такесика:</i> прикосновения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и другие</p>	<p><i>Проксемика:</i> расположение людей в пространстве; дистанция между собеседниками</p>

*Позы.* Закрытые позы (например, «наполеоновская» или положение «сидя», а обе руки упираются в подбородок) – позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. Открытые позы (руки ладонями вверх или положение «сидя», а руки раскинуты, ноги вытянуты) – позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта. Позы раздумья: поза «роденовского мыслителя», поза критической оценки (рука под подбородком, указательный палец к виску);

*Положение тела.* Заинтересованность в общении – ориентир на собеседника, наклон в его сторону; незаинтересованность – ориентир в сторону и отклонение назад. Желание заявить о себе – прямая спина,

напряженное состояние, плечи развернуты, иногда руки упираются в бедра; нет необходимости подчеркивать свой статус и положение – расслабленность, спокойствие, свободная непринужденная поза.

*Жестикуляция.* При эмоциональной возбужденности и при желании достичь полного понимания, особенно если оно затруднено, жестикуляция растёт. Основные жесты:

- коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);
- модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);
- описательные жесты (имеют смысл в контексте речевого высказывания).

В процессе общения необходимо помнить о конгруэнтности, то есть о совпадении жестов и речевых высказываний. Противоречие в жесте – сигнал лжи.

*Походка.* По ней можно определить эмоциональное состояние человека. Самая «тяжелая походка» при гнев, самая «легкая» – при радости, самая большая длина шага – при гордости, вялая и угнетенная походка – при страдании.

*Прикосновения* одного человека к другому являются не только сентиментальной подробностью человеческого общения, но и биологически необходимой формой стимуляции. Прикосновения определяются многими факторами, среди которых особую силу имеют статус, возраст, пол, степень знакомства.

Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее рукопожатие (рука находится сверху, ладонь развернуть вниз); покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх); равноправное (руки расположены вертикально).

Похлопывание по плечу возможно при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.



*Расположение собеседников в пространстве и дистанция между ними.*

Американский антрополог Э. Холл так описал пространственную структуру общения:

- интимное (от 0 до 45 см) – общение близких людей;
- персональное (от 45 до 120 см) – общение со знакомыми людьми;
- социальное (от 120 до 400 см) предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
- публичное (от 400 до 750 см) – при выступлении перед различными аудиториями.

Ориентация, выражаемая в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей.

Позиция за столом определяется характером общения: напротив – соперничество; дружеская беседа – угловая позиция, при кооперативном поведении – с одной стороны стола, независимая позиция выражается в расположении собеседников по диагонали.

Невербальные средства выражают то же, что и речь; предвосхищают то, что будет сказано; выражают значение, противоположное тому, что содержится в высказывании; акцентируют сказанное, заполняют молчание, объясняют его или делают значимым; заменяют слово или фразу; привлекают и удерживают внимание аудитории.

У человека, владеющего невербальными средствами, есть возможность экономно использовать время, активизировать речемыслительную деятельность, стимулировать активность слушателей благодаря созданию доверительного климата общения, избежать ошибок общения и достичь желаемого результата во многих ситуациях.

В процессе делового общения часто необходимо уметь установить отношения доверия (*раппорт*), посредством чего можно влиять на собеседника. Американский психолог Гриндер, являющийся экспертом в области влияния и мастером невербального общения, считает, что для полного раппорта может хватить отражения поведенческих характеристик партнёра в

следующих пропорциях: поза – 50% движений и положений тела; дыхание – 100% темпа и ритма дыхания; жесты – 100% основных жестов; лицо и глаза – 70% выражений лиц и направлений взгляда; речь – 100% темпа речи и тона голоса. Важно учитывать, что отражать нужно не все поведенческие особенности сразу, а каждую по отдельности (рисунок 1.5).

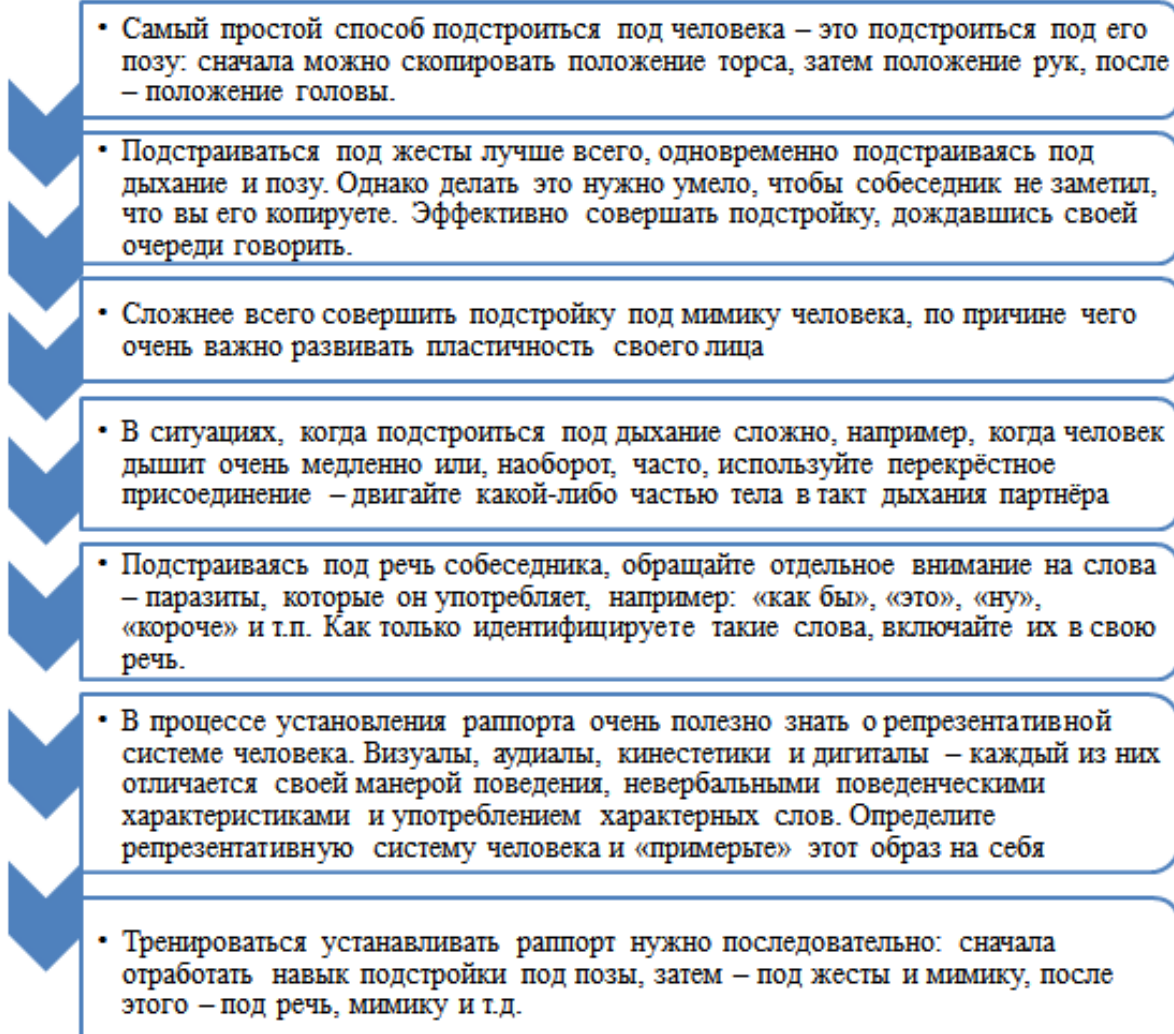
- 
- Самый простой способ подстроиться под человека – это подстроиться под его позу: сначала можно скопировать положение торса, затем положение рук, после – положение головы.
  - Подстраиваться под жесты лучше всего, одновременно подстраиваясь под дыхание и позу. Однако делать это нужно умело, чтобы собеседник не заметил, что вы его копируете. Эффективно совершать подстройку, дождавшись своей очереди говорить.
  - Сложнее всего совершить подстройку под мимику человека, по причине чего очень важно развивать пластичность своего лица
  - В ситуациях, когда подстроиться под дыхание сложно, например, когда человек дышит очень медленно или, наоборот, часто, используйте перекрёстное присоединение – двигайте какой-либо частью тела в такт дыхания партнёра
  - Подстраиваясь под речь собеседника, обращайтесь отдельное внимание на слова – паразиты, которые он употребляет, например: «как бы», «это», «ну», «короче» и т.п. Как только идентифицируете такие слова, включайте их в свою речь.
  - В процессе установления раппорта очень полезно знать о репрезентативной системе человека. Визуалы, аудиалы, кинестетики и дигиталы – каждый из них отличается своей манерой поведения, невербальными поведенческими характеристиками и употреблением характерных слов. Определите репрезентативную систему человека и «примерьте» этот образ на себя
  - Тренироваться устанавливать раппорт нужно последовательно: сначала отработать навык подстройки под позы, затем – под жесты и мимику, после этого – под речь, мимику и т.д.

Рисунок 1.5 - Основные правила установления раппорта

### **Характеристика репрезентативных систем (вербальная, невербальная стороны)**

Для более эффективной коммуникации также важно учитывать специфику *основной репрезентативной системы* собеседника. Термин «репрезентативные системы» был разработан Джоном Гриндером и Джудитом

Делозье. Исследователи пришли к выводу, что люди в процессе общения используют слова, которые в наибольшей степени соответствуют их ведущему способу получения информации из внешнего мира.

Репрезентативная система находит отражение в невербальных особенностях, таких как жесты, мимика, позы, тембр голоса, темп речи, движение глаз и другое (таблица 1.5).

Таблица 1.5 – Характеристика репрезентативных систем (невербальная сторона)

<b>Признак/ Система</b>	<b>Визуальная</b> (получение информации в основном через зрение)	<b>Аудиальная</b> (получение информации в основном через слух)	<b>Кинестетическая</b> (получение информации в основном через обоняние и осязание)	<b>Дигитальная</b> (объединяет визуальную, аудиальную, кинестетическую системы)
Жесты	Указующие, рисующие, быстрые, резковатые	Ритмичные	Плавные, медленные, опирающиеся, трогающие	Редкие, зажатые
Голос	Высокий, звонкий, быстрый	Насыщен интонациями	Низкий, хриплый	Монотонный
Взгляд	При визуализации расфокусированный взгляд, направленный прямо; при формировании визуального образа взгляд направлен вверх-вправо; при припоминании взгляд направлен вверх-влево	При формировании звуковых образов будет взгляд направлен вправо, а при их припоминании – влево	При возникновении телесных ощущений и эмоций взгляд направлен вниз-вправо, а во время ведения внутреннего диалога – вниз-влево	Взгляд чаще всего направлен в лоб собеседнику
Дыхание	Грудное	Полное	Брюшное	Верхнее
Поведение	Быстр, находчив, переменчив	Последователен и педантичен	Тщателен, ленив, здоров	Нетороплив, собран

Определить ведущую репрезентативную систему можно, наблюдая за человеком в процессе общения, но обращая особое внимание на наиболее

часто используемые им слова, самыми распространёнными среди которых являются следующие (таблица 1.6):

Таблица 1.6 – Характеристика репрезентативных систем (вербальная сторона)

Визуальная система	Аудиальная система	Кинестетическая система	Дигитальная система
Посмотреть	Прослушать	Прочувствовать	Осознать
Увидеть наглядно	Услышать главное	Уловить суть	Понять смысл
Упустить из виду	Благозвучный	Прозевать	Проигнорировать
Красивый	Громкое имя	Приятный	Хороший
Яркая личность	Обговорим	Сильная натура	Известный человек
Рассмотрим	Заглушенный	Прикинем	Поразмышляем
Тусклый	Писклявый	Вялый	Сомнительный
Смутный	Прислушаться	Отталкивающий	Быть внимательным
Осмотреться	Рассказать	Заострить внимание	Объяснить
Показать	Хорошо звучит	Продемонстрировать	Всё правильно

После того как ведущая система будет определена, понять другого человека или объяснить ему что-то будет намного проще, причём доносимая информация будет воспринята им максимально точно.

### **Особенности коммуникации в профессиональной сфере пожарных - спасателей**

Жёсткая регламентация – одна из особенностей коммуникации специалистов, осуществляющих свою деятельность в экстремальных условиях. Для передачи информации закреплены специальные команды и формы доклада. Часто общение пожарных осуществляется с использованием

различных технических средств (громкоговорителей, радиий), что накладывает на речь определённые ограничения: она должна содержать в себе короткие, чёткие, лаконичные, ясные указания, исключая многозначность понимания. Отсутствие эмоциональной окраски, разъяснений в сообщениях в ситуациях временного дефицита и крайнего психоэмоционального напряжения отличает коммуникацию в экстремальных условиях. Особую значимость для профессионалов, осуществляющих свою деятельность в подобных ситуациях, приобретает использование невербальных средств передачи информации. Особый язык жестов пожарных закреплён нормативными документами, знание которых является необходимым требованием. Использование всего спектра средств коммуникации способствует оперативной и точной передаче информации, также необходимой для коммуникации специалистов в экстремальных условиях.

Основные принципы конструктивного общения специалистов пожарно-спасательных служб с пострадавшими кратко представлены на схеме (рисунок 1.6).

При организации коммуникации с пострадавшими важно учитывать специфику их стрессового состояния. Используя психологические приёмы экстренной «допсихологической» помощи спасатель может облегчить состояние пострадавшего. В таблице 1.7 рассмотрены приёмы помощи при разных реакциях человека на стресс (с опорой на рекомендации, представленные в литературе: Экстренная допсихологическая помощь: практическое пособие ФКУ ЦЭПП МЧС России. - М., 2017; Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных / под общей ред. Ю.С. Шойгу. - М.: Смысл, 2009. ).

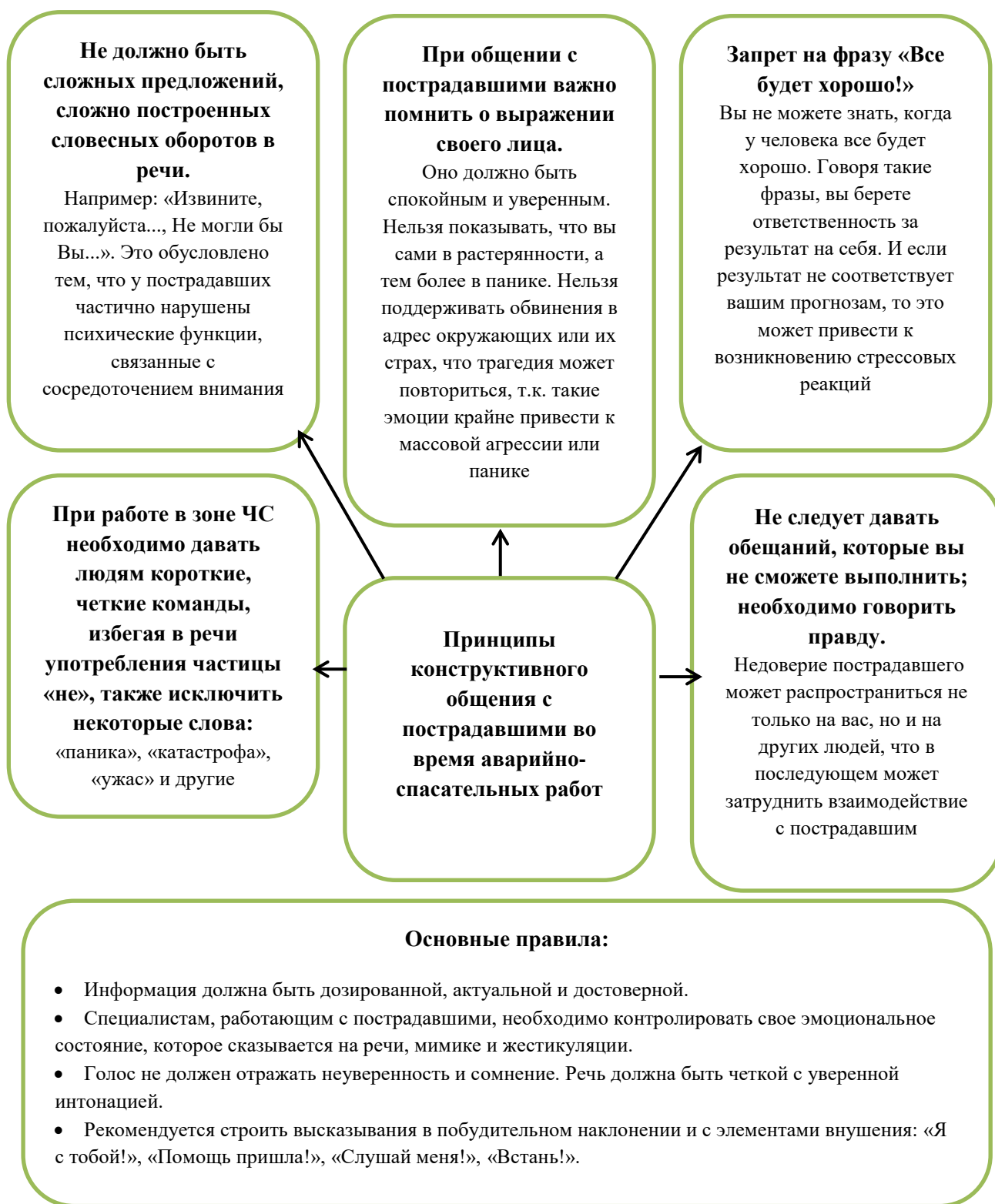


Рисунок 1.6 - Особенности вербальной и невербальной коммуникации специалистов пожарно-спасательных служб с пострадавшими

Таблица 1.7 – Особенности коммуникации с пострадавшими при разных стрессовых состояниях

Стрессовые состояния	Приёмы помощи
Страх	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не оставляйте человека одного. Страх тяжело переносить в одиночестве.</li> <li>• Предложите пострадавшему дыхательные упражнения.</li> <li>• Займите человека каким-нибудь делом, чтобы отвлечь его от переживаний (например, простое интеллектуальное действие -отнимать от 100 по 7).</li> <li>• Когда острота страха начнет спадать, поговорите о том, чего человек боится, но не нагнетайте эмоции. Если человек говорит о том, чего он боится, поддержите его, поговорите с ним на эту тему;</li> <li>• Скажите человеку, что страх в такой ситуации – это нормально. Такие разговоры не могут усилить страх, а дают человеку возможность поделиться им.</li> <li>• Не нужно пытаться убедить человека, что страх неоправданный или нелепый. Не используйте фразы: «Не думай об этом», «Это глупости».</li> </ul>
Тревога	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Говорить о том, что тревожит человека. В процессе разговора человек может осознать истинный источник тревоги и устранить его;</li> <li>• Часто человек тревожится, когда у него не хватает информации о происходящих событиях. Тогда стоит помочь ему узнать эту информацию.</li> <li>• Займите человека умственным или физическим трудом. Если он будет увлечен делом, тревога постепенно отступит.</li> <li>• Не оставляйте человека одного, не убеждайте, что тревожиться незачем, особенно если это не так.</li> <li>• Не скрывайте от человека информацию о ситуации, даже если, с вашей точки зрения, это может его расстроить.</li> </ul>
Плач (слезы)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выразить человеку свою поддержку и сочувствие. Не обязательно словами (можно сесть рядом, приобнять, держать за руку), главное дать ему почувствовать, что вы рядом.</li> <li>• Не следует пытаться остановить плач, убедить человека не плакать.</li> <li>• Дать возможность человеку рассказать о своих чувствах.</li> <li>• Если реакция плача затянулась, можно предложить выпить стакан воды или сконцентрироваться на глубоком ровно дыхании, вместе заняться каким-либо делом.</li> </ul>
Истерика	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создайте спокойную обстановку. По возможности удалите зрителей и замкните внимание на себя.</li> <li>• Побудьте рядом с человеком, но не вступайте с ним в разговор или спор. Не нужно говорить шаблонных фраз, типа «успокойся», «возьми себя в руки», «так нельзя» и т.п.</li> <li>• Будьте внимательным слушателем, кивайте, поддакивайте.</li> <li>• После того, как истерика начала спадать, говорите короткими фразами уверенно, но доброжелательно («умойся», «попей воды»), обращайтесь к человеку по имени. Не вступайте с человеком в активный диалог. Если не «подпитывать» эту реакцию своими словами, высказываниями, репликами, то она скоро пойдет на спад.</li> <li>• После истерики дайте человеку время отдохнуть.</li> </ul>

Окончание таблицы 1.7

Апатия	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поговорите с человеком. Задайте пару простых вопросов («Как тебя зовут?», «Как твоё самочувствие?», «Не голоден ли ты?»).</li> <li>• Проводите пострадавшего к месту отдыха (по возможности снять обувь).</li> <li>• Если нет возможности отдохнуть, то больше говорите с пострадавшим, вовлекайте его в любую совместную деятельность, предложите умеренную физическую нагрузку (пройтись пешком, сделать несколько простых упражнений, самомассаж мочек ушей, пальцев рук).</li> <li>• Скажите человеку, что испытывать апатию – это нормальная реакция на обстоятельства. Не нужно призывать человека собраться, «взять себя в руки», апеллируя к моральным нормам, не нужно говорить, что «так нельзя», «ты сейчас должен...».</li> </ul>
Чувство вины, стыда	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выслушайте человека, ему нужно дать выговориться. Не переубеждайте и не осуждайте его. Дайте понять, что вы его принимаете таким, какой он есть.</li> </ul>
Двигательное возбуждение	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Постарайтесь найти возможность физически остановить человека;</li> <li>• Задавайте вопросы, которые привлекут внимание человека, или поручите дело, которое его заставит задуматься. Любая интеллектуальная активность снизит уровень активности физической.</li> <li>• Предложите выполнить физическую работу, так, чтобы человек почувствовал физическую усталость;</li> <li>• Предложите дыхательные упражнения.</li> </ul>
Нервная дрожь	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нужно усилить дрожь. Возьмите человека за плечи и потрясите его в течение 10-15 секунд. Продолжайте разговаривать с ним, иначе он может воспринять ваши действия как нападение.</li> <li>• После нужно дать пострадавшему отдохнуть.</li> </ul>
Гнев, злость, агрессия	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сведите к минимуму количество окружающих.</li> <li>• Дайте пострадавшему возможность «выпустить пар».</li> <li>• Разговаривайте с человеком спокойно, постепенно снижая темп и громкость речи. Необходимо говорить тише, чем человек, который испытывает эту реакцию.</li> <li>• Обращайтесь к человеку по имени, задавайте вопросы, которые помогли бы ему сформулировать и понять его требования к этой ситуации: «Как вы считаете, что будет лучше сделать: ... или....?»</li> <li>• Не старайтесь переспорить человека или переубедить его, даже если считаете, что он не прав. Не угрожайте и не запугивайте.</li> <li>• Демонстрируйте благожелательность.</li> </ul>

Находясь рядом с человеком, получившим психическую травму, спасателю важно самому не терять самообладания. Поведение пострадавшего не должно пугать, раздражать или удивлять. Его действия, эмоции – это нормальная реакция на ненормальные обстоятельства.

**Формы делового общения, рекомендации успешной их реализации**



Деловое общение реализуется в различных формах: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления и другие.

*Деловые переговоры* – форма делового общения в виде деловой беседы по вопросам, представляющим интерес для обеих сторон с целью достижения совместного решения (заключение договора о поставках, проведение научно-исследовательских, проектных работ, соглашение о сотрудничестве и координации деятельности и т. д.).

В процессе переговоров люди, имея разный опыт общения, темперамент, образование, стремятся добиться взаимной договоренности по интересующему их вопросу; достойно выдержать конфронтацию, неизбежно возникающую из-за противоречивых интересов, не разрушая при этом отношения. Для чего необходимы многие умения и среди них – решать проблему, устанавливать межличностное взаимодействие, управлять эмоциями.

*Подготовка к переговорам:*

- анализ предмета переговоров, информации о партнере, альтернатив, интересов;

- планирование переговоров (выработка переговорной концепции, определение целей, задач, стратегии переговоров, экономические расчеты, основные позиции, возможные варианты, подготовка необходимой технической и справочной документации);

- планирование организационных моментов, первые контакты с партнером.

*Структура переговоров:* приветствие и введение в проблематику; характеристика проблемы и предложения о ходе переговоров; изложение позиции; ведение диалога; решение проблемы; завершение.

*Переговоры проводятся:*

- по определенному поводу (например, в связи с необходимостью налаживания кооперационных связей);

- при определенных обстоятельствах (например, несовпадение интересов);
- с определенной целью (например, заключение соглашения);
- по определенным важным вопросам (политического, экономического, социального или культурного характера).

*Основные ошибки при ведении переговоров:*

- «Холодный запуск» – партнёр вступает в переговоры, не обдумав предварительно в достаточной степени их необходимость и цель, сложности и возможные последствия. В этом случае за ним лишь «ответный ход», т. е. он будет реагировать, а не действовать (не от него будет исходить инициатива).
- «Отсутствие программ» – у партнера нет четкого плана действий – легче вести переговоры, имея в голове (или на бумаге) различные варианты действий.
- «Главное, чтобы меня это устраивало» – партнер преследует собственные интересы, представители другой стороны не видят для себя никаких преимуществ. Подобное несовпадение интересов блокирует собеседника, вызывает нежелание вести переговоры.
- «Пускать все на самотек» – партнер не имеет четкого представления о собственных конкретных предложениях и аргументах, детальных требованиях и критериях оценки предмета переговоров, позициях и ожидаемой реакции противоположной стороны.
- «Коммуникативные заморыши» – неумение слушать. Участник переговоров в ответ на высказывание партнера:
  - ведет себя не по-деловому, эмоционально, не сдержанно;
  - не аргументирует, а своенравно отстаивает свою позицию;
  - не приводит новые факты, не выдвигает новые предложения, а излагает известные позиции, мешающие решению проблемы;
  - не руководствуется общими интересами совместной ответственности за общее дело.

*При ведении переговоров важно:*

- исходить из того, что переговоры необходимы и полезны для решения кооперационных задач;

- добиваться намеченной цели, убедительно аргументировать свои предложения без упрямства с учётом мнения партнера (на переговорах приказов не отдают);

- представлять свои интересы, вносить предложения по решению обсуждаемой на переговорах проблемы;

- стремиться достичь таких соглашений, которые бы отвечали интересам не только вашей службы, но и общества в целом.

- помнить, что субъективными условиями успешного ведения переговоров являются реалистичный подход и заинтересованность в деловом общении, сила воображения и дар комбинирования;

- использовать временной фактор для давления на собеседника.

Для успешного развития переговоров необходимо найти общую с партнером позицию, поэтому сначала рассматриваются бесспорные, не вызывающие разногласий аспекты обсуждаемого предмета; затем – такие пункты, по которым договориться можно относительно легко, и после этого – важнейшие вопросы переговоров. При этом не акцентируется внимание на расхождении во взглядах (если они не принципиальны), требуется спокойная, убедительная, ненавязчивая характеристика проблемы и невыясненных пунктов переговоров. Психологически целесообразное и целенаправленное ведение переговоров требует внимательного слушания партнёра, понимания относящихся к комплексу проблемы аргументов, возражений, предложений, которые он выдвигает при изложении своей точки зрения; выяснения и уточнения его позиции и отношения к предмету разговора, сопоставление с собственными целевыми ориентациями. Важна одновременная концентрация внимания на предмете речи и на личностных качествах партнера, что создаст основу для прогресса на переговорах, для анализа и оценки позиции собеседника; позволит избежать ненужных встречных вопросов и недоразумений. В ситуациях, когда переговоры зашли в тупик – рассмотрение

проблемы с другой стороны, встречные вопросы, проявление решительности в деле и сдержанность в тоне; когда переговоры увязли в обсуждении второстепенных вопросов, стороны не пришли к согласию по основным пунктам – выявление уже достигнутых (главных) результатов и на основании этого определение пунктов, требующих дальнейшего обсуждения.

*Методы ведения переговоров:*

- Вариационный метод – при подготовке к сложным переговорам выяснение вопросов: идеальное решение поставленной проблемы в комплексе; от каких аспектов идеального решения можно отказаться; аргументы, необходимые для реагирования на ожидаемое предположение партнера, обусловленное несовпадением интересов и их односторонним осуществлением и для отклонения экстремальных предложений партнера.

- Метод интеграции – для убеждения партнера, оценивания проблематики переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации. Применение этого метода не гарантирует достижения соглашения в деталях; пользоваться им следует в тех случаях когда, например партнер игнорирует общественные взаимосвязи и подходит к осуществлению своих интересов с узковедомственных позиций.

- Компромиссный метод - готовность участников переговоров к компромиссным решениям (после неудавшейся попытки договориться выдвигаются новые требования, учитывающие новые условия; частичный отход от своих требований; поэтапное достижение соглашений).

Эффект деловых переговоров зависит от умения вести *деловую беседу*. Успех деловой беседы зависит от владения культурой делового общения, т.е. от умения устанавливать контакт с собеседником, ясно и убедительно излагать свои мысли, слушать и слышать то, что говорит партнер, выбирать психологические позиции в общении и т.д.

*Подготовка к беседе:*

- изучение необходимых материалов, документов;
- подготовка ответов на предполагаемые вопросы партнёра;
- составление вопросов партнёру, охватывающих все стороны обсуждаемой темы;
- сбор информации о партнёре (компетентность, позиция по данному вопросу, особенности характера, манера ведения разговора, жизненные установки и принципы, потребности, возраст, семейное положение, увлечения, политические взгляды, образование и т.д.).

*Структура деловой беседы:*

1. Вступительная часть (знакомство, установление контакта с собеседником, самопрезентация). Использование приёмов для установления контакта: «снятие напряженности» (приятные фразы общего характера или тактичный комплимент партнёру, интерьеру, организации работы и т.д.), «зацепка» – событие, личное впечатление, случай, необычный вопрос, которые можно увязать с содержанием беседы; «скрытый комплимент» (соответствующая поза, кивки головой, заинтересованный взгляд) и др. Не рекомендуют начинать разговор с проявления как излишней почтительности к партнёру, демонстрации полной зависимости от него, извинений за то, что оторвали от важных дел, так и с панибратства, демонстрации своих преимуществ, высокомерия. Первые фразы беседы не должны выражать волю того, кто пришел с разговором (собеседник подсознательно может ощущать психологическое давление и подсознательно может сопротивляться предложению), поэтому лучше сказать не «Я хотел бы вам предложить», а «Не хотите ли вы...»; не «Я думаю, что вам будет интересно», а «Не заинтересует ли вас...»; не «Я считаю, что вам будет полезно», а «Как вы полагаете, будет ли вам полезным...».

2. Информирование партнера по общению. Используют способы активизации всех его каналов восприятия; возможны приёмы: «отзеркаливание» (если собеседник напряжен или относится неприязненно к вашим словам), периодическое паузирование (чтобы собеседник мог задать

вопрос), «поглаживание» в виде реплик после вопросов партнёра: «удачный вопрос», «рад, что вы задали мне этот вопрос», «спасибо за вопрос», что поможет партнеру охотнее задать новые вопросы, значит, монолог может превратиться в диалог; контрольные вопросы для выяснения позиции партнёра (понимает ли он вас и насколько принимает информацию); доступное, эмоциональное, конкретное повторение информации после ответов собеседника.

3. Аргументация (обоснование предложения, очередность их подачи, способы убеждения). Эффективны аргументы «против» идей, утверждений, предложений, которые противоречат вашему предложению или которые может выдвинуть ваш собеседник («Вы можете возразить..., однако ... » или «Иногда полагают..., но ...» и доказательства их несостоятельности).

4. Ответы на вопросы, нейтрализация возражений. Ситуации и рекомендации реагирования на них: партнёр согласился с доводами в пользу вашего предложения – наблюдайте за его жестами и мимикой, ожидайте, когда он озвучит своё решение и, возможно, сам обратится с предложением оформить договоренность; партнер не реагирует на доводы или только делает вид, что согласен с ними – применяйте ориентационные вопросы («Что вы думаете по этому поводу?», «Какой вывод вы делаете из всего, мною сказанного?»), вызывающие собеседника на откровенность и позволяющие узнать отношение партнера к вашим аргументам; партнера аргументы не убедили – ищите более убедительные или более доступно повторите уже сказанные; собеседник скрывает свое мнение, а на последнем этапе беседы резюмирует: «Мне это вообще не нужно!» – используйте провокационные вопросы (содержат вызов, подстрекательство, их задают в крайних случаях, предпочитая открытый, малопрятный разговор опасному молчанию партнера).

*При возражении собеседника рекомендуют:*

- главные его суждения записывать, во-первых, это оказывает магическое действие – собеседник начинает говорить более спокойно и взвешенно, во-

вторых, появляется возможность лучше понять суть его возражений, возможно, разногласий нет, есть разные формулировки;

- применять правила: сохраняйте благожелательный тон; не перебивайте партнера, дайте ему высказаться; не подчеркивайте свое несогласие, возражайте по формуле «Да, но...», «Понимаю вас, но нужно учесть, что...», «Охотно согласился бы с вами, однако...», «На вашем месте я, наверное, думал бы так же, но... » и т.п.; выражайте свое согласие там, где это возможно, используйте тактический ход: не задерживаться на возражении, которое трудно опровергнуть, рассмотреть другие, а потом вернуться к этому.

5. Достижение договоренности, подписание документов с помощью цепочки вопросов:

- подтверждающие – настраивают партнера на положительное отношение к вашему предложению, и он может ответить «да» («Наверное, вы тоже рады тому, что...?», «Я не ошибаюсь, полагая, что вы считаете...?» и т.п.);

- открытые – дают возможность развернутого ответа, настраивают на сотрудничество, при этом важно проявить хладнокровие и выдержку (вместо «Вы согласны с моими условиями?» лучше спросить: «На какие условия вы согласны?» или «Как скоро это возможно?»);

- вопросы, которые могут «подтолкнуть» собеседника к принятию решения («Быть может, у вас осталось последнее возражение или сомнение? Я готов ответить»), и совет воспользоваться предложением немедленно, иначе могут быть потеряны определенные преимущества (рекомендуют вести разговор так, будто согласие уже получено – этот прием эффективен в общении с партнером, не склонным к психологической позиции Родителя);

- альтернативные: «Сколько времени вам понадобится для подготовки документов: две недели, десять дней, а быть может, всего неделя?»

6. Заключительная часть – завершение общения, оставить о себе хорошее впечатление при любом результате разговора.

Другая форма делового общения – *публичное выступление*. Умение работать со словом (грамотность, логичность и эмоциональная окраска и др.),

владение техникой непосредственного контакта являются обязательным условием любого делового публичного выступления. При подготовке выступления следует помнить: наличие плана делает речь стройной, логически связанной и последовательной; конспект, тезисы приучают к краткости изложения, четкости формулировок; изучение состава аудитории помогает устанавливать контакт с ней, организовать диалог.

Следует выделить ещё один аспект – стиль устной речи. Каждому стилю присущи определённые особенности, набор специфических языковых средств, употребляемых в строго очерченных сферах общения. Так, Аристотель указывал на слова, полезные «для стиля прозаической речи», – «слова общеупотребительные родному языку и метафоры» («не следует употреблять метафоры, которые заимствованы издалека, которые имеют смешной и неясный смысл»), а также на слова, которые нежелательно употреблять в своей речи оратору: сложные, состоящие из двух слов («эти выражения поэтичны, свойственны поэтам»); необычные выражения; длинные или неуместные эпитеты, так как они обнаруживают «риторическую искусственность», «неумеренность» – что «есть большее зло, чем речь простая, то есть лишённая эпитетов».

В любом жанре красноречия хорошей речью считается такая, которая использует элементы публицистического, художественного и разговорного стилей. Без этого не достичь эмоциональности и убедительности речи.

Публичная речь есть речь-монолог особого типа, адресована слушателю, диалогична (особая форма устной речи, представляющая развернутое высказывание одного лица; оратор говорит, а слушающий про себя возражает ему, выступающий чувствует эту реакцию и реагирует на неё соответствующим образом – происходит двустороннее общение). Ораторская речь «представляет собою монолог, вбирающий в себя ... всё эмоциональное разнообразие диалогической речи, и выражение «диалог в монологе» не лишено определённого смысла».



Выделяют две формы монолога: монолог «стилистически «нейтральный», ведущийся от третьего лица, когда с той или иной целью избегаются обращения ко второму лицу, а всё внимание сосредоточено на содержании и логической последовательности сообщения (например, «академическая» речь)»; монолог «разговорный, непосредственно обращённый от первого лица к реальному или предполагаемому в ораторской прозе второму лицу, рассчитанный на вовлечение слушателя или читателя в процесс речи, содержащий призыв к действию». Такой монолог (активное воздействие на второе лицо) открывает неограниченные возможности для использования в нём элементов диалогической или прямой речи.

*Некоторые рекомендации для успешного выступления.*

- При информировании не следует смотреть на слушателей равнодушно, пристально, в потолок (слушатели должны видеть ваши глаза и взгляд не должен быть невыразительным, стеклянным.). Полезно остановить взгляд на отдельном слушателе или на нескольких слушателях (если заметно их особое участие). Если перед вами большая группа, выберите слушателей в различных частях аудитории, не оставляя без внимания ни одного её сектора.

- Не начинайте свое выступление сразу, сделайте паузу, чтобы слушатели успели рассмотреть вас, оценить внешний вид, умение держаться на трибуне.

- В ходе выступления не допускайте суетливых движений – они отвлекают слушателей от существа речи и вызывают разные ассоциации, далекие от её содержания; «не гуляйте» около трибуны – слушатели начнут разглядывать вас, но не слушать;

- Не произносите слова очень медленно или очень быстро – понятность речи достигается хорошим произношением (четкое и ясное произношение ударных гласных, неударные – существенного влияния на разборчивость речи не оказывают); избегайте ошибок – две-три речевые ошибки оставят негативное впечатление об уровне подготовленности выступающего, особенно опасны неправильные ударения (полностью избежать обмолвок невозможно, поэтому из-за мелких грамматических оплошностей не стоит

вносить поправки); исключите канцеляризмы («охватить мероприятием...», «уделить должное внимание...», «в настоящий момент...»), слова-паразиты («так сказать», «понимаете», «значит», «вот»).

- Для восприятия звучания и смысла слова требуется не более 1 секунды, на неизвестные слова количество необходимого времени увеличивается. Человек понимает звуковую и смысловую сторону речи со скоростью 60—70 слов в минуту. Если выступающий говорит вяло, невнятно, не выговаривая какие-то звуки, то слушатель выполняет тройную работу: воспринимает мысли оратора, «переводит на русский язык» и вникает в их смысл. Такое выступление слушать утомительно, ослабляется внимание. Активно слушать человек может в среднем 15 минут. Затем необходимо сделать паузу или небольшое отступление, привести какой-нибудь любопытный факт.

- Велика роль жеста в публичном выступлении (несёт около 40% информации) – перед вами не только слушатели, но и зрители. Спокойная поза, свободные и упругие жесты, сопутствующие ходу мысли, не вызывают раздражение у слушающих. С помощью рук можно показать размеры предмета и указать на какие-либо предметы, подчеркнуть важность сказанного, то есть создать образ своих идей. Около 90% жестов необходимо делать выше пояса – жесты, сделанные ниже пояса, часто имеют значение неуверенности, неудачи, растерянности. Локти не должны находиться ближе, чем на три сантиметра от корпуса – меньшее расстояние будет символизировать незначительность и слабость вашего авторитета. Лучше жестикулировать обеими руками.

Не менее продуманной должна быть *деловая речь по телефону*. При разговоре по телефону рекомендуют прежде, чем снять телефонную трубку, понять – обязательно ли звонить по данному вопросу этому человеку? Может быть, лучше сначала послать электронное письмо, а позвонить потом, когда он ознакомится с информацией? Не исключено, что информация заинтересует партнера, он позвонит сам. Если телефонный разговор необходим, важно предварительно выяснить, в какое время удобно позвонить, фамилию, имя и

отчество человека, с которым необходимо поговорить; конкретизировать причину звонка.

Деловой разговор по телефону должен быть кратким (до четырёх минут), иначе он теряет свою эффективность. Существует схема «Семь "П"»:

П1 Приветствие, П2. Представление. П3. Причина: объяснение цели звонка. П4. Проблема: обсуждение вопроса. П5. Подведение итогов обсуждения. П6. Признательность: выражение благодарности. П7. Прощание.

Продолжительность каждого этапа разговора (в секундах): П1 + П2 = 15; П3 = 20; П4 = 150; П5 = 35; П6 + П7 = 20. Следует продумать свои слова и возможную реакцию партнера на каждом этапе разговора.

*Алгоритм проведения делового разговора по телефону:*

1. Перед звонком рекомендуется мысленно представить человека, с которым предстоит разговор, подумать о чем-то приятном.

2. Поздороваться лучше с улыбкой, как и при личной встрече. Улыбка хорошо слышна в голосе и сразу же располагает к разговору.

3. Назвать себя (и свою организацию) следует сразу же, не дожидаясь расспросов – имя и фамилия, название организации должны звучать четко, так, чтобы их можно было без труда расслышать и запомнить. Говорите с достоинством, симпатией к себе (нередко представляются скороговоркой, а собственное имя произносят так бесцветно и равнодушно, как будто называют неодушевленный предмет).

4. Затем спокойно, без напряжения объясните цель звонка. Вероятно, в процессе разговора придется называть кое-какие цифры, ссылаться на документы (их следует приготовить и иметь перед глазами). Сказать нужно ровно столько, чтобы партнер понял – да, ему это нужно, и захотел бы выяснить все детали при встрече. Предоставьте собеседнику назначить удобное для него время. Нельзя сказать: «Так я к вам зайду тогда-то», это будет нарушением этикета – статус того, кто просит о встрече, ниже, чем у его собеседника, и диктовать условия он не вправе.

5. Важно поблагодарить за разговор в любом случае, даже если договоренность не достигнута. Извиниться за отнятое время.

6. Прощание должно быть таким же теплым, как и приветствие. Нередко все впечатление от звонка или встречи портит неожиданно быстрое и равнодушное «до свидания», когда все вопросы решены. Последнее слово по телефону должно прозвучать так, чтобы захотелось увидеть того, с кем было приятно говорить.

Знание особенностей видов и форм делового общения и соблюдение условий их организации способствуют эффективному взаимодействию.



### **Контрольные вопросы и задания для практических занятий**

1. Какие средства и формы делового общения Вы знаете?
2. Каким образом невербальные средства способствуют эффективному общению?
3. Охарактеризуйте особенности деловой беседы, эффективные средства ее проведения.
4. Понаблюдайте за несколькими людьми в течение недели и попытайтесь определить их ведущую репрезентативную систему. После постарайтесь организовать коммуникацию с этими людьми с учетом выявленных особенностей. Используйте материалы данного параграфа, а также следующие рекомендации:
  - Подмечайте, как описывает человек свой опыт, переживания, воспоминания.
  - Подмечайте, что больше всего любит вспоминать человек.
  - Оценивайте внешний вид человека: опрятен ли он, насколько хорошо выглядит, какое внимание уделяет своей внешности.
  - Узнавайте любимые способы времяпрепровождения человека, интересы, хобби, увлечения.
  - Интересуйтесь тем, что больше любит человек: смотреть кино, слушать музыку, читать книги, заниматься спортом.

- Обращайте внимание на желание человека общаться по телефону, в мессенджерах, по электронной почте.

- Помните, что большинство людей в мире – визуалы. Общаясь с новыми людьми, делайте упор на методы работы с визуалами: используйте в речи больше образных выражений, приводите яркие красочные примеры, создавайте в воображении людей картинки того, о чём повествуете.

- Имея хотя бы приблизительное представление о репрезентативной системе человека, важно исключать из речи слова-предикаты, ей не соответствующие.

- Общаясь с людьми разных репрезентативных систем, нужно совершать подстройку: под жесты, позы, темп речи, громкость голоса.

- Эффективно обращать внимание на глаза собеседника, ведь они служат отображением его мыслительных процессов. Наблюдайте за тем, в какую сторону человек смотрит, разговаривая с вами: очень часто, если человек врёт, он будет смотреть вниз-влево, ведя сам с собой внутренний диалог и, скорее всего, пытаясь что-то придумать. Если человек смотрит вверх-вправо, значит, он создаёт какой-то образ, чтобы затем озвучить его вам. Смотри вправо, человек подбирает подходящие фразы, а смотря вниз-вправо, человек ощущает какие-то эмоции, обусловленные контекстом вашей беседы

5.Используя коммуникативную технику «Невербальное управление», попробуйте оказать скрытое положительное воздействие на состояние Вашего собеседника. Данная техника может быть полезна как в деловом, так и в межличностном общении, так как позволяет нормализовать и оптимизировать процесс коммуникации. Для более успешного применения техники рекомендуется отработать описанные приёмы заранее перед зеркалом.

*Алгоритм применения техники:*

- Общаясь с человеком, старайтесь больше улыбаться и вести себя так, словно это ваш лучший друг. Когда вам задают вопросы, делайте в ответ небольшие кивки, как бы утверждая то, что вам говорят.

- Высказывая своё мнение, акцентируйте внимание на положительных сторонах вопроса. При этом смотрите собеседнику в глаза – это создаст у него впечатление, что вы общаетесь с ним искренне и правдиво.

- Когда у вас что-то спрашивают, слушайте как можно внимательнее. Ваше лицо должно выражать заинтересованность. Также можно время от времени сопровождать речь собеседника поддакиванием.

- Если человек стал возражать вам, не следует вступать в конфликт. Лучше всего внимательно выслушать доводы и сформулировать утвердительный ответ, который будет содержать в себе весомые контраргументы.

- Завершая общение с человеком, вы должны создать у него ощущение радости и благополучия. Прощаясь, всегда говорите о том, что вам было крайне приятно побеседовать, и вы с удовольствием пообщаетесь при следующей встрече.

Опишите свой опыт, ответив на вопросы.

- В общении со сколькими людьми Вы использовали технику «Невербальное управление»?

- Что в применении техники было самым простым для Вас?

- Что в применении техники было самым сложным для Вас?

- Способствовало ли использование данной техники более эффективной коммуникации?

6. Нарисуйте словесный портрет успешного собеседника.

7. Назовите основные особенности делового общения, характерные для Вашей будущей профессии.

8. Ознакомьтесь с ситуацией, рассказанной начальником караула пожарной части. Объясните, какие коммуникативные умения и средства помогли ему успешно организовать взаимодействие с пострадавшими.

*«Произошло это в 2002 году. Приехали на место, а там всё полыхает. Из окон квартиры серьёзное пламя, на балконах люди. Поставили «трёхколенку».*

*Ползу туда и вижу: в квартире пожилая женщина с дочерью и с ребёнком. И еще трое гостей: две женщины и ребенок. Итого 6 человек.*

*Люди, конечно, шумят, паникуют.*

*Больше всех - хозяйка квартиры: «Ой-ой-ой, что да как, что там горит, там наши паспорта и т. д».*

*Я отвечаю: «Надо спускаться. Кто здесь капитан корабля?».*

*Она: «Ну, я...».*

*Я: «Что за паника тогда? Капитан, не пугай своих бойцов. Будем спускаться».*

*Детей я сам на руках спустил, парни подстраховали снизу.*

*Остальные женщины всё равно боялись спускаться, несмотря на третий этаж. Две женщины собрались, полезли. А одна – бледная, напуганная. Вижу, что ей нехорошо.*

*Бормочет: «Я не смогу, не смогу...».*

*Я спрашиваю: «Что такое?»*

*Она: «У меня астма, приступ».*

*Естественно, тут уже дым, всё пеленой стоит в коридоре и к кухне подбирается, температура довольно серьёзная. Я дал ей маску, кип включил, чтобы дышала. Она подышала, посвежела, но все равно побаивалась, с опаской лезла.*

*Я ей говорю: «Так, подруга, давай потихоньку вниз, у тебя хорошо получается, будешь самой смелой из тех, кто сегодня спускался».*

*Ну, посмеялись, пошутили. В итоге благополучно спустились.*

8. Знание национальных и психологических особенностей представителей разных стран позволит корректировать свое поведение, умело контактировать, добиваться успехов. Ознакомьтесь с материалом – описанием национальных особенностей переговорных стилей (американский, французский, немецкий, английский, итальянский, китайский, японский, корейский) и выделите общее и различное в ведении переговоров представителями той или иной

страны. Однако следует учитывать, что рекомендуемые материалы для ознакомления характеризуют вероятные особенности ведения переговоров. (Сорокина А.В. Основы делового общения / А. В. Сорокина. – М. : Т8RUGRAM / Научная книга, 2017. – 160 с.)



## **ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ИМ**

### **§ 2.1. Реализация индивидуальных особенностей личности в процессе делового общения**

*Не подражайте другим. Найдите себя и будьте собой.*

*Дейл Карнеги*

*Каждый индивид биологически уникален и отличается от остальных.*

*А потому свобода — великое благо, толерантность — важнейшая добродетель, а введение полного единообразия — большое несчастье.*

*Олдос Хаксли (англ. писатель)*

Рассматриваемые вопросы § 2.1.

- Характеристика психических познавательных процессов и их роль в организации успешности общения.
- Влияние темперамента на успешность общения.
- Проявление характера в деловом общении.
- Эмоциональная сфера личности и её роль в деловом общении.
- Социальные мотивации в организации делового общения.

### **Характеристика психических познавательных процессов и их роль в организации успешности общения**


Развитость познавательных процессов является условием успешности делового общения. Человек познает окружающую действительность благодаря психическим познавательным процессам. Скажем иначе, психические процессы есть средства познания окружающей действительности. Словари трактуют окружающую действительность как осуществленную реальность, то есть как то, что есть на самом деле (общение, к примеру). Отсюда, выделим развитие познавательных процессов по прямой

связи (причина), а организацию успешности делового общения по обратной связи (следствие).

Рассмотрим некоторые особенности психических познавательных процессов, с одной стороны, и их роль в организации успешности общения – с другой (таблица 2.1).

Понимание особенностей психических процессов, необходимости их развития (восприятие, воображение, мышление, память, внимание – не заданы генетически, формируются в процессе обучения и воспитания) увеличивают возможности человека детально и своевременно анализировать ситуации общения, определять его пространственно-временные рамки, видеть и создавать результативные условия коммуникации, также влиять на информационную сторону общения партнёров (передача и принятие информации, ее обсуждение в форме диалога, запоминание нужных деталей, быстрое реагирование на изменение речевой ситуации и другое).

Таблица 2.1 – Роль психических процессов в организации делового общения


Познавательный процесс	Особенности познавательного процесса	Организация делового общения
<p>Ощущение</p> 	<p>наиболее простые взаимоотношения человека с внешним миром – возникает как реакция нервной системы на тот или иной раздражитель (рефлекторный характер); отражает в сознании отдельные признаки, свойства предметов при непосредственном воздействии на рецепторы</p>	<p>зависимость поведения человека и его работоспособности от слуховых (акустических) и зрительных (визуальных) ощущений – <b>развитие перцептивности</b></p>
<p>Восприятие</p>	<p>возникает при взаимодействии нескольких органов чувств синтезом ощущений</p>	<p>органы чувств получают, отбирают, накапливают информацию и передают в мозг (своеобразные каналы, по которым внешний мир проникает в человеческое сознание) – <b>построение целостной картины действительности, общения</b></p>

Продолжение таблицы 2.1

	<p>связь с мышлением</p>	<p>активизируется способность выдвигать и проверять гипотезы, основанные на знаниях, опыте – <b>зоркость в понимании особенностей предмета речи и партнера по общению</b></p>
<p>Воображение</p> 	<p>процесс решения задач, преобразование имеющейся информации в виде образов или понятий и порождение новой информации</p>	<p>актуализация в ситуациях неопределенности, в противоречивых условиях – <b>представление результатов еще не выполненной деятельности</b></p>
<p>инструмент общения и межличностного понимания</p>	<p>мысленно посмотреть на ситуацию и самого себя глазами партнера по общению; представить поведение партнера в контексте различных ситуаций – <b>понимание другого человека</b></p>	
<p>саморегуляция психического состояния</p>	<p>погружение себя с помощью специально созданных образов в определенные ситуации - освобождение от внутренней напряженности, расслабление и настрой на решение поставленных задач – <b>разрешение внутриличностных и межличностных конфликтов</b></p>	
<p>Память</p> 	<p>психофизиологический процесс, материальной основой которого являются мозг и нервная система; запоминание и припоминание обеспечивают закон приучения нервной системы</p>	<p>запоминание (ввод информации), сохранение (удержание информации), припоминание (воспроизведение информации)</p>
<p>связь с ранее полученными знаниями, прошлым опытом, эмоциями</p>	<p>условие обучения, развития индивида, становления его как личности; <b>накопление знаний для успешной, продуктивной деятельности</b></p>	

Продолжение таблицы 2.1

	<p><b>визуальная память</b> (зрительная) - способность к воображению</p>	<p>в течение длительного времени «видеть» отсутствующую в реальности картину или предмет <i>(эйдетическое восприятие)</i></p>
	<p><b>двигательная память</b> - запоминание и сохранение разнообразных движений, точное их воспроизведение</p>	<p>формируются и закрепляются привычки</p>
	<p><b>эмоциональная память</b> – переживания; участие в работе всех видов памяти</p>	<p>проявляется в человеческих отношениях; отрицательные эмоции, тревога, беспокойство, стрессовая ситуация влияют на эффективность слушания и восприятие, блокируют память – необходимость в умении регулировать эмоциональные состояния, <b><i>осуществлять выбор неконфликтных моделей поведения</i></b></p>
<p>Внимание</p> 	<p>условия протекания познавательного процесса: концентрация</p>	<p>сосредоточенность</p>
	<p>устойчивость</p>	<p>длительное привлечение внимания к одному предмету или объекту</p>
	<p>распределение</p>	<p>способность человека одновременно концентрироваться на нескольких объектах, возможность выполнять сразу несколько дел, <b><i>вести беседу с несколькими партнерами</i></b></p>
	<p>переключение внимания внутреннее внимание – собственные мысли и чувства; внешнее внимание – культура человека (внимательность к партнеру в обстановке общения)</p>	<p>умение переключать внимание – проявлять гибкость, контроль над внешними обстоятельствами; этикетные формулы – <b><i>предупреждение нарушений риторической этики</i></b></p>

Мышление 	логический анализ проблем; творческое мышление - открытие принципиально нового, генерация собственных оригинальных идей	<i>чувства успеха</i>
	критическое – критика чужих и своих идей, мыслей, аргументов	видение недостатков в собственных суждениях, аргументации, преодоление барьеров, принятие верных решений – <i>исключение трудностей в построении успешного общения</i>

Учитель Платона – Сократ (470 – 399 гг. до н.э.) выделил условия успешности взаимодействия людей: а) диалогичность (говорящий, как инициатор общения, адресант пробуждает мысли адресата, вызывает ответную реакцию на свое слово – включает прямую и обратную связи); б) гармония (объединение усилий общающихся для разрешения общей проблемы); в) смысл (цель общения – поиск смысла, истины, которая должна быть обнаружена в процессе совместного обсуждения предмета речи).

Взаимодействие людей описывал основатель транзактного анализа Э. Берн, индивидуальные свойства личностей – Г. Айзенк. Представители отечественной психологии Б. М. Теплов, Л. С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев рассматривали человека как личность и индивидуальность со всеми присущими ей особенностями, включенную в активную созидательную деятельность. Научные труды З. Фрейда, его соратников А. Адлера и К. Юнга; неопрейдистов: К. Хорни, Э. Фромма и других характеризовали психический мир человека.

А. Моруа писал: «Если бы мы знали других так же, как самих себя, самые предосудительные их поступки показались бы нам достойными снисхождения». Во взаимодействии участвуют «я» и «другие люди», стало быть, необходимо понимать не только этих «других», но и самого себя. Деловое взаимодействие начинается с самопознания, в результате которого формируется эмоционально-ценностное отношение к себе и выражается в

самооценке, т.е. в оценивании своих способностей, психологических качеств и поступков, своих жизненных целей и возможностей их достижения, а также своего места среди других людей. Учитываются и склад ума, и преобладающие эмоции, и психические состояния.

Отсюда, необходимость выделить понятие «базовые свойства личности» и определить его как сплав врожденных и приобретенных в процессе воспитания и социализации черт, что характеризует индивидуальность человека, которая проявляется в стиле его поведения и деятельности (общение – деятельность). В содержании понятия «индивидуальный стиль деятельности» выделена связь системы способов и приемов выполнения деятельности с базовыми свойствами личности (темперамент, характер, способности). Понятие «стиль общения», в свою очередь, – это нормы, методы, принципы, предпочтительные модели поведения в различных коммуникативных ситуациях в конкретной обстановке и при разных обстоятельствах.

### Влияние темперамента на успешность общения



Поскольку на формирование индивидуального стиля деятельности и общения влияет темперамент, рассмотрим средства и формы самовыражения разных темпераментов в деловом общении (таблица 2.2).

Таблица 2.2 - Особенности темпераментов и их проявление в деловом общении

Особенности темперамента	Проявление темперамента в деловом общении
--------------------------	---

<p><b>активность</b> – интенсивность взаимодействия с окружающим миром</p>	<p><b>холерик:</b> быстро растрчивает свои силы и энергию – быстрая истощаемость, смена настроения, активности; в деятельности сохраняются энтузиазм и интерес, если она небольшого объема и не требует длительных усилий; вспыльчивость, прямолинейность;</p>
--	--

Продолжение таблицы 2.2

	<p><b>сангвиник:</b> отклик на происходящее, высокий уровень самоконтроля, дисциплинированность, работоспособность, достижение цели; стремление к карьере;</p> <p><b>меланхолик:</b> все процессы протекают медленно – с трудом справляются с сильными раздражителями, пассивность, малая заинтересованность, отсутствие энтузиазма и инициативы; эффективная деятельность при условии привычной обстановки - проницательность, оценивание ситуации, умение понимать людей и анализировать их поведение; наблюдательность, внимательность при сборе нужной информации, осторожность;</p> <p><b>флегматик:</b> настойчивость и упорство в деятельности; несмотря на свою неторопливость, производителен – компенсирует медлительность прилежанием, основательностью, продуманностью, умением доводить начатое дело до конца; неконфликтен, избегает проблем с окружающими; не любит много говорить и привлекать внимание окружающих; хорош в роли независимого эксперта;</p>
<p><b>темповые характеристики</b> - скорость выполнения любых действий – речи, ходьбы, движений и т.д.</p>	<p><b>холерик:</b> высокая скорость мыслительных и двигательных процессов (работоспособность, выносливость); возможны ошибки при быстром принятии решений и изменение этих решений; быстрая речь, выразительная мимика, резкие жесты, несдержанные движения, в беседе возможны перебивы собеседника, быстрые ответы при недослушивании; быстрое запоминание и быстрое забывание;</p> <p><b>сангвиник:</b> подвижные, выразительные движения, мимика; отчетливая, громкая речь – ораторские способности;</p> <p><b>меланхолик:</b> скупая мимика, монотонная речь, голос тихий, движения скупые, быстрое утомление;</p> <p><b>флегматик:</b> уравновешен, медлителен, спокоен, нетороплив; долго думает, принимая решения при анализе «за» и «против»;</p>
<p><b>эмоциональность</b> - глубина эмоциональных реакций</p>	<p><b>холерик:</b> внутреннее и внешнее беспокойство (неуравновешенность – внезапное препятствие вызывает возбуждение, затем раздражение в полном объеме выплескивается наружу, прямолинейность мешает обойти препятствие);</p> <p><b>сангвиник:</b> быстрая смена эмоций; хорошее и повышенное настроение, оптимизм; умеет принять жизнь такой, какая она есть, верить в лучшее, преодолевать препятствия; спокоен внешне – внутренне спокоен;</p> <p><b>меланхолик:</b> впечатлительность, ранимость, эмоции (глубина, сила, длительность); настроение пониженное, мрачное, пессимистичное; неуверенность, тревожность и мнительность, стрессовое состояние в незнакомых условиях (ступор и длительное принятие решения выхода из сложившейся ситуации);</p>

	<p><b>флегматик:</b> не проявляют свои эмоции, однако накопленное недовольство внутри в конфликтной ситуации может вылиться наружу; трудности с переключением внимания и приспособлением к новой обстановке; в условиях однообразия и постоянства проявляет терпение, усидчивость, толерантность</p>
--	--

## Окончание таблицы 2.2

<p><b>чувствительность</b> – тонкость восприятия внешнего мира</p>	<p><b>холерик:</b> чувствителен к обидам, «вспыльчивый, но отходчивый»; <b>сангвиник:</b> способен подавить свои чувства, не способен в полной мере к сопереживанию – ему все дается легко, неудачи и трудности других людей не воспринимает всерьез; <b>меланхолик:</b> незначительный повод – слезы, обиды; <b>флегматик:</b> инертность и вялость в определенных условиях могут сформироваться, стать причиной безразличного отношения к окружающей жизни, к труду, к людям и к самому себе;</p>
<p><b>ригидность – пластичность</b> – способность к быстрой перестройке и адаптации</p>	<p><b>холерик:</b> пластичность; <b>сангвиник:</b> пластичность (быстро осваивает новые знания и умения, адаптируется к новым условиям, легко сходятся с новыми людьми), находчивость, гибкий ум, изворотливость; <b>меланхолик:</b> с трудом сходятся с новыми людьми, плохо адаптируется к новой обстановке; перемены – одиночество; <b>флегматик:</b> не любит частых изменений, инноваций, консервативен, стремится к стабильности, постоянству; медленно переключается с одной работы на другую; долго сходятся с новыми людьми;</p>
<p><b>экстраверсия</b> обращенность вовне</p>	<p><b>холерик:</b> ярко и страстно проявляет эмоции (позитивные – в центре внимания; несдержанность, нервозность – конфликтные ситуации, неуживчивость во взаимоотношениях); обладает влиянием на окружающих; <b>сангвиник:</b> ориентирован на внешние факторы, нежели на собственные внутренние переживания; вера в себя; чувство юмора; желание быть в центре внимания; хороший собеседник; легко переключает внимание с раздражающей темы на приятную (на внешний стимул);</p>
<p><b>интроверсия</b> – обращенность внутрь себя, на себя</p>	<p><b>меланхолик:</b> собственные внутренние переживания скрывает под маской спокойствия или оживленности; в общении сложен, так как очень чувствителен, раним и обидчив – нервная система тонко воспринимает несовершенство мира, порождающее страдание, и заставляет спрятаться за наигранным оптимизмом или подчеркнутым пессимизмом;</p>



	<b>флегматик:</b> уединение; закрытость, не отвлекается на внешние раздражители, волевая выдержка, терпимость, покладистость;
<b>подчиненность</b> – быть ведомым <b>доминантность</b> – склонность к лидерству	<b>сангвиник, холерик:</b> доминантность, склонность к лидерству; <b>меланхолик:</b> подчиненность, скрытен и застенчив; не умеет отказывать в просьбах; <b>флегматик:</b> не стремится к лидерству, предпочитает перекладывать ответственность на других, с удовольствием принимает ведомые роли и остается в стороне

Итак, меланхолик более всего испытывает трудности в общении (внутренний страх перед новыми ситуациями и новыми людьми – необходима психологическая поддержка со стороны коллег). Сложен в общении холерик (вспыльчивость и несдержанность – барьер установления деловых отношений). Флегматик сложно и долго устанавливает контакт с партнерами, но ему удастся длительное время поддерживать с ними устойчивые деловые отношения. Наиболее коммуникабелен в деловом общении сангвиник – быстро устанавливает контакт и поддерживает диалог.

Если темперамент человека отражается в его поведении и взаимоотношениях, то знание особенностей своего темперамента и учет слабых – сильных сторон темперамента делового партнера обозначим как одно из условий комфортности общения: увеличатся возможности предвидеть эмоциональные реакции партнера на события, понять ход его мыслительной деятельности, использовать нужные речевые формулы. К тому же, ученые (Г. Айзенк, И.П. Павлов, В.М. Теплов, В.Д. Небылицын и другие) обозначили особенности взаимодействия темпераментов. Холерик – меланхолик: успех общения будет зависеть от поведения обоих – холерику в выборе моделей взаимодействия следует избегать бурных эмоций, излишней активности, а меланхолику быть менее обидчивым и ранимым. Холерику будет спокойнее общаться с уравновешенным флегматиком, а меланхолика будет поддерживать сангвиник. Таким образом, дополняя друг друга, уйдя от нежелательных эмоций, эти темпераменты будут более успешны в общении. Флегматику-сангвинику можно избежать раздражительности в деловых отношениях, если одному отказаться от упрямства и консервативных моделей

поведения, а другому проявить последовательность в делах и своих обещаниях. Другие сочетания: холерик и сангвиник – эмоциональность, инициативность с обеих сторон, что приведет к проблеме лидерства; флегматик и меланхолик - инертность, пассивность, что приведет к бездействию. Этим темпераментам необходимо подстроиться друг под друга. Успешным взаимодействием будет двух флегматиков или меланхоликов; менее успешным – двух сангвиников и еще хуже – двух холериков. Уравновешенных флегматиков трудно вывести из себя. Меланхолики впечатлительны, ранимы и обидчивы, однако, уступчивы и склонны к компромиссам для создания душевного равновесия. Сангвиники – независимы и эмоциональны, однако понимание возникающего конфликта как проблемы делового общения приведет к компромиссу как средству восстановления равновесия в отношениях. Непреодолимые трудности в общении возникают у слишком прямолинейных партнеров-холериков – обижают друг друга, сами того не желая. Однако индивидуальность личности проявляется не только в особенностях протекания психических процессов, в чертах темперамента, но и чертах характера.

### Проявление характера в деловом общении



Характер тесно связан с темпераментом единой физиологической основой. От темперамента во многом зависит развитие характера. Так, флегматику сложно развить инициативность и решительность, холерику–

сдержанность и самокритичность, сангвинику – усидчивость, а меланхолику трудно преодолеть робость и тревожность. Характер личности проявляется в часто повторяющихся поступках и действиях, привычных формах поведения в различных ситуациях. Типичные черты характера – результат не только воспитания в семье, школе, коллективе, но и самовоспитания – становятся

устойчивыми уже в подростковом возрасте, их сложно переделать, поэтому столкновение разных характеров препятствует взаимопониманию. Характер человека в общении проявляется в его мировоззрениях, оценках и мнениях. Люди, имеющие глубокие знания, жизненный опыт, управляют своим характером (его называют легким), а хозяина такого характера – незлопамятным, отзывчивым, умеющим мыслить масштабно. Малообщительные люди с ограниченным кругом интересов имеют трудный характер.

В зависимости от потребностей человека в определенном количестве контактов выделяются типы и психические свойства характера, которые формируют социальный тип (таблица 2.3).

Таблица 2.3 - Влияние характера на организацию делового общения

Направленность контактов	Характеристика социального типа
к людям (хотя и нет любви к людям)	<b>уступчивый тип:</b> присоединение к влиятельной сильной личности (стремление подавить свои агрессивные порывы);
против людей	<b>агрессивный тип:</b> контроль над другими, недоверие (жизнь – борьба, люди – враги, привязанности – слабость, приоритеты – победа);
от людей	<b>разобщенный тип:</b> подавление своих эмоций и желание воздержаться от оценки других людей (эмоциональные барьеры при общении – близкие контакты вызывают тревогу).

В таблице 2.4 представлена другая классификация типов характера (К. Леонгард), основанием деления которой является стиль общения с окружающими людьми.

Таблица 2.4 -Проявление типа характера в деловом общении

Тип	Характеристика типа	Рекомендации для организации успешного общения
Демонстративный	демонстрирует эмоции более сильно, чем переживает в данный момент; в основе поведения включение защитных механизмов психики (вытеснение из сознания травмирующих представлений); мотив поведения – самоутверждение, лидерство, интриги, забота о престиже в глазах	рационально фильтровать идущую от него информацию (имеет субъективные эмоциональные представления)

	окружающих, их внимание, восхищение; импульсивность в принятии решения; легкость в установлении контактов	
Педантичный	невысока способность к вытеснению (негативные образы долго задерживаются в сознании); колебания в принятии решений; нерешительность и боязнь ошибки (постоянная проверка, перепроверка своих действий); пунктуальность, предусмотрительность, аккуратность, уступает лидерство другим	подбадривание, безоценочная тактика

#### Окончание таблицы 2.4

Застревающий	обидчивость, злопамятность, долгая задержка сильных чувств: ярости, гнева, страха (недели, месяцы, годы); уверенность в своей исключительности - занимает позицию «родителя»; желание уважения и признания окружающих; умеренная общительность	помочь разобраться в сути его постоянной борьбы с кем-то или за что-то
Возбудимый	постоянная раздражительность, импульсивные поступки – непонимание последствий своих поступков, неумение управлять собой (конфликтность); низкая контактность в общении	внимательно следить за языком тела (жесты, мимика, позы), т.к. агрессия накапливается на подсознательном уровне, их вспышки ярости неожиданные (предвидеть их)

Ученые в понимании сущности характера анализировали связь между характером человека и строением его тела (Э. Кречмер – «Строение тела и характер»), между характером и формой лица, между почерком и характером, но все же не следует забывать, что в основе характера лежат свойства нервной системы человека. Характер человека меняется под влиянием времени, среды, жизненных ситуаций. Яркое проявление характера чаще наблюдается в стрессовых ситуациях, когда необходимо преодолеть трудности.

Эффективное деловое общение зависит от сознательного анализа своих индивидуальных особенностей, свойств другого человека и умелого составления как своего психологического портрета, так и портрета собеседника. При составлении такой характеристики важно учитывать еще одну особенность человека – чувственную.

### Эмоциональная сфера личности и её роль в деловом общении



В трудах исследователей эмоциональной сферы личности отмечены эмоции как специальные механизмы компенсации недостатка информации, сведений, необходимых человеку для организации своего поведения и достижения цели.

Отрицательные эмоции возникают в условиях дефицита информации (например, эмоция страха), развиваются при недостатке сведений, необходимых для защиты. Положительные эмоции возникают, когда имеющейся информации достаточно для комфортного взаимодействия. Эмоции как психические состояния отражают субъективное восприятие индивидом окружающего мира и самого себя, при этом, регулируют психическое состояние индивида, его деятельность и межличностное общение. Эмоции по признаку доставляемого удовольствия или неудовольствия делят на положительные – отрицательные – нейтральные – амбивалентные (эмоционально противоречивые).

Нейтральным эмоциям характерно созерцание, удивление, любопытство, безразличие. Положительные (радость, блаженство, симпатия)

–регулируют деловые отношения, способствуя развитию умений принимать волевые решения (уйти от импульсивности); стимулируют сотрудничество и создают атмосферу оптимизма. Такие эмоции, воздействуя на нервную систему человека, оздоравливают организм. А их противоположность – отрицательные эмоции (горе, презрение, зависть, испуг, тревога, ненависть, стыд) ведут к различным заболеваниям, формируют безволие и слабость, снижают работоспособность. Однако успешность делового общения требует включения как положительных, так и отрицательных эмоций. Отрицательные эмоции важны в ситуации деятельности без желаемых результатов, когда необходима стимуляция активности в поиске новых решений, методов, оригинальных идей. Без каких бы то ни было эмоций человек лишается побуждений к деятельности, теряет способность развиваться. Эмоции поддерживают интерес к жизни, к происходящему вокруг нас. Отсутствие раздражителей, вызывающих эмоции, приводит к эмоциональному голоду. Эмоциональный (как и пищевой) голод после длительного переживания приводит к болезни.

Исследователи эмоциональной сферы личности обозначили средний оптимальный уровень эмоциональной активности партнеров в деловых ситуациях – баланс эмоций связан с тремя видами раздражителей, которые вызывают положительные эмоции (35%), отрицательные эмоции (5%), нейтральные эмоции (60%). Получается, эффективное взаимодействие партнеров зависит и от количества полученных эмоций. Умение сохранять эмоциональный баланс – требование этики делового общения. Одно некорректное высказывание партнеру снижает его работоспособность, для восстановления которой требуется семикратная похвала. Если человека подбадривают, он верит в себя, хвалят – учится быть благодарным, понимают и выражают дружелюбие – желает жить в мире. Важно уметь вызывать положительные эмоции у собеседника. Постоянная критика вызывает ненависть, вражда – агрессивность, насмешки – замкнутость, упрёки – вину.

Видение положительных качеств людей увеличивает их возможности проявлять эти качества.

Со времен Платона вся психическая жизнь человека делится на три относительно самостоятельные сущности: ум, воля, чувства и эмоции. Ум и воля в какой-то степени подчиняются человеку, эмоции возникают и действуют помимо желания и в общении играют особую роль. Успешность деловых отношений зависит от того, какая сущность включится в первую очередь: если – ум, а затем – эмоция, то она будет помогать деятельности ума, дополнять ее различными эмоциональными оттенками. В зависимости от влияния эмоций на деятельность (общительность) человека выделяют стенические и астенические эмоции. Стенические (стимулирующие) – способствуют мобилизации творческих возможностей, побуждают к коммуникации, активизируют действия, увеличивают энергичность в достижении результатов. Астенические (угнетающие) – препятствуют осуществлению деятельности, вызывают скованность и пассивность.

Таблица 2.5 - Проявление некоторых эмоциональных состояний в деловом общении

<b>Эмоциональное состояние</b>	<b>Характеристика эмоционального состояния</b>	<b>Проявление эмоционального состояния в деловом общении</b>
Настроение	слабая интенсивность, устойчивость связана с жизненным тонусом	поддержание высокой умственной и физической работоспособности; преодоление неприятностей
Страсть	сильное и длительно протекающее эмоциональное состояние, глубоко затрагивающее волевые процессы; формирование личности или ее разрушение	эмоциональное состояние питает творческий процесс и активизирует общение
Аффект	резко выраженная интенсивность и кратковременность (сгорает много энергии), бурное внешнее проявление нервных процессов: резкое возбуждение – агрессивность, торможение – оцепенение	быстрая речь; проявление признаков низкой культуры, легкая возбудимость нервной системы человека (чаще холерик, меланхолик); знание закономерностей возникновения и выражения эмоций – сознательный

		контроль ситуаций, вызывающих сильное возбуждение
Стресс	сильное и длительное психологическое напряжение, возникающее во время эмоциональной перегрузки, связанной с работой, деятельностью или событиями личной жизни	партнеры с устойчивой эмоциональной сферой преодолевают фазу тревоги и включаются в активную борьбу со стресс-факторами: разумно взвешивают все «за» и «против» в фазе сопротивления; эмоционально неустойчивые – в фазе тревоги испытывают страх, за фазой тревоги – истощение, обреченность (фрустрацию), податливость ситуации, отчаяние

По продолжительности и интенсивности эмоциональных состояний выделяют настроения, страсти, аффекты, стрессы и другие. В таблице 2.5 рассмотрены эмоциональные состояния, которые, с нашей точки зрения, могут в большей степени влиять на успешность делового общения. При составлении таблицы использовались исследовательские материалы Е.Б. Ильина, опубликованные в книге «Эмоции и чувства».

Плохое настроение порождает пассивность и безразличие, что является условием неуспешности делового разговора, нерезультативности деловых переговоров и бесед. Аффективные состояния чаще других эмоциональных состояний играют негативную роль в общении. Их возникновение связано с конфликтными ситуациями – неумение справиться с неожиданным эмоциональным напряжением (причина) и как следствие – агрессивное поведение, непонимание сути проблемы и выбор способа ее решения (неконструктивный). К тому же, становятся причиной неуспеха, неудачи в общении и дефицит чувственных переживаний (чаще у деятельных и активных), и неуверенность, и стресс. Стрессовые состояния угнетают эмоциональный аппарат человека и, если они часты, длительны, то оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние, но и физическое здоровье человека. Развиваются специфические «болезни социальной адаптации», наблюдается предрасположенность человека к



повышенной тревоге, воспринимать многие ситуации как угрожающие его престижу, самооценке, компетенции, что вызывает ответную, чаще негативную, эмоциональную реакцию и характеризует высокую личностную тревожность. Тревожность как свойство личности (у каждого человека свой оптимальный уровень тревожности) во многом обуславливает его поведение. Определенный уровень тревожности – естественная и обязательная особенность активной деятельности личности – что и характеризует так называемую полезную тревожность.

Следует избегать перехода стресса в дистресс. Дистресс возникает при неумелом раскладе своих сил и при появлении ощущения – все происходящее необратимо. По мысли Ганса Селье, «стресс – это не то, что с вами случилось, а то, как вы это воспринимаете». (Ганс Селье – канадский врач и биолог – в 1936 году обратил внимание на неспецифический ответ организма на любое предъявляемое к нему требование; проявил понятие стресса как нервное напряжение в ответ на воздействие стрессоров и как приспособительная реакция организма). Увидеть причины раздражения, уйти от них или ликвидировать, значит, не дойти до дистресса. В содержании профилактики дистресса, с одной стороны – чередование умственных нагрузок с отдыхом и физическими упражнениями; позитивное общение с теми, кого любим, кому доверяем; умелое управление своими эмоциями, и с другой – социальная среда (люди, которые смогут понять и помочь справиться с трудностями).

Важно знание закономерностей возникновения и выражения эмоций и умение осуществлять сознательный контроль ситуаций, вызывающих сильное возбуждение. Не допускать доминирования отрицательных эмоций – условие разумных отношений между партнерами. Видеть необходимость в формировании культуры эмоций – решать задачу сохранения и поддержания психического здоровья человека. Таким образом, успешное общение требует многих усилий: воспитывать в себе выдержку и терпение, исключать ситуации, которые приводят к раздражению и ярости. К тому же, понимать, что в состоянии эмоционального возбуждения человек утрачивает свое

главное свойство – быть партнером по общению. Однако нельзя не учитывать при организации общения связь поведения человека с его мотивационной сферой.

### **Социальные мотивации в организации делового общения**

В поведении человека наблюдаются функционально взаимосвязанные стороны: побудительная и регуляционная. Побудительная обеспечивает активность и направленность поведения; регуляционная отвечает за то, как это поведение складывается от начала и до конца (до достижения поставленной цели) в тех или иных условиях. Смысл, который вкладывает человек в свою деятельность, определяется его внутренними ценностями – осознанными и неосознанными мотивами. Мотив побуждает к деятельности, направленной на удовлетворение потребностей человека. Регуляцию поведения в деятельности обеспечивают психические явления, состояния и процессы. Стимуляция поведения связана с мотивацией: интересами, мотивами, потребностями, целями, задачами, намерениями, стремлениями, желаниями.

Важным мотивационным фактором является интерес. Интерес создает условия для познавательной деятельности. Познание проявляется во всех видах делового общения и реализуется на всех его фазах (коммуникативной, интерактивной, перцептивной). Мотив – интерес подводит к общению, вызванному любопытством и любознательностью. Профессиональные интересы отражаются в совместных лекциях, прочитанных книгах, просмотренных кинофильмах, написанных статьях (тематическая направленность) – что и создает основу для длительных бесед, успех которых связан с умениями собеседников заинтересовать друг друга. Взаимные интересы (симпатии, антипатии, любовь) связаны с выяснением отношений. Привычки и склонности людей направляют общение – выбор темы разговора, целей, партнёров. Мотивы (капризы, прихоти) относятся к числу низменных, эгоистических и характеризуют людей невоспитанных, морально распушенных, уверенных в своей безнаказанности.

Немецкий философ И. Кант определял интерес как «связь удовольствия со способностью делания» и особое внимание уделял проявлению морального интереса в поведении личности. Если общение мотивировано чувствами долга, чести и совести, нравственными и политическими убеждениями, то в поведении человека наблюдается выступление против чуждых обществу противоправных явлений, отражается в отношении к идейным противникам, ворами, бюрократам и демонстрируется в борьбе высоких – низменных мотивов.

Другим важным мотивационным фактором выступает цель-осознаваемый результат, на который направлено поведение человека в данный момент. Цель является объектом внимания, занимает кратковременную и оперативную память. В отличие от цели, потребности и мотивы сохраняются в долговременной памяти человека до тех пор, пока не будут удовлетворены. Различают мотив и стимул. Мотив – это то, что побуждает человека к деятельности и общению, что характеризует внутреннюю силу поведения. Стимул – внешнее воздействие; опосредован психикой человека (чувствами, настроениями, интересами, склонностями, взглядами). Стимул приобретет реальную побудительную силу тогда, когда превратится в мотив. Таким образом, общение обеспечено с двух сторон:

- с внешней – стимулами (обстановка, условия, социальные требования, поощрения и запреты);
- с внутренней – мотивами (намерения, желания, стремления, соображения).

Понимание причин возникновения мотивов партнера по общению направит выбор оптимального способа воздействия на него.

Из всех мотивационных понятий наиболее важное – потребность – состояние нужды человека в определенных условиях для нормального существования. Потребность активизирует организм, направляет его поведение, приводит в состояние повышенной активности отдельные психические процессы и поддерживает ее до тех пор, пока состояние нужды

не будет полностью удовлетворено. Люди, как личности, отличаются друг от друга разнообразием имеющихся у них потребностей. Существующая потребность, степень ее удовлетворения или неудовлетворения проявляется неосознанно, в эмоциях. Мотив выступает в сознании человека как объект или цель, на что направлено его поведение. Существующую потребность удовлетворить немедленно может не только предмет, но и промежуточный результат, ведущий к нему. Для полноценной мотивации, т.е. для стимулирования и направления поведения в определенное русло, необходимы два мотивационных фактора: потребность и мотив. Потребность как состояние нужды человека в чем-то. Конкретный мотив как то, что обеспечит целесообразность и разумность поведению человека.

Ученые (А. Маслоу, Г. Меррей) выделили личностные потребности (см. рисунок 2.1).



Рисунок 2.1. Пирамида А. Маслоу

Проанализируем те, что важны для организации делового общения:

- достижение – преодоление препятствий в достижении высоких показателей;
- автономия – сопротивление принуждению;
- противодействие – овладение ситуацией и компенсирование неудачи;
- защита – знание и применение способов от критики и нападений;
- уважение к партнеру – соблюдение этических норм;
- доминирование – влияние на поведение других;
- избегание ущерба – предупреждение опасных ситуаций;
- порядок – проявление аккуратности, точности, организованности;

- понимание – навыки ведения диалога (уместность вопросов и ответов),

- анализ, обобщение суждений партнера;

- самоунижение – готовность подчиняться, принять обиду, обвинять себя.

В процессе общения могут быть мотивы:

- взаимодействующие (долг – потребность – интерес), эффективному взаимодействию этих мотивов будут способствовать приемы активизации внимания к теме разговора, значимым и сложным вопросам, личной заинтересованности собеседников в результатах делового разговора, в умении договориться;

- противодействующие (противоположны по своей направленности – уход от обсуждения вопросов, обман), использование приемов психологического давления (от убеждения до угрозы) приведут к противодействию партнеров; взаимодействию будут способствовать взаимодействующие мотивы.

В деловом общении важную роль играют социальные мотивы (таблица 2.6). Социальные мотивы представлены в работах Д. Макклеллада, Д. Аткинсона, Х. Хекхаузена и других. Книгу Х. Хекхаузена «Мотивация и деятельность» называют энциклопедией психологии мотивации.

Таблица 2.6 -Особенности организации делового общения в зависимости от социальных мотивов

<b>Мотив</b>	<b>Характеристика мотива</b>	<b>Характеристика стратегии общения</b>
Аффилиация	чувство привязанности, верность, общительность, доверительность, уверенность, открытость непринужденность, взаимность	сотрудничество, диалог
Альтруизм	бескорыстная взаимопомощь, забота	выгода для партнера, ущерб для самого себя
Власть	потребность в доминировании, контроль, средства воздействия (убеждение, наказание, внушение и др.)	единоличное управление общением; собственные условия решения деловых проблем

Отвергание	плохое развитие коммуникативных качеств, неуверенность, скованность в отношениях, психическая напряженность – боязнь быть непринятым	препятствие равноправному доверительному общению
Агрессивность	направленность на причинение вреда партнеру (психологического, морального, материального, физического)	нарушение норм, правил делового этикета

Проблему мотивации других лучше решать с позиции тех, кого мотивируют, для чего необходимо представить себя на их месте. При этом важно не уговаривание изменить свое поведение, а убеждение сделать это. Мотивировать людей следует так, чтобы они не в меньшей степени, чем вы, были заинтересованы в достижении поставленной цели.

Мотивационную сферу человека как побудителя его поведения оценивают по параметрам: развитость и гибкость. Чем больше у человека разнообразных потребностей, мотивов и целей, тем более развитой является его мотивационная сфера.



### **Контрольные вопросы и задания для практических занятий**

1. Чем объяснить, что успешное деловое общение требует от человека развития психических познавательных процессов?
2. Каким образом знание психологического портрета партнёра влияет на организацию общения?
3. Какова роль эмоций в процессе делового общения?
4. Вследствие чего мотивационная сфера личности влияет на выбор форм и средств делового общения?
5. Составьте свою психологическую характеристику, предварительно пройдя тесты на выявление особенностей темперамента, характера, эмоциональной сферы. Подумайте над своими мотивами выбора профессии и над мотивами, которыми Вы чаще руководствуетесь в процессе делового

общения. Подготовьте рекомендации, предписывающие наиболее разумные способы общения.

Мои особенности	Мои положительные стороны	Мои отрицательные стороны	Конкретные шаги для саморазвития
темперамента			
характера			
эмоциональной сферы			
мотивации при выборе профессии			

6. Прочитайте притчу. Выполните задания после.

*Один восточный властелин увидел страшный сон, будто у него выпали один за другим все зубы. В сильном волнении он позвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: — Повелитель, я должен сообщить тебе печальную весть. Ты потеряешь одного за другим всех своих близких. Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел бросить в тюрьму несчастного и позвать другого толкователя, который, выслушав сон, сказал: — Я счастлив сообщить тебе радостную весть — ты переживёшь всех своих родных. Властелин был обрадован и щедро наградил его за это предсказание.*

*- Придворные очень удивились.— Ведь ты сказал ему то же самое, что и твой бедный предшественник, так почему же он был наказан, а ты вознаграждён? — спрашивали они. На что последовал ответ: — Мы оба одинаково истолковали сон. Но всё зависит от того, не что сказать, а как сказать.*

- О каких ценностях идет речь в притче?  
- Какова основная мысль?  
- Как вы думаете, почему властелин реагировал по-разному в отношении разных толкователей его сна? Прав ли он? Случались ли в Вашей жизни подобные ситуации? Расскажите.

- Какие чувства у вас вызывают герои притчи?

- Составьте подобные высказывания, которые можно было бы истолковать как положительно, так и отрицательно. (*Например, сосуд на половину пуст – сосуд наполовину полон*).

- Расскажите о какой-либо грустной, неудачной, негативной ситуации из Вашей жизни. Попытайтесь найти положительные моменты в каждой из них.

- Переформулируйте следующие высказывания так, чтобы они имели позитивный окрас: «*Я уже такой старый!*», «*У меня сегодня ужасный день!*», «*У меня нет дорогой машины*».

- Проанализируйте свои высказывания в обычной жизни. Они больше соответствуют поведению первого или второго толкователя из притчи?

- Насколько вы согласны с Эдуардом Асадовым, который написал следующие строки: «*Будь добрым, не злись, обладай терпением. Запомни: от светлых улыбок твоих зависит не только твоё настроение, но тысячу раз настроение других*»... Могут ли эти строчки стать вашим девизом?

7. Ознакомьтесь с описанием примеров, рассказанных старшим пожарным, и ответьте на вопросы.

### ***Пример 1.***

*Пожарные и спасатели часто сталкиваются с риском, смертью, трагедиями. Поэтому они постоянно проходят специальные тренировки, которые позволяют развивать не только практические навыки, но и психологическую устойчивость к стрессовым ситуациям.*

*Я вспоминаю сложное ДТП. Была осень, наледь, раннее утро, видимо, люди ехали на работу.*

*Мы подъехали, крики кругом, машины перевёрнуты. В одной машине был человек с открытыми переломами ног. Другой пострадавший был зажат, нужно было заниматься деблокацией.*

*Мы распределились и побежали к разным машинам. Из той, к которой подбежал я, раздавались стоны - женский голос. Машина была перевёрнута. Выбили стекло, и оттуда начала выползать женщина, ей помогали другие два*



спасателя. Один из молодых спасателей, увидев ее, растерялся, замер, не сразу смог приступить к спасению.

Напарник, увидев, что происходит, взял товарища за плечи, слегка потряс, сказал «Понимаю, тяжело, давай вдох-выдох, нужно собраться». К сожалению, случаются ситуации, когда без помощи друга и коллеги сложно вернуться в рабочее состояние.

### **Пример 2.**

«В своей практике мне приходилось работать с пожилыми людьми, которые из-за своего возраста все очень близко воспринимают, часто преувеличивают.

Они могут говорить: «Всё кончено! Всё ужасно! Всё сгорело!». От этих слов и такого состояния им становится еще хуже, они могут даже начать задыхаться.

В таких случаях я начинаю искать какой-то положительный момент. Например, говорю: «Сгорела только внутри стен обшивка, всё остальное целое, немного ремонта, вам повезло! Кто такой молодец и вовремя вызвал 101?».

Либо на домашних животных перевозжу тему, начинаю расспрашивать, как зовут и т.д. Когда человек начинает говорить о другом, он уже меньше думает о произошедшем, об ущербе. Он отвлекается и начинает успокаиваться. Всегда есть радость, когда все живы. Очень важно, можно сказать одна из главных миссий, разговаривать с людьми в таком состоянии и выводить их из такого стрессового состояния».

### **Вопросы:**

1. Объясните, о каких индивидуальных особенностях может пожарных может идти речь в Примере 1.
2. Какие факторы могут помогать и мешать пожарным эффективно выполнять профессиональные задачи?
3. Как Вы думаете, насколько ситуация, описанная в первой части, может быть сложной для Вас в реальной практической работе?

4. Какие трудности у Вас, возможно, возникли бы при общении с людьми, потерявшими свое имущество при пожаре? Как бы Вы попытались «успокоить» пострадавших?

5. Как Вы оцениваете свою готовность к таким ситуациям? Как можно развить свои знания, умения и навыки взаимодействия с пострадавшими?

*Например, для подготовки и понимания особенностей взаимодействия с пострадавшими в чрезвычайных ситуациях можно использовать материалы:*

*- Методические сценарии учебных занятий по психологической подготовке диспетчеров ЕДДС: Методические рекомендации / Е.Е. Антонова, Е.В. Марченко, К.С. Полканова, Н.И. Рыжинская, А.А. Соколова. 3 издание – М., 2022.*

*- Психологическая поддержка: Практическое пособие. Москва, 2017.*

*- Учебное пособие для пожарных и спасателей /Е.В. Марченко, К.С. Полканова, Д.Ю. Федюнина – М., 2021.*

## **§ 2.2 Предупреждение ошибок, снижающих эффективность делового общения**

*«Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас»*

*Далай Лама*

Рассматриваемые вопросы § 2.2.

- Слушание, как одно из ключевых коммуникативных умений профессионала. Типы слушания, его роль в процессе общения.
- Социально-психологические механизмы восприятия людей.
- Виды коммуникативных барьеров, их предупреждение и преодоление.
- Особенности коммуникативных затруднений в профессиональной деятельности пожарных, спасателей.
- Конфликт в процессе делового общения: виды, причины, способы предупреждения и разрешения.

**Слушание, как одно из ключевых коммуникативных умений профессионала. Типы слушания, его роль в процессе общения**



Современный человек на чтение и письмо затрачивает 20% времени, а на слушание – 80%. Говорение и слушание взаимосвязаны. Люди слушают с целью получения новой информации – либо смысловой (лекции, доклады и так далее),

либо эмоциональной, эстетической (стихи, художественные прозаические отрывки и так далее).

В. Зигерт и Л. Ланг («Руководить без конфликтов») выделили типичные ошибки, не позволяющие донести свою мысль до собеседника:

- неумение организовать свои мысли (спонтанная речь), двусмысленность,

- длинные предложения (каждая последующая информация «забывает» предыдущую – слушатель к завершению информирования не помнит его начало),

- отсутствие обратной связи.

В процессе общения рассматривают два понятия: «слушать» и «слышать». Слушание как активный процесс, включающий работу других высших умственных процессов, начинается с восприятия информации. При этом, поощряющее отношение к говорящему партнёру – необходимое условие продолжения общения. Незначительное воздействие на говорящего поможет развитию его мысли «на один шаг вперёд». Поскольку слушание требует внимания к тому, о чем идет речь, постольку необходимо умение управлять произвольным вниманием, учитывать приёмы для поддержания внимания в ходе общения (визуальный контакт, определенное жестикование и использование определенных поз, проявление эмпатии, употребление таких фраз, выражающих готовность услышать что-то интересное, как «Я весь внимание», «Слушаю внимательно» и др.).

Процесс слушания имеет два этапа:

- первый – собственно слушание собеседника
- второй – обдумывание, уточнение услышанного и высказывание своего отношения.

Выделяют уровни слушания:

*Слушание-переживание.* Характеристика: ощущение присутствия в данном месте и в данное время, уважение к говорящему, сосредоточенность на его манере общения, сопереживание чувствам и мыслям говорящего.

*Поверхностное слушание.* Характеристика: слушающий слышит, но не слушает – не понимает глубины сказанного, не предпринимает попыток понять намерения говорящего, внимание сосредоточено на содержании самого разговора, но не на чувствах.

*Слушание другого с временным отключением.* Характеристика: слушающий сосредоточен на себе, теряет нить разговора, задумавшись о постороннем или заранее готовя возражения, советы.

*Неумение слушать.* Характеристика: проявление отрицательных или излишних эмоций по поводу услышанного; отсутствие всяких эмоций на лице собеседника; привычка смотреть в сторону; прерывание фраз на середине; критические замечания («А вот я..»), советами («Ты бы лучше...»); нарушение хода мыслей говорящего и не обеспечивается правильное понимание его слов, чувств; создаётся ощущение того, что его не слышат, считают его переживания смешными, незначительными.

Научные труды И.Н. Кузнецова (рассматривают виды и технику слушания), Е.Н. Зарецкой (обозначают позиции слушающего) позволили систематизировать материал: в таблицах 2.7 и 2.8 представлены характеристики типов и стилей слушания, их роль в деловом общении.

Таблица 2.7 -Типы слушания

Тип слушания	Характеристика типа слушания	Функционирование в деловом общении
Пассивное (нерефлексивное) слушание	Умение молчать; невмешательство в речь собеседника своими замечаниями;  Использование нейтральных побуждающих реплик, междометий («угу» – поддакивание), невербальные средства (кивки, мимические реакции, контакт глаз)	Понимание: в затрудненных ситуациях: собеседник говорит быстро (волнуется), медленно (смущается); Обозначение статуса человека, нуждающегося в пассивном слушании, ниже статуса слушающего (начальник выслушивает подчиненного, старший – младшего)

## Окончание таблицы 2.7.

Активное (рефлексивное) слушание	Перебивы говорящего уточняющим вопросом: «Что вы имеете в виду?», «Простите, я не понял...»; уместность наводящих вопросов; стимулирование беседы при молчании собеседника побуждением, прямой просьбой остановиться на каком-то моменте	Для выяснения смысла выражения, фразы говорящего
<i>Виды активного слушания:</i>	<p><i>Перефразирование.</i> Новая формулировка сообщения для проверки точности слов собеседника: «Вы хотите сказать, что...», «Вы имеете в виду, что...»</p> <p><i>Резюмирование.</i> Фразы: «Итак, если я вас правильно понял...», «Таким образом, мы остановились на следующем...»</p> <p><i>Развитие идеи.</i> Попытка вывести из услышанной информации логическое следствие</p>	<p>Для выявления истинных соображений собеседника, когда он выражается неясно</p> <p>Для подведения итога общению, основным идеям, чувствам собеседника</p> <p>Для продвижения вперед в процессе коммуникации.</p>
Эмпатическое	Реплики одобрения или сочувствия: «Конечно...», «Еще бы...», «Я понимаю...»; Слушание – выражается в позе, жестах, мимике, взгляде	Для передачи говорящему чувств сопереживания (целесообразно лишь тогда, когда удается точно понять эмоциональное состояние собеседника)

Понимание цели речевого высказывания повышает эффективность слушания. Расстроенного собеседника поддержит эмпатическое слушание. Если собеседник:

- выражает свои чувства, отношение к событию (причина) – применяется пассивное слушание (следствие);
- пришел с сообщением, советами, предложениями (причина) – активное слушание (следствие);
- поддерживает взаимоотношения (причина) – ритуальное слушание, соответствующее этикету (следствие).

К тому же, существуют такие правила эффективного общения, как правила самоотдачи, соблюдение которых основывается на желании человека быть значимым и замеченным, на внимательном и доброжелательном отношении к собеседнику, на проявлении к нему чувства эмпатии.

Таблица 2.8 - Стили слушания

<b>Мужской стиль слушания</b>	<b>Женский стиль слушания</b>
Внимание к содержанию разговора – при ясном содержании допускаются критические замечания, перебивы собеседника	Внимание к эмоциональной стороне сообщения – понимание чувств говорящего, отношение к нему как к личности
Недостатки: может вызвать у собеседника дискомфорт, помехи для высказывания	Недостатки: в отдельных ситуациях может быть малоэффективным

Анализ собственного стиля слушания является первым шагом эффективного слушания.



### **Рекомендации, как надо слушать:**

- не уходите от ответственности за общение, в общении участвуют два человека, которые попеременно говорят и слушают, задавайте уточняющие вопросы для осмысления информации;
- будьте физически внимательны, т.е. слушайте собеседника всем телом: повернитесь лицом к нему, поддерживайте визуальный контакт, выбирайте расстояние, удобное для беседы;
- убедитесь в том, что ваши поза и жесты свидетельствуют о внимательном слушании;
- сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник и старайтесь понять не только смысл слов, но и его чувства;
- придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику – чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хотел сказать (отрицательная установка вызывает излишнюю напряженность, неуверенность, вялость);
- слушайте самого себя для обеспечения своей готовности слушать других – озабоченность, раздраженность, внутренний диалог не способствуют слушанию (если раздражение вызвано словами собеседника, то лучше

возразить ему, по возможности успокоить себя и без помех выслушать дальнейшие его высказывания).

### **Рекомендации, как избежать ошибок при слушании:**

– не притворяйтесь слушающим – отсутствие интереса и скука проявятся в обратной связи (мимике и жестах), а притворство определится как оскорбление, поэтому лучше признаться, что в данный момент не можете слушать, сославшись на недомогание, занятость и т.д.;

– наберитесь терпения выслушать собеседника – перебивая его, помогайте ему восстанавливать ход своих мыслей;

– не делайте поспешных выводов – проявившаяся субъективная оценка заставит собеседника занять оборонительную позицию, которая станет барьером успешности общения;

– не попадайтесь на поспешных возражениях – выслушивайте оппонента внимательно и до конца, а затем излагайте свои возражения четко и понятно (когда не соглашаетесь с каким-то доводом, перестаете слушать собеседника, формулируя свое возражение, затем ждете очереди высказаться и увлекаетесь обоснованием своей точки зрения так, что не слышите фразы, собеседника: «Это и есть то, что я пытаюсь вам сказать»);

– не задавайте одновременно много вопросов (пулеметных) – они подавляет собеседника, отнимает у него инициативу в беседе и целеустремленность, заставляют занять оборонительную позицию;

– не претендуйте на эмоциональную проницательность («Я прекрасно понимаю ваши чувства») – это снижает доверие к вам; лучшим свидетельством того, что внимательно слушаете собеседника, будут слова: «Вы чем-то разочарованы»;

– не давайте непрошенных советов – советы, как правило, дают люди, не способные оказывать реальную помощь; лучше установить, что хочет собеседник, совместно поразмышлять или получить конкретную информацию.

### **Социально-психологические механизмы восприятия людей**



Для успешной организации процесса общения важно понимание *ошибки восприятия другого*. При первой встрече с незнакомыми людьми не срабатывает правило – суди о человеке по его действиям и поступкам (нет действий, нет поступков, а есть человек с присущими ему свойствами и эти свойства надо увидеть, оценить). Существуют социально-психологические механизмы восприятия незнакомых людей и людей, с которыми уже имеется определенный опыт общения: механизмы межгруппового общения и механизмы межличностного общения. А.А. Бодалевым проведены исследования, определяющие механизмы формирования первого впечатления в течение первых 2-3 минут.

К первым механизмам относится процесс *социальной стереотипизации*, суть которого заключается в том, что образ другого человека строится на базе тех или иных типовых схем. Рассмотрим схемы формирования первого впечатления о человеке, каждая из которых запускается определенным фактором (таблица 2.9 составлена исходя из анализа материалов исследования А.А. Бодалева).

Таблица 2.9 - Формирование первого впечатления о человеке

<b>Фактор формирования первого впечатления о человеке</b>	<b>Характеристика фактора формирования первого впечатления о человеке</b>	<b>Проявление в общении фактора формирования первого впечатления о человеке</b>
Превосходство	неравенство партнеров, превосходство одного по какому-то важному для другого параметру (уму, росту, материальному положению и т.д.)	ошибка восприятия (недооценка или переоценка партнёра по значимым параметрам).
Привлекательность партнера	восприятие партнера как чрезвычайно привлекательного внешне	ошибка привлекательности (склонность внешне привлекательного человека переоценивать и по другим важным параметрам - уму, доброте).
Отношение к наблюдателю	восприятие партнера по отношению к нам	ошибка восприятия (люди при хорошем отношении к нам оцениваются нами выше по другим показателям).

Люди симпатичные и приятные в общении часто кажутся умнее и интеллигентнее тех, кто этими чертами не обладает. Экспериментально было доказано, что более красивых людей (фотографии предъявлялись испытуемым) оценивали как более уверенных в себе, счастливых и искренних. Сотруднику, проявившему способности в одной области труда, приписывали и другие положительные черты (трудолюбие и дисциплинированность), которыми он не обладал. Получается, ошибка первого впечатления (социальная стереотипизация – преждевременная оценка неизвестных еще пока свойств и качеств партнера) может привести к неадекватному общению в дальнейшем.

К другим механизмам ошибочного восприятия партнера по общению относят *идентификацию, эмпатию, рефлексию* (таблица 2.10). Исходя из работ В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышевой выделили особенности восприятия партнера и оформили в таблице 2.10.

Таблица 2.10 - Формирование восприятия партнера

<b>Фактор формирования восприятия</b>	<b>Характеристика фактора восприятия</b>	<b>Проявление в общении фактора восприятия</b>
Идентификация	уподобление себя человеку, которого воспринимаете	ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях
Эмпатия	понимание другого человека на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы	ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется
Рефлексия	осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению	не просто знание другого, но знание того, как другой понимает меня, т.е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга

Идентификацию называют наиболее простым способом понимания другого человека. Эмпатия требует умения «войти внутрь личного мира значений другого человека и увидеть правильно ли мое понимание» (К.

Роджерс). Рефлексивная деятельность позволит обозначить модели поведения с партнером.

Выделяют этапы формирования первого впечатления.

I. Восприятие объективных (вербальных) характеристик: пол, рост, вес, мимика, артикуляция, одежда, некоторые первичные действия, ролевые признаки, походка, обладание какими-то предметами.

Пример восприятия (ситуация рассогласования) – Вы пришли к руководителю с проблемой, которую надо решить, а руководитель, поигрывая ручкой, слушает и смотрит равнодушно, отвлекается на телефонные звонки, и говорит при этом: «Я вас внимательно слушаю». Следует доверять невербальному поведению, нежели вербальному.

II. Восприятие эмоциональных и поведенческих проявлений, общего психологического состояния партнёра: интуитивное «приписывание» таких характеристик, как «надеется», «стремится», «радуется», «выражает дружелюбие» и др. П. Эсман создал методику для оценки эмоций по выражению лица: брови-лоб, глаза-веки и основания носа, нижняя часть лица и шеи более значимы для получения информации о партнёре. Оpozнание включает эмпатию (вчувствование), подражание (неосознанное имитирование), идентификацию (уподобление), рефлексию (рассуждая за другого, пытаюсь посмотреть «глазами другого»), распознавание (через анализ ситуации).

III. Синтез наших рациональных умозаключений, эмоциональных впечатлений, соединение прошлого опыта и наших собственных намерений по отношению к партнёру и создание образа, который вызывает оценочное представление о нём как об обладателе социально-ролевых, индивидуально-личностных черт, делающих его пригодным или непригодным для общения в данных условиях.



Для формирования верного представления о человеке необходимо умелое наблюдение для исключения возможных ошибок восприятия. Каждому человеку присуща своя модальность (от лат. *modus* — способ, качественная характеристика ощущений).

Каждый способен принимать и перерабатывать информацию, используя все каналы, имея при этом один (приоритетный) канал, благодаря которому воспринимает, думает, вспоминает (теория нейролингвистического программирования). Более подробно данный вопрос освещен в § 1.2.

Наблюдение за собеседником, позволяет определить, к какому типу тот относится (таблица 2.11).

Таблица 2.11 - Распознавание типа модальности собеседника по основным показателям

Показатель	Тип модальности		
	Визуал	Аудиал	Кинестетик
слова (предикаты)	вижу, представьте, в перспективе, в фокусе, ясный, мне кажется	говорю, слушаю, логично, тихо, громко, звучит	легко, тяжело, приятно, удобно, вкусно, чувствуете
тональность голоса	высокая	средняя	низкая
темп речи	торопливый, аритмичный	ровный, размеренный	замедленный, певучий
жесты рук	на уровне лица	на уровне пояса, локти прижаты к бокам	могут отсутствовать или на уровне таза, бёдер
направление движения взгляда	вверх прямо, вверх влево, вверх вправо, прямо перед собой	направо, налево, вниз направо	вниз прямо, вниз влево

На восприятие человека влияют:

- стереотипы («Я таких людей знаю») и предыдущий опыт (позволяет заметить в человеке то, на что не обращают внимание другие);
- установки (предварительная информация о человеке);

– состояние в момент общения (расстроенный человек видит мир через «черные» очки, радостный – через «розовые»);

– пристрастная оценка партнера (учителя по-разному оценивают одинаковые по правильности ответы любимых и нелюбимых учеников; для матерей их дети – самые красивые);

– умение выделить в объекте главное (оно у каждого своё и определяется тем, что для человека важно в данный момент: интересами, желаниями, надеждами, опасениями) и второстепенное (служит фоном);

– воспитание (усвоенные в детстве и юности этические, эстетические и социокультурные нормы, правила, представления о том «что такое хорошо и что такое плохо»);

– представление о себе (неуверенный в себе начальник активное поведение подчиненного воспринимает как проявление вызова, угрозу своему влиянию).

На основе анализа причин, приводящих к необъективности восприятия, разработаны *рекомендации* (охарактеризуем их посредством причинно-следственной связи – если ..., то...):

– (если) развить наблюдательность – (то) увеличить возможности видеть особенности внешнего облика и личностных свойств партнера;

– (если) собрать полную информацию о собеседнике – (то) составить его психологический портрет;

– (если) не утаивать необходимые для дела сведения о себе – (то) избежать нежелательных слухов;

– (если) учитывать приоритетный канал восприятия партнера – (то) говорить с ним на его языке;

– (если) создавать спокойную обстановку, выражать положительные эмоции – (то) взаимодействовать с партнером комфортно и результативно;

– (если) не следовать установкам – (то) не поддаваться влиянию предварительной информации о партнере;

- (если) пояснять свои действия и говорить о своих ожиданиях – (то) не иметь разочарований и необоснованных претензий;
- (если) не считать свое представление о нормах поведения единственно возможным – (то) анализировать модели поведения партнеров;
- (если) быть таким, каким хочешь, чтобы тебя видели – (то) формировать положительный отзыв о себе.

При организации делового общения необходимо учитывать препятствия успешности взаимодействия, так называемые барьеры.

### **Виды коммуникативных барьеров, их предупреждение и преодоление**



Барьеры общения рассматриваются как особые жизненные обстоятельства, выступающие препятствием полноценному общению. Причинами коммуникативных барьеров могут быть как внешние факторы, так и индивидуальные особенности участников коммуникации, их умение выразить свои мысли, слушать других и концентрировать внимание.

Т.В. Мишаткина выделяет барьеры морально-психологические, в структуре которых барьер *речи* и барьер *настроения*. Барьер речи как двойной барьер – говорение и слушание. *Первый барьер* проявляется в языковом бескультурье: недостаточный запас слов, невнятная, монотонная речь, дефекты речи, отталкивающий (высокомерный, амбициозный) тон, незнание речевого этикета. Е.Н. Зарецкая называет такой барьер *смысловым барьером* (несовпадение воспринятого с тем, что было услышано) и рекомендует «стремиться к простоте и точности высказываний. Если фразы непонятны, то угасает внимание, теряется интерес к речи». Также надо учитывать такие способности слушающих, как умения «улавливать смысл цепочек рассуждения», «рассматривать предмет как систему, включённую во

множество связей с другими подсистемами – для одного предмет речи словно высвечен многими прожекторами», а другому «из-за узости собственных знаний видится только пятно на объекте познания» - «бессистемные знания обуславливают сомнения там, где другому всё ясно». Таким образом, важно делать материал доступным, не перегружая и не упрощая изложения в ущерб глубине мыслей. *Второй барьер* возникает из-за неумения слушать и слышать другого.

*Барьер настроения* (наблюдается, когда настроение становится барьером общения) может включать в себя барьер *страдания, горя* (человеку жаль себя, желание побыть в одиночестве, также и эгоизм, зависть к чужой радости), барьер *гнева* (от обиды, неудовлетворённости, грубости, когда человек «зацикливается» на первопричине гнева), барьер *страха* (перед наказанием, невыполненным заданием, лишает человека дара речи и не даёт возможности объясниться), барьер *стыда и вины* (проявляется при отрицательной самооценке своих действий или при «неправильной» критике со стороны другого), барьер *установки* (рассматривается как негативное восприятие кого-либо или чего-либо на основе предшествующего знания или предубеждения), барьер *презрения* (результат воспитания или какие-то идеологические установки, связанные с господствующими в обществе ценностями и идеалами), барьер *отвращения, брезгливости* (связывают с определенными психофизиологическими особенностями поведения людей: неприятными манерами, нарушением правил личной гигиены и так далее).

По утверждению Е.Н. Зарецкой, как правило, «психологический барьер в общении создают повышенный эгоцентризм (всё внимание концентрируется на себе, возвышении себя), недисциплинированность, лень, нежелание думать, нечестность, грубость, болезненное самолюбие, тщеславие, консерватизм в мышлении, неуравновешенность, беспринципность, властолюбие, вспыльчивость и другое». Требуется умение предупредить барьер – «смоделировать» своего собеседника и до разговора с ним спрогнозировать ситуации общения.

В.А. Канн-Калик замечал, что психологические барьеры в общении «возникают незаметно и субъективно, нередко они не ощущаются человеком, зато немедленно воспринимаются окружающими». Человек перестаёт ощущать неверность своего поведения и уверен, что общается нормально.

Кроме психологических и моральных причин, препятствующих общению, познанию и пониманию другого, Т.В. Мишаткиной выделяются *социокультурные барьеры*. Особое место занимает среди них *маргинальность в общении* – это пограничное положение личности по отношению к какой-либо социальной группе, накладывающее определённый отпечаток на её психику, поведение, образ жизни. В основе маргинальности в общении лежит герменевтическое непонимание – невозможность прийти к общей точке зрения и взаимопониманию из-за того, что партнёры принадлежат либо к разным культурам, либо к разным типам, уровням и традициям одной культуры. Для маргинальности в общении характерна узость мышления и отсюда «клановость», деление на «своих» и «чужих». Менталитет маргинала отличается:

- во-первых, одномерностью мышления (мышление по типу «или-или»), неумением совместить разные точки зрения и найти общую систему координат;
- во-вторых, монополизмом на истину: только моя точка зрения верна, иные не имеют право на существование;
- в-третьих, неумением и нежеланием слушать и слышать партнёра;
- в-четвёртых, нетерпимостью к инакомыслию, когда любой не согласный со мной воспринимается враждебно и вызывает раздражение, желание дать отпор.

Маргинал подходит к другому с сугубо утилитарных позиций. Стиль его отношений с другими (чужими) – «стиль-вампир»: он использует человека (в самых разных смыслах, не только в примитивно-материальном, но и в духовном), а затем действует по «вещевому» принципу «использовал – выбросил». Маргинальность в общении носит воинствующий характер,



зачёркивает всякую возможность компромисса и взаимопонимания, выдвигая «борьбу» в качестве основной ценности и программы действий.

Итак, если принять за основу, что культура общения предполагает отношение к другому как равному мне субъекту, за которым я готов признать право на «самость», «инаковость» и к которому я готов относиться терпимо и с уважением, то маргинальность – это антикультура в общении.

В.А. Канн-Калик советует для преодоления психологических барьеров «постараться как бы «остановиться – оглянуться» и тщательно проанализировать, не возникает ли у вас тот или иной барьер в общении», а именно:

- проанализировать те стороны общения с другими людьми, которые нравятся им, и выделить те, которые, на ваш взгляд, вызывают неудовлетворённость окружающих;

- в процессе общения следует уходить от таких стереотипов, как: манерность, дистанционность, дидактизм и другие;

- как можно меньше выяснять отношения, но вместе с тем необходимо тщательно анализировать процесс их развития и устранять нежелательные элементы, ведущие к формированию барьеров.



К примеру, *мотивационный барьер* взаимодействия.

Возникает в ситуации неопределенности, когда партнеры не обозначают причины вступления в контакт. Противоречивость мотивов контактности

наблюдается, когда, с одной стороны, желание использовать опыт коллеги для получения прибыли при решении небольшой производственной проблемы, то есть рассматривается кратковременное взаимодействие, а с другой – интерес к работе, желание взаимодействовать длительное время, реализовывать свои идеи, знания. Получается, несогласованность мотивов не обеспечивает успешное сотрудничество.

*Этический барьер* возникает, когда нравственная позиция партнера не совместима с вашей позицией. Возможен компромисс, но без включения в общение нравоучительных бесед.



Особенности воспитания, мировоззренческие позиции, профессиональные сферы, психические личностные свойства (темперамент, характер) не только характеризуют индивидуальность партнеров, их своеобразный стиль общения, но и создают условия возникновения барьера *стилей общения*.

В содержании стиля общения выделяют компоненты:

- преобладающий мотив общения,
- отношение к другим людям,
- отношение к себе,
- характер воздействия на людей.

Внешнее проявление стиля общения наблюдается в особенностях самого общения, речевой грамотности, манере поведения, интенсивности контактов. Так, партнер оценивает деловые качества другого, если сам ориентирован на дело, собран, организован, не теряет зря времени – ему свойственен деловой стиль.

В структуре такого стиля общения – противоположности *партнерский и непартнерский стили*.

Один развивает *деловые отношения*, другой затрудняет и ведет к неэффективным результатам. Обозначим общее выделенных стилей – используются в деловой сфере. Проявим различия:

- партнерский стиль – сотрудничество в принятии общих решений по обсуждаемым вопросам, умение слушать и слышать, понимать и быть понятым, не навязывание своего решения проблемы, напротив, совместный анализ как совместный путь ее решения;

– непартнерский – соткан из таких противоречий как неумение слушать самому и позволять не слушать себя другому, игнорировать точку зрения собеседника или безоговорочно принимать ее, навязывать свое решение проблемы или просить совета, побуждать партнера к немедленным действиям или необдуманно поступать самому. Результатом такого общения становится отсутствие сотрудничества.

Выделяют стили общения по степени и характеру вмешательства в деятельность, поведение другого человека:

– альтруистический – направленность к человеку: стремление делать приятное, оказывать помощь и поддержку в осуществлении его целей;

– манипулятивный – направленность от человека: использовать средства воздействия, давления на партнера для принуждения его работать в одном, своем направлении;

– миссионерский – воздействие личным примером, сохранение дистанции в общении, невмешательство в дела и суждения собеседника.

Стиль общения одного человека может быть плохо совместимым со стилем общения другого. Так, партнерский и непартнерский стили общения могут взаимодействовать при желании общаться и при наличии необходимых навыков сотрудничества. Сотрудничество не состоится в условиях общения



непартнерских стилей, поскольку отношения будут строиться по типу господство-подчинение, что вызовет конфликт. Не сработает альтруист с манипулятором: альтруист станет «жертвой» манипулятора – манипулятору сложно поверить в

бескорыстные действия альтруиста.

В зависимости от потребности в общении различают стили экстраверта и интроверта. Экстраверт направлен во внешний мир (сознательное общение), интроверт – направлен в свой, внутренний мир (сознательный уход от общения). Экстраверты



общительны и любопытны, а интроверты сдержаны и спокойны, замкнуты, тяготеют к уединению. Их общение будет некомфортным: шумный, несдержанный в чувствах экстраверт быстро утомит молчаливого интроверта. Стилль общения не создаст преград взаимодействию, если понять и принять манеру поведения партнера как проявление его индивидуальности, личностной особенности (к примеру, темперамента), с одной стороны, и с другой – понять свои модели поведения, свой стиль общения и увидеть необходимость в развитии, совершенствовании коммуникативных навыков. Так, человеку-манипулятору проанализировать свою общую жизненную стратегию и понять, все ли в жизни достигается манипуляциями. Альтруисту понять, всегда ли добро, которое он спешит делать другому человеку, идет тому на пользу, нуждается ли он в его помощи.

Рассмотрим *барьер отношения*, связанный с позициями личности по отношению к партнеру: потребность в нем, в его одобрении, внимании; близкая психологическая дистанция или напротив – стратегии враждебности, агрессивности.

– *податливый тип* стремится удовлетворить потребность быть любимым, быть важным для другого и озабочен отношением к себе других; способен играть социальную роль как командира, так и подчиненного. Выбирает профессию, значимой деятельностью которой является общение, работа с людьми, возможность быть полезным им. Подсознательный вопрос партнеру: «Любишь ли ты меня? Позволишь ли мне о тебе заботиться?» Люди такого типа чаще альтруисты и чаще проявляют модели экстравертированного поведения.

– *агрессивный тип* воспринимает другого человека как соперника. Отсюда и желание удовлетворить потребность в достижении успеха в любой форме (не умеет проигрывать), в контроле других (часто непроизвольно манипулируют другими). Подсознательный вопрос партнеру: «Сильный ли ты соперник? Чем ты можешь быть мне полезен?» Выбирает профессии, деятельность которой обеспечивает быструю карьеру. Люди такого типа чаще

демонстрируют непартнерский стиль общения как в позиции командира, так и в позиции подчиненного; выражают при этом враждебное отношение к партнеру, чаще используют манипулятивные модели поведения.

– *отрешенный тип* направлен на сохранение дистанции эмоциональной, и психологической между собой и другими людьми, что и отражается в стремлении удовлетворить потребность сохранения независимости и уединения. Подсознательный вопрос партнеру: «Будешь ли ты покушаться на мою независимость?» Люди этого типа чаще избегают связей, контактов, обязательств и выражают несогласие следовать принятым правилам. Выбирают профессии, связанные с творческим и оригинальным трудом – науку и искусство. В общении проявляют модели интровертированного поведения.

– *деловой тип* ставит интересы дела превыше всего; общение с партнерами выстраивает в зависимости от того, насколько они будут полезны ему.

Обозначим анализ позиций личности по отношению к партнеру, предупреждающих барьер отношения:

– партнёр А ценит человеческие отношения, а партнёр Б – интересы дела. Партнеру А партнер Б может показаться «слишком деловым», бездушным, поэтому он может решить, что не понравился партнёру Б. Партнер Б может посчитать партнера А назойливым, нетактичным, его мало интересует дело, на уме у него что-то другое;

– А («податливый» тип общения) придет в ужас от «неприветливости» партнера Б («отрешенный» тип общения), который не желал говорить о себе, уклончиво отвечал на вопросы, имел отчужденный вид, что и создало впечатление о нем, как о человеке невоспитанном и грубом. Партнер Б, наверняка, с содроганием будет вспоминать встречу с партнером А, который, по его мнению, все время «лез в душу»;

– негативное впечатление произведёт «агрессивный тип общения» на такие типы общения, как «податливый» и «отрешённый»: «податливому»,

который готов всем помочь, будет казаться обидным и несправедливым то, что «агрессивный» увидел в нем соперника; «отрешенный тип» замкнется совершенно и постарается больше не встречаться с таким партнером.

Анализ всех возможных вариантов контактов людей разных типов по отношению к партнеру подводит к выводу: «деловому» лучше общаться с «деловым», «податливому» – с «податливым», «агрессивные» – деловой контакт будут рассматривать как борьбу за влияние, а два «отрешенных» партнера вряд ли договорятся о чем-либо.

У «податливого» типа много друзей, сердечно относится к людям, стремится каждый деловой контакт превратить в дружеский, часто забывает выполнить все свои обязательства (и нелегко ему от этого). «Отрешенному» типу в жизни труднее, у него свой мир и желание никого в этот мир не пускать. Рекомендации: необходимо понять, не только ему нелегко с другими, но и другим нелегко с ним. Приветливость в деловых контактах поможет в решении многих проблем. Для «агрессивного» типа жизнь – сплошная борьба. Рекомендации: расслабиться, перестать себя есть за «просчеты» и не изнурять вариантами «обхода» соперников, поскольку мир человеческих отношений гораздо сложнее и богаче. «Деловой» тип создан для бизнеса, и успех в нем ему обеспечен. Рекомендации: помнить о личной жизни.

Комфортному общению может препятствовать *разное социальное положение партнёров*, особенно если один из них привык испытывать трепет перед начальством. Избавиться от такого отношения помогает установка перед разговором: «Начальник такой же человек, как и я. Ему присущи все человеческие слабости». «Есть много начальников и повыше его. У меня нет причин волноваться. Я буду говорить спокойно и просто, рассчитывая на понимание. Я уважаю свое дело, себя, и он это почувствует».

*Модальность* может быть причиной неуспешности общения. У каждого свой способ восприятия мира: одному информацию поставляют глаза, другому – руки. Знание своего приоритетного канала восприятия и умение

определять канал восприятия партнера создает ситуацию терпимого отношения друг к другу, включает неконфликтные модели поведения.

*Барьер характера* связывают с типами собеседника

Мобильного собеседника (экстраверт-сангвиник) следует воспринимать как генератора идей – процесс его мышления протекает быстро, что и отражает быстрая речь (быстрый переход от одной темы к другой) – слушающий при этом теряет способность следить за ходом его рассуждений. Рекомендуют позволить говорящему высказаться до конца, а слушающему уточнять что-то, возвращаясь к началу разговора.

Доминантный собеседник (экстраверт-холерик) лидирует в разговоре: громкая речь, запелляционный тон, желание настаивать на своем мнении. При попытке остановить собеседника и поставить его на место возникает конфликт. Рекомендуют, оставаясь при своем мнении, позволить ему высказаться, но в решающий момент тихо, твердо настоять на своем, или согласиться с ним (быть может, он прав), с достоинством.

Ригидный собеседник (интроверт-флегматик) ценен как эксперт или как критик идей. В разговоре с ним необходимо терпение – думает медленно, детально обсуждает обстоятельства дела. Слушающему понятны мысли говорящего. Однако подгонять его к завершению речи не рекомендуют.

Пассивный собеседник (интроверт-меланхолик) не обнаруживает своей реакции, не высказывается, поэтому поддерживать с ним разговор трудно. Следует применить метод активного слушания: задавать вопросы, перефразировать, попытаться выяснить его мнение.

Важно своевременно расшифровывать невербальные признаки барьера общения:

– контакт глаз – редкий, неинтенсивный, подчас полностью отсутствующий; взгляды на партнера могут присутствовать, но все они приходится на момент активной коммуникации – особенно когда собеседник излагает что-то неприятное, но важное;

– поза – неестественная, угловатая, напряженная или неадекватно расслабленная; положение тела закрытое (скрещенные руки и ноги), партнер отворачивается от собеседника или стремится сесть повыше, смотреть сверху вниз;

– жесты – резкие и интенсивные (неестественные), выражено стремление спрятать руки в карманы или за спину, сжать кисти рук в кулаки, занять себе побольше пространства за счет позы и жестов, прикасаться как к себе, так и к другому;

– мимика – рот может улыбаться, а глаза оставаться неподвижными, лицо выражать напряжение, недоверие и недоброжелательность, презрение и гнев к собеседнику.

Итак, выстроить общение без барьеров позволят такие знания о партнере, как:

– его положение, социальная роль, коммуникативные качества, позиции в ходе общения;

– полезность (наличие у партнера желаемых сведений, личных качеств, с помощью которых могут быть удовлетворены те потребности, ради удовлетворения которых он начинает общение);

– эмоциональный фон общения, эмоциональный эффект достижения целей общения и реакций партнера, наряду с чувством психологической защищенности;

– соответствие представлений о партнере и предстоящем общении с аналогичными схемами и нормами, содержащимися в прошлом опыте.

Обратим внимание на коммуникативные барьеры, специфичные для профессиональной деятельности пожарных, спасателей, возникающие в экстремальных условиях. Как справедливо отмечает А.А. Лопатченко, самый главный, практически непреодолимый барьер – это физические условия экстремальности, в которых протекает коммуникативный процесс: жара, задымленность, взрывы, кислородная недостаточность, а также ограничения, связанные с необходимостью ношения спецодежды и спецсредств. В условиях



психоэмоционального напряжения возникают затруднения лексико-грамматического характера: обнаруживается нехватка словарного запаса для точной передачи информации, наступает ситуация языкового «ступора», для которой характерна сбивчивость и обрывочность фраз, неадекватность слов и неадекватность понимания информации, речевое намерение зачастую не достигает своей цели. В качестве барьеров также выступают информационные перегрузки, которые в сочетании с общей психофизической утомлённостью приводят к уменьшению концентрации внимания, потере части информации и снижению быстродействия.

### **Особенности коммуникативных затруднений в профессиональной деятельности пожарных, спасателей**

Рассматривая коммуникативные затруднения относительно содержания деятельности пожарного, выделяют следующие:

- |  |  |
|--|--|
| – на этапе обработки вызова                                    | затруднения, связанные с ошибками в передаче и приёме информации о горящем объекте, между диспетчером и начальником пожарного расчёта; |
| – на этапе выезда и следования к месту вызова                  | затруднения при постановке боевых задач начальником пожарного расчёта личному составу;   |
| – на этапе разведки, боевого развёртывания, ликвидации горения | затруднения при доведении до личного состава команд и распоряжений;  |
| – на этапе спасения пострадавших                               | затруднения в общении с людьми, находящимися в состоянии шока;   |
| – на этапе возвращения в подразделение                         | затруднения при разборе пожара с личным составом караула.  |

Знание и учет особенностей коммуникативных затруднений может значительно повысить эффективность делового общения. Как показывает

практика, в общении невозможно избежать барьеров полностью. Важно уметь почувствовать барьер, определить его вид и применить способ, наиболее эффективно его устраняющий; быть спокойным, уверенным в себе, терпимым к слабостям других, стараться не попадать в конфликтные ситуации, учитывать типичные ошибки общения.

### **Конфликт в процессе делового общения: виды, причины, способы предупреждения и разрешения**



Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) – актуализированное противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов (от лат. *opponentis* – возражающий); трудноразрешимая ситуация, которая может возникнуть в межличностных отношениях между членами группы или вследствие нарушения равновесия между ее структурами. Конфликту характерны ситуации объективного противоречия, сопровождающиеся негативными эмоциональными состояниями его участников.

Причины конфликтов:

- противоречие интересов, ценностей, целей, социальных ролей членов групп;
- противоборств лидеров, статусов, микрогрупп;
- взаимодействие с доминированием отрицательных чувств и негативных эмоций.

Однако в характеристике конфликта выделяют не только деструктивные признаки (негативный взгляд), но и конструктивные – связывают с пониманием возникших в деловых отношениях преград успешности, преодоление которых требует новых творческих стратегий, новых партнерских отношений. Стало быть, позитивная сторона конфликта – в

понимании неблагополучия в отношениях и в видении условий успешной организации взаимодействия.

В структуре конфликта:

а) предмет конфликта (определяет движущую силу конфликта);

б) участники конфликта (активные – организаторы, пассивные – втянуты в конфликтные действия, не желающие конфликтовать), однако, они могут поменяться ролями (если изменятся предмет, мотив конфликта);

в) цели и мотивы поведения участвующих в конфликте;

г) конфликтная ситуация (проявляет противоречия в потребностях, мотивах, и как результат – возникновение напряжения в отношениях);

д) инцидент (повод – проявление конфликтной ситуации – конфликтного взаимодействия), конфликтных действий (наблюдаются в форме как уклонения, компромисса, так и конфронтации).

К тому же, и включение последствий конфликта (могут быть как конструктивные, так деструктивные).

Выделяют модели конфликта:

– арбитраж как независимая сторона для анализа проблемы, позиций участников, принятия решения по поводу дальнейших действий, устраняющих инцидент и возникшие противоречия;

– переговоры: прямые, целевая направленность которых – взаимный поиск компромисса для конфликтующих сторон и переговоры посредством нейтральной стороны (посредника) с целью определения содержания коммуникации для разрешения противоречий (обязательное включение правил и норм корректного взаимодействия);

– консультирование – социально-психологические знания по разрешению конфликта (интеллектуальный ресурс);

– примирение – использование тактических приемов, стратегий для снятия вражды между людьми;

– представительство – адвокатскую стратегию, идентификация.



Роль конфликтогенов играют слова, действия (или бездействие), которые оказываются способными организовать конфликт. Большинство конфликтогенов В.П. Шейнов и другие исследователи относят к одному из

трех типов (мотивов конфликта): стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизм (таблица 2.12).

Таблица 2.12 - Виды и характеристика конфликтогенов

Конфликтоген	Характеристика конфликтогена	Проявление конфликтогена в деловом общении
Стремление к превосходству	доминирование, авторитарность, постоянное подчеркивание своего преимущества посредством «позиции сверху»; приказание, угроза, замечание или любая отрицательная оценка, критика, навязывание советов, обвинение, насмешка, сарказм	-снисходительное отношение как проявление превосходства с оттенком доброжелательности («не обижайтесь», «успокойтесь», «как можно этого не знать?», «неужели вы не понимаете?», «вы умный человек, а поступаете как ребенок»); -снисходительный тон, умаляющий достоинства и заслуги: «милочка, когда вы дорастете до моих лет...», «когда вы достигните моего результата»; -категоричность, излишняя уверенность в своей правоте, самоуверенность и вместе с тем обесценивание позиции другого человека; -хвастовство – восторженный рассказ о своих успехах, истинных и мнимых (вызывает, раздражение, желание «поставить на место» хвастуна); -подшучивание – объектом для постоянных насмешек выбирается человек или группа, которые не всегда могут дать отпор, хотя и осмеянный будет искать возможность поquitаться с обидчиком
Проявление агрессивности	ответная реакция; агрессивность	-агрессивные модели поведения в условиях дискомфорта; -агрессивные реакции в ситуациях вынужденного присутствия в ограниченном пространстве, при концентрации людей в одном месте

Проявление эгоизма	завышенная самооценка, эгоцентризм, сосредоточенность на собственных интересах, потребностях, переживаниях	-партнер – средство достижения корыстных целей; -отчуждение при демонстрации себялюбия
--------------------	--	---

Желание человека быть лучше всех отражается в моделях поведения, характеризующих стремление к превосходству. Агрессивным моделям общения (чаще усваиваются в детстве) свойственна агрессивная реакция в ответ на агрессию. Эгоизм проявляется в ситуации нарушения эго-границ, что, по мысли основателя гештальтпсихологии (Ф. Перлз), обозначает связь межличностных конфликтов с защитой границ. Эго-границам характерно:

- отождествление партнера например, со своей семьей (обидят родственника партнера – обидели его самого);
- отчуждение (внутри эго-границы – связь, любовь, сотрудничество; за пределами – подозрение, неизвестность, враждебность; чем ближе границы подходят друг к другу, тем больше вероятность вражды).

Таким образом, если понимать сущность конфликтогена, предвидеть результаты его воздействия (условие) – уметь уйти от конфликта (следствие).

Рассмотрим особенности конфликтогенных черт характера, ведущих к конфликтным отношениям с людьми:

- неадекватная (завышенная или заниженная) оценка своих возможностей;
- стремление к власти, доминированию, навязыванию своего мнения, взглядов, способов решения проблем;
- тенденция к формированию «образа врага», обвинению окружающих;
- прямолинейность и излишняя принципиальность, несдержанность в высказываниях и суждениях;
- избыточная критичность, неприятие иного взгляда, мнения, позиции;
- консерватизм, застойность мышления, привязанность к устаревшим традициям, убеждениям, концепциям;

- недобросовестность, стремление переложить свои обязанности на других, нежелание помочь другим;

- определенный набор эмоциональных качеств личности – тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность, страх перед будущим, корыстолюбие, эгоизм.

В исследовательских работах Ф.И. Шаркова, В.И. Сперанского, А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова, Г. И. Козырева анализируется конфликт, его структура и этапы развития конфликта – при составлении таблицы 2.13 использованы материалы этих исследований. Остановимся на характеристике стадий конфликта.

Таблица 2.13 - Стадии развития конфликта

Стадия конфликта	Характеристика стадии конфликта
Предконфликтная или конфликтная ситуация	-возникновение и проявление противоречивых интересов, мотивов, ценностей, норм поведения; -социальная напряженность, накопление обид и неудовлетворенности, рост недоверия и агрессивности; -инцидент – формальный повод для непосредственного столкновения сторон, сигнал к открытому противостоянию
Развитие конфликта, конфликт	открытое противоборство – демонстрация конфликтного поведения посредством конфликтных действий
Разрешение конфликта	устранение предмета конфликта, устранение из процесса взаимодействия одной из сторон, формирование единого решения, посредством арбитра, миротворца
Послеконфликтная стадия	новые отношения оппонентов друг к другу, новая расстановка сил, новое видение проблемы, оценка своих собственных сил и возможностей

Если на стадии инцидента не удалось уладить противоречия или найти компромисс, то далее происходит эскалация противоборства, вплоть до «тотальной войны», когда зачастую даже забываются истинные причины и

цели конфликта. Длительность и интенсивность конфликта может быть разнообразной и зависеть от целей, установок, ресурсов, средств и методов ведения противоборства. Если не стоит цель «полного уничтожения противника», то в определенный момент конфликтующие стороны начинают искать пути примирения, используют различные стратегии и конфликт идет на убыль, либо останавливается (например, под давлением третьей силы), либо принимает затяжной, вялотекущий характер. Завершение конфликта не всегда означает, что напряженность снимается полностью. Все зависит от того, насколько стороны удовлетворены или не удовлетворены результатом завершенного конфликта. Выделяют стратегии разрешения конфликта.

*Стратегии разрешения конфликтов:*

1. Стиль конкуренции используется при проявлении активности и желания идти к разрешению конфликта своим собственным путем, недостаточной заинтересованности в сотрудничестве с другими людьми, способности на волевые решения путем реализации своих волевых качеств (согласно Томасу, в первую очередь удовлетворяются собственные интересы в ущерб интересам других людей – принимают невыгодное для себя решение проблемы). Отсюда, стиль конкуренции может быть эффективным стилем, если человек обладает определенной властью, уверенностью в правильности своих решений и имеет возможность настаивать на их реализации.

Стиль конкуренции используется, если:

- исход очень важен для вас, и вы делаете ставку на свое решение возникшей проблемы;
- обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение наилучшее;
- решение необходимо принять быстро и у вас есть достаточно власти для этого;
- понимаете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;
- находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;

- не хотите, чтобы люди поняли, что вы находитесь в тупике, когда кто-то должен повести их за собой;

- должны принять непопулярное решение, вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выполнения действий;

- ситуация происходит в среде людей, принимающих авторитарный стиль общения.

Использование такой стратегии (даже в ситуации непопулярности) при условии получения нужного результата позволит завоевать популярность и сторонников. Однако если основной вашей целью являются популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать не рекомендуют. Не годится этот стиль и в личных отношениях, поскольку может вызывать в людях чувство отчуждения. К тому же, если вы не обладаете достаточной властью (например, ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника), применение этого стиля не сделает вас успешным в деловом общении.

2. Стиль уклонения (избегания) реализуется тогда, когда не отстаиваются свои права, нет сотрудничества для выработки решения проблемы или наблюдается уклонение от разрешения конфликта.

Такая стратегия используется, если:

- затрагиваемая проблема и ее исход не столь важен для вас, и вы не хотите тратить силы на решение проблемы или чувствуете, что находитесь в безнадежном положении;

- у вас мало власти для решения проблемы;

- хотите выиграть время для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;

- чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или этот другой обладает большей властью;

- понимаете, что для решения конкретной проблемы не располагаете достаточной информацией;



- понимаете, что попытка решить проблему немедленно опасна, поскольку открытое обсуждение конфликта может ухудшить ситуацию;
- вынуждены общаться со сложным человеком, но при этом у вас нет серьезных мотивов продолжать контакты с ним;
- обстоятельства не способствуют решению проблемы и могут создать дополнительные неприятности.

Предпочтение уклонению отдается тогда, когда все конфликты превратились в драки, а все попытки разрешить их провалились. Примером позитивного ухода могут служить такие брачные отношения, в которых присутствует насилие (психологическое, физическое, материальное) – все попытки спасти брак оказываются неудачными. Использовать данную стратегию как эквивалент бегства от проблем неэффективно, потому что все незаконченное имеет тенденцию возвращаться.

3. Стиль приспособления эффективен, если действуете совместно с другим человеком, не пытаетесь отстаивать собственные интересы. Ситуации, в которых рекомендуется использовать стиль приспособления:

- не волнует случившееся;
- хотите сохранить мир, добрые отношения с другими людьми и понимаете – хорошие отношения важнее;
- у вас мало власти и шансов одержать победу;
- полагаете, что другой может извлечь из этой ситуации полезный урок, если уступите его желаниям, даже если оппонент совершает ошибку.

Стиль приспособления отличается гибкостью, применяется как временное отступление, чтобы выиграть время и смягчить ситуацию, а при более благоприятных условиях вернуться к силовому решению вопроса. Открытое использование стиля приспособления может быть неэффективным из-за присущей ему неискренности, определенной степени недоверия.

4. При стиле компромисса действия участников общения направлены на поиски решения за счет взаимных уступок, выработку решения промежуточного, устраивающего обе стороны, при этом никто не выигрывает,

но и ничего не теряет. Чаще всего компромисс приносит лишь частичное разрешение конфликта, так как причины его не устраняются. Использование такого стиля уместно, если:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- хотите принять решение быстро – нет времени или такой путь является экономичным и эффективным;
- устраивает временное решение;
- идете на уступку, так как стремитесь получить хоть что-то, не желая потерять все;
- удовлетворение желания имеет не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель.

Компромиссное решение всегда требует тщательного анализа и рассчитано на соглашение по мелким вопросам, не затрагивающим долгосрочные интересы.

5. Стиль сотрудничества используется при разрешении конфликта, когда не ищут легких путей при выборе стратегии. В этом случае кооперация с партнером направлена на поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех сторон. Необходимы активное участие в разрешении конфликта и способность отстаивать свои интересы. Успешное использование этого стиля требует определенного времени на поиск скрытых интересов и нужд конфликтующих сторон и на разработку способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон.

Стиль сотрудничества оптимален, если:

- важны длительные отношения с участником конфликта, и вы планируете в дальнейшем совместную работу с ним;
- склонны на равных (игнорируете статусные различия) искать решение проблемы;
- способны решать проблему, не концентрируясь на защите собственного мнения;

- конфликт оцениваете как незначительный;
- готовы представить свои интересы, выслушав партнера без предубеждений.

Сотрудничество требует длительной подготовки, так как необходимо затратить некоторое время на то, чтобы стороны могли выразить свои желания, объяснить позиции; важен открытый обмен мнениями, заинтересованность всех участников в выработке общего решения.

Гибкость и пластичность помогают быть эффективным в выборе стиля поведения и в умении перестраивать его. Анализ конфликта может помочь определить, какое поведение соответствует каждой стратегии: уверенное, агрессивное, пассивное. Сотрудничеству характерно уверенное поведение (готовы принимать ответственность, не прибегать к угрозам, уважать потребности и мнения партнеров). Агрессивное поведение соответствует конкуренции. Пассивное – вызывает такие стратегии, как избегание и приспособление.

Неприятие, игнорирование другого человека рассматриваются как конфликтогенный способ самоутверждения, что отражается в мимике (хмурое выражение лица), молчании (нежелании общаться), увеличении психологической дистанции, забывании имени. Напротив, улыбка, обращение к партнеру по имени, доброжелательность, участие в обсуждении деловых вопросов снимают напряженность и способствуют успешному деловому общению.

Итак, быть эффективным в разрешении конфликтов помогут следующие правила (рисунок 2.2):

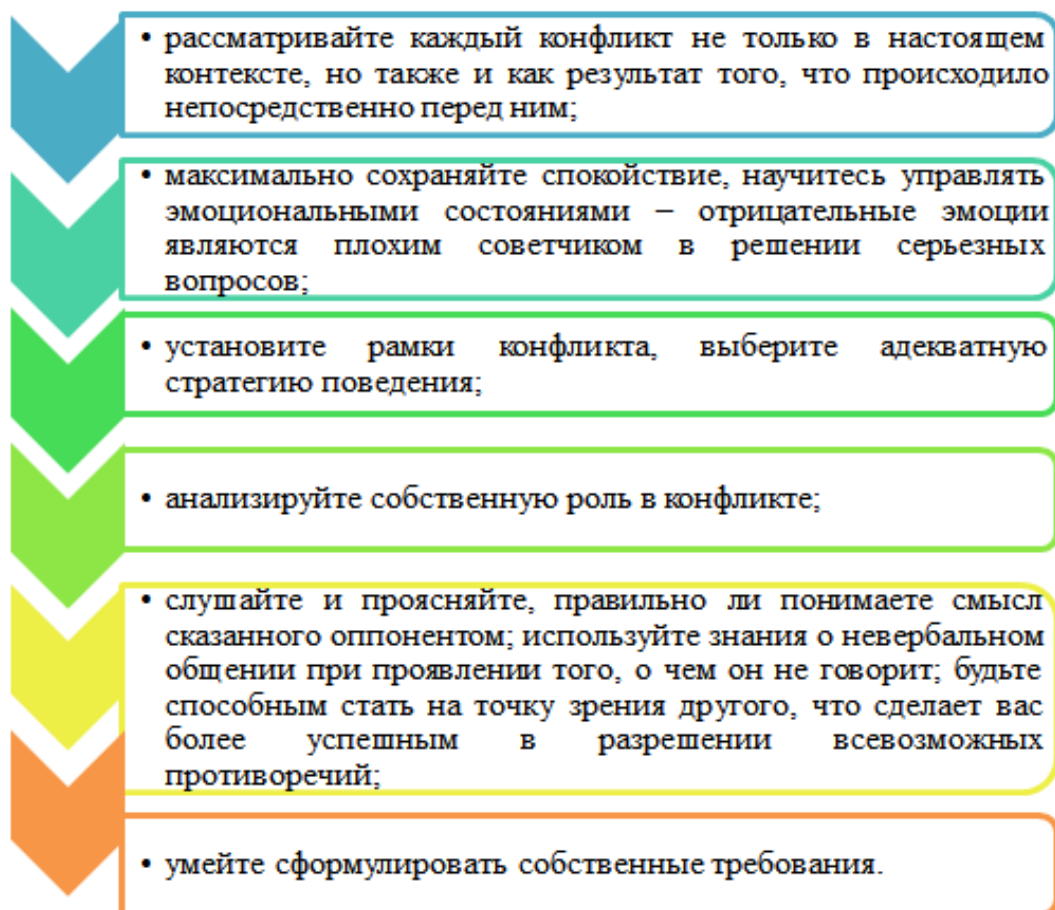


Рисунок 2.2. Основные правила поведения в конфликте

К тому же, есть правила, которые не рекомендуют нарушать. Нельзя:

- отступать от предметно-содержательного обсуждения проблемы и «переходить на личности»,
- смотреть на своего партнера как на врага,
- «терять лицо», т.е. впадать в безудержный гнев, злость, мщение,
- терять внутреннюю установку на открытость и доброжелательность;
- отстаивать только свои интересы, не учитывая интересы партнера;
- выбирать только силовые способы борьбы.



### Контрольные вопросы и задания для практических занятий

1. Как доказать, что умение слушать в процессе общения является важным условием для реализации своих целей?

2. Чем объяснить, что ошибка первого впечатления есть причина неадекватного общения в дальнейшем?

3. Каковы особенности барьеров общения и способы, предупреждающие возникновение этих барьеров?

4. Каковы способы конструктивного разрешения конфликтов?

5. Каким образом особенности восприятия связаны с барьерами общения?

6. Вследствие чего необщительность влияет на деловые отношения партнёров?

7. Соотнесите типичные ошибки в общении, приводящие к конфликтным ситуациям и рекомендации по их избеганию

#### **Типичные ошибки**

#### **Рекомендации**

1. Неправильные ожидания в отношении партнера, из-за того что мы знаем человека недостаточно, и приписываем ему какие-то черты

2. Желание, чтобы партнер догадывался о том, что мы чувствуем, думаем

3. Неумение уловить подтекст разговора

4. Неумение, нежелание понять реальные причины неприятного для нас поведения собеседника

5. Желание оправдать ожидания собеседника, вопреки своему собственному мнению

А) Высказывать свое мнение, не обижая собеседника. Будьте открыты и честно говорите о своих мыслях, чувствах и ожиданиях. Если вас о чем-то просят, а вы уже уверены в своем отказе – лучше озвучить его сразу же. Так ни вы, ни собеседник не потеряете время и ресурсы

Б) Не нужно провоцировать своего собеседника на конфликт, не обвинять несправедливо в плохом отношении к себе; попытаться понять, что движет человеком на данный момент. Уважайте вашего партнера. Даже если он вас неимоверно раздражает, попробуйте проявить фантазию и найти то, что вызовет у вас уважение к нему. Это может быть какая-нибудь мелочь, например, его манера выделять интонацией отдельные слова. Или что-то более серьезное – например, очень грубый в общении человек, который при этом тратит на благотворительность половину своего дохода. В любом человеке можно найти что-то хорошее и достойное уважения, а если этого сделать не получается, то стоит задуматься – а это общение вам действительно необходимо?

В) Нужно понимать, что партнер тоже может прямо не высказывать свои желания и истинное настроение, попытаться подстроиться под собеседника. Прием “взгляд со стороны”. Иногда для того чтобы что-то понять (например, осознать, что конкретно мешает вашему с партнером общению) необходимо посмотреть на ситуацию со стороны, описать ее в отвлеченных словах без привнесения ваших эмоций и личностных особенностей

Г) Сразу четко сформулировать свои ожидания, объяснить причины и т.д.

Д) Не связывать свои ожидания о собеседнике с реальностью

8. Ответьте на вопросы теста. Проанализируйте, насколько Вы хороший слушатель, продумайте алгоритм действий по самосовершенствованию.

1. Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать, и дальше слушать уже неинтересно.
2. Я терпеливо жду, когда собеседник закончит рассказ.
3. Мое внимание полностью сосредоточено на рассказе.
4. Я стараюсь понять, что собеседник при этом хочет скрыть от меня и почему.
5. Я перебиваю собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие меня факты.
6. Если тема мне неинтересна, я стараюсь перевести разговор в другое русло.
7. Я невольно отмечаю ошибки в речи и поведении говорящего.
8. Не каждый человек заслуживает моего внимания.
9. Я стараюсь из каждой беседы извлечь максимум информации.
10. Я могу спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласен.
11. Когда понял суть рассказа, я начинаю обдумывать то, что я скажу в свою очередь.
12. Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.
13. Я стараюсь запомнить важную информацию и необходимые подробности.
14. Чаще всего я слушаю из вежливости.
15. Я ставлю себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения.
16. Услышав противоположную точку зрения, я обязательно высказываю свою.
17. В разговоре я чаще говорю собеседнику «ДА» (выражая понимание), чем «НЕТ».

18. Обычно я прямо отвечаю на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа.

19. Люди охотно беседуют со мной.

20. Выслушав собеседника, я обязательно выскажу собственное мнение.

21. Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.

22. Большую часть времени я смотрю в глаза рассказчику.

23. Я всегда помню, что у меня и моего собеседника могут быть разные взгляды на одни и те же проблемы.

24. Большую часть времени я делаю вид, что слушаю, а сам думаю о своих проблемах и заботах.

25. Обычно решение проблемы приходит мне в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить.

26. Я всегда помню, что я и мой собеседник можем по-разному понимать смысл одних и тех же слов.

27. Я поправляю ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы).

28. Я не буду слушать человека, которого не уважаю или считаю глупым, некомпетентным, слишком молодым.

29. Обычно я получаю удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми.

30. Обычно я больше слушаю других, чем говорю сам.

Ключ: 1 балл за каждый ответ «ДА» на вопросы: 2, 3, 4, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, 30; 1 балл за каждый ответ «НЕТ» на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 20, 21, 24, 25, 27, 28.

25-30 баллов: Вы просто идеальный слушатель, за что пользуетесь заслуженной любовью и уважением окружающих. Вы до тонкостей постигли это сложное искусство, и у Вас есть чему поучиться. Надеемся, Вы объективно и честно оценили свое умение слушать.

*20-24 балла: Вы — хороший слушатель, но допускаете отдельные ошибки. Желаем успехов в овладении этим искусством.*

*15-19 баллов: Вероятно, Вы считаете себя хорошим слушателем, но Вас можно, скорее, отнести к числу посредственных. Вы допускаете довольно много ошибок, которые раздражают других людей и мешают Вам овладеть искусством слушания.*

*10-14 баллов: Вас следует отнести к людям, плохо умеющим слушать. Кое-что Вы делаете правильно, и это позволяет Вам не быть в полном одиночестве. Но гораздо больше Вы делаете неправильно, и это отталкивает Ваших собеседников.*

*Меньше 9 баллов: Вы не умеете слушать других людей. Советуем внимательно проанализировать свои ошибки. Неумение слушать лишает Вас величайшего удовольствия в жизни, мешает сделать карьеру и может привести к одиночеству.*

9. Ответьте на вопросы теста. Определите наиболее предпочитаемые формы социального поведения в конфликтных ситуациях, тенденции своих взаимоотношений с другими в сложных условиях. Продумайте алгоритм действий по самосовершенствованию.

**Инструкция:** *Вам предлагается 30 пар суждений, которые помогут определить некоторые особенности Вашего поведения. В каждой паре имеются два варианта (А и Б), из которых Вы должны выбрать тот, который в большей степени соответствует Вашим взглядам, Вашему мнению о себе. Отвечайте на вопросы быстро, не задумываясь. Здесь не может быть правильных или ошибочных ответов: люди различны, каждый высказывает свое мнение.*



№ п/п	Суждения	
	Вариант «А»	Вариант «В»
1	Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса	Я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны, а не обсуждать то, в чем мы расходимся
2	Я стараюсь найти компромиссное решение	Я пытаюсь уладить дело, учитывая свои интересы и интересы другого
3	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения
4	Я стараюсь найти компромиссное решение	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
5	Улаживая спорную ситуацию, я всегда стараюсь найти поддержку у другого	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности
6	Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя	Я стараюсь добиться своего
7	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего
8	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы
9	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих время от времени разногласий	Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего
10	Я твердо стремлюсь достичь своего	Я пытаюсь найти компромиссное решение
11	Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят интересы всех участников	Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения
12	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу
13	Я предлагаю компромиссное решение	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему
14	Я высказываю свою точку зрения другому и спрашиваю о его взглядах	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов
15	Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности

16	<i>Я стремлюсь к тому, чтобы не задеть чувств другого</i>	<i>Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции</i>
17	<i>Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего</i>	<i>Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности</i>
18	<i>Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем</i>	<i>Я склонен к компромиссу с другим, если он также учитывает мои интересы</i>
19	<i>Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят интересы всех участников</i>	<i>Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно</i>
20	<i>Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия</i>	<i>Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех</i>
21	<i>Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого</i>	<i>Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы</i>
22	<i>Я пытаюсь найти середину между моей позицией и позицией другого человека</i>	<i>Я отстаиваю свои желания</i>
23	<i>Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого</i>	<i>Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса</i>
24	<i>Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям</i>	<i>Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу</i>
25	<i>Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов</i>	<i>Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого</i>
26	<i>Я предлагаю среднюю позицию</i>	<i>Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого</i>
27	<i>Я избегаю позиции, которая может вызвать споры</i>	<i>Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем</i>
28	<i>Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего</i>	<i>Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого</i>
29	<i>Я предлагаю среднюю позицию</i>	<i>Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий</i>
30	<i>Я стараюсь не задеть чувств другого</i>	<i>Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим могли добиться успеха</i>

*Ключ для обработки*

*Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.*

*Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.*

*Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.*

*Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.*

*Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.*

*За каждое совпадение ответа с ключом испытуемому начисляется один балл, затем суммируются баллы в каждой строке, выявляется наиболее предпочитаемая форма поведения в сложной ситуации.*

10. Ролевая игра «В данной ситуации я бы поступил так!». Участвуют 2 человека. После ознакомления с ролями и ситуацией участники, используя необходимые коммуникативные техники и приемы, вербальные и невербальные средства делового общения, организуют взаимодействие. Остальные обучающиеся наблюдают, вмешиваться или комментировать нельзя. Общее обсуждение стратегий поведения, использованных коммуникативных приемов происходит после того, как все участники разыграли ситуацию.

*Роль 1. Вы - сотрудник подразделения пожарной части. Завтра, в связи с возникшими семейными обстоятельствами, Вам необходим отгул. Вечером Вы звоните руководителю по телефону и просите предоставить Вам выходной день.*

*Роль 2. Вы - руководитель подразделения пожарной части. Вечером Вам по телефону звонит один из сотрудников и просит дать ему завтра отгул в связи со сложившимися семейными обстоятельствами. Вы знаете, что двое других сотрудников на больничном, дел на завтрашний день запланировано очень много.*

- Насколько такая ситуация была для вас сложной, проблемной?
- Какие трудности у вас возникали?
- Как вы считаете, насколько вам удалось справиться с ситуацией? Почему?
- Какие эмоциональные реакции у вас возникали?
- Как вы оцениваете свою готовность к таким ситуациям?

Прочитайте, как данная ситуация происходила на самом деле.

*Один из сотрудников в вечернее время по телефону обратился к руководителю с просьбой предоставить ему в рабочее время выходной день (отгул). В связи с большой загруженностью подразделения, выходной ему предоставлен не был. Сотрудник не вышел на работу и фактически ему грозил «прогул». Тогда он проинформировал, что написал заявление на увольнение и просит его рассмотреть. Однако в ходе телефонного разговора между руководителем и подчиненным были выяснены причины такого поведения и «делу» не был дан ход.*

Определите, почему возникла такая конфликтная ситуация? Кто прав в сложившейся ситуации и почему?

11. Успешность коммуникации в общении во многом зависит от того, насколько мы способны воспринимать новую для себя информацию, отличать ее от дезинформации.

Выполните задание на соотнесение понятия и его содержания:

1) недостоверная информация	А) заведомо ложная информация, распространяемая намеренно для введения человека в заблуждение с определенной целью
2) фальшивая новость	Б) любая ложная информация, распространяемая как правдивая без проверки фактов в первоисточнике и чаще по ошибке
3) дезинформация	В) распространяется для обширной и разнообразной аудитории, появляется на крупной платформе и выдается за подлинные факты
4) фейк	Г) намеренно преувеличенная или придуманная, нелепая или неправдоподобная информация с целью доказательства правоты или неправоты – может по ошибке быть принята и пересказана как подлинный факт
5) сатирическая информация	Д) сообщение со сниженной (или отсутствующей) ценностью для общества, выдающее себя за ценное
6) фактчекинг	Е) процедура проверки текста на достоверность сообщаемой информации

Составьте алгоритм проверки текста на достоверность и используйте его для проверки текста небольшого объема (текст подбирается самостоятельно)\*.

\*Используйте материалы занятия, а также пособие: И.А. Стернин, А.М. Шестернина. Маркеры фейка в медиатекстах. Рабочие материалы. – Воронеж: ООО «РИТМ», 2020.

## **§ 2.3 Приёмы влияния на партнёра и формирования аттракции**

*У вас есть только один способ убедить других - выслушать их.*

*Джордж Вашингтон*

*Речь должна начинаться и завершаться самым сильным аргументом, поскольку необходимо овладеть умами в начале и победить их в конце.*

*Марк Туллий Цицерон*

*Не проникайся ни тем убеждением, которого держится обидчик, ни тем, которое он хочет навязать тебе, но всё рассматривай со стороны истины.*

*Марк Аврелий*

Рассматриваемые вопросы § 2.3.

- Аттракция и ее основные приемы.
- Механизмы воздействия в процессе делового общения.
- Техника и тактика аргументирования.

### **Аттракция и ее основные приемы**

Существуют скрытые приёмы аттракции (от лат. *attrahere*– привлечение, притяжение; умение расположить к себе людей, завоевывать их доверие, вызывать к себе чувство симпатии. Расположив к себе человека, т.е. сформировав аттракцию, можно добиться принятия им вашей позиции, его внутреннего согласия с ней. С помощью приемов аттракции нельзя никого и ни в чем убедить и ничего никому доказать, но можно расположить к себе собеседника.

Выделяют приёмы аттракции: «имя собственное», «зеркало отношения», «комплимент», «терпеливый слушатель», «личная жизнь» (таблица 2.14).

Таблица 2.14 - Приемы аттракции

Прием аттракции	Характеристика приема аттракции	Проявление приема аттракции в деловом общении
«Имя собственное»	Имя и личность неразделимы: имя, присвоенное данной личности, сопровождает ее от первых дней жизни и до последних; имя – символ личности; звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия (Д. Карнеги)	противоположности отражают проблему прямой-обратной связи: обращение к человеку по имени (имени-отчеству) – указывает на внимание к его личности. «обезличенное» обращение есть проявление интереса к человеку не как к личности, а как к носителю определенных служебных функций; соблюдение правил делового этикета – разрешение противоречия взаимосвязи партнеров
«зеркало отношения»	доброе и приятное выражение лица, приветливая улыбка - позитивный сигнал невербалики («Я – Ваш друг») удовлетворяет потребность в безопасности и защищенности, вызывает положительные эмоции и чувство удовлетворения	друг – единомышленник в каких-то значимых для нас вопросах; если по прямой связи легкая улыбка (приветственная, сочувственная, ободряющая, вызывающая положительные эмоции), то по обратной – ответная положительная реакция в принятии позиций, распоряжений, просьб партнера
«комплимент»	«золотые слова», содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник	соотношение понятий: комплимент – похвала – лесть отражается в правилах их применения; комплимент приятно слышать в свой адрес, хотя и осознаётся сказанное как небольшое преувеличение («тебе очень идет этот цвет»); при отсутствии фактической основы комплимент теряет убедительность, превращаясь в лесть; лесть грубее комплимента, сильное преувеличение достоинств собеседника («ты самая красивая») и чаще отвергается из-за неправдоподобности; похвала как положительное оценивание способствует положительному восприятию комплимента при использовании в нем фактов, известных обоим партнерам

«терпеливый слушатель»	слушание собеседника: терпеливое (приходится выслушивать то, что не относится к делу) и внимательное (не каждый умеет сжато, четко излагать свои мысли)	умелое слушание партнера есть умелая обратная связь – удовлетворяет его потребность быть услышанным, понятым и вызывает положительные эмоции, усиливает симпатии к слушателю и увеличивает возможности успешного завершения дела
«личная жизнь»	сбор информации о личных интересах и увлечениях знакомых людей, проявление интереса к чувствам и переживаниям партнеров	ведение беседы, делового разговора с партнером в русле его выраженного личного интереса вызовет у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями

Одно из условий учета приемов аттракции при организации делового общения – знание и применение правил использования этих приемов. Выделим некоторые правила произношения комплиментов:

-«один смысл» (комплимент должен отражать только позитивные качества человека, следует избегать двойного смысла, когда, например, данное качество у человека можно считать и позитивным, и негативным – «Слушая Ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь Вашей способности тонко и остроумно уходить от ответа! – нарушено правило, условно названное «один смысл»);

-«без гипербол» (отражаемое в комплименте позитивное качество должно иметь небольшое преувеличение, например, «Я всегда поражаюсь Вашей аккуратности и пунктуальности», – сказал руководитель, принимая отчет от подчиненного, однако, подчиненного, в свою очередь, эти слова удивили, т.к. за ним «ходит» слава прямо противоположного свойства);

-«высокое мнение» (собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств – человек знает, что уровень этого качества у него значительно выше, чем сказано в комплименте). Например, человек, у которого действительно феноменальная память, вдруг слышит в свой адрес банальности: «Я поражаюсь тому, как Вы сразу запомнили номер телефона! У Вас блестящая память!» или врач слышит: «Можно только



поразиться вашему мастерству! Как Вы быстро поставили ему диагноз аппендицита!»);

-«без дидактики» – это правило заключается в том, что комплимент должен констатировать наличие данной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению, например, «Тебе следует быть активнее!», «Твердость убеждений украшает мужчину! Умей отстаивать свои позиции!»;

-«без претензий» (сотрудник не стремится к совершенствованию данного своего качества и считает, что было бы плохо, если бы оно – это позитивное качество – было выражено у него сильнее, чем сейчас, например, один из Ваших подчиненных, который тоже является руководителем, считает, что способность к комплиментам вовсе не достоинство настоящего организатора производства, а Вы, будучи убежденным в обратном, попытаетесь сделать ему комплимент «Я слышал, что Вы блестяще умеете делать комплименты!»);

-«без приправ» - это правило касается не самого содержания комплимента, а тех дополнений, которые нередко следуют за ним, например, «Руки у тебя действительно золотые, а вот язык твой - враг твой», или: «Мне очень импонирует Ваша способность располагать людей к себе. Только бы эту способность, да в интересах дела...» – делая комплимент, удержитесь от подобных дополнений.

При использовании рассмотренных выше приёмов человек ничего не теряет, тем более, если использование их будет преднамеренным, осознанным, целенаправленным.

### **Механизмы воздействия в процессе делового общения**

Важная характеристика делового общения – целенаправленность. Всякий деловой контакт возникает при наличии цели и интереса. Однако цели и интересы контактирующих могут не совпадать. Первоочередная задача управления ситуацией противоречивых (несовпадающих) интересов – самоконтроль и оценивание партнера как:

-личности – его личностных характеристик (темперамент, способности, направленность) и мотивационной сферы (потребности, мотивы, связь с поведением);

-собеседника – его коммуникативной стратегии (по прямой связи) и своей реакции на посылаемые партнером сигналы (по обратной связи);

-конкурента – предвидение противоречивости, ведущей к конфликту, формирование положительного мнения о себе, учитывая его систему ценностей.



Убеждающее общение строится на понимании самого убеждения как способа этичного воздействия на партнера для привлечения его к сотрудничеству, для побуждения к нужному действию. Отсюда и необходимость в соблюдении определенных

правил – выделим некоторые :

-доступность логики убеждения интеллекту партнера;

-доказательность (опора на конкретные факты, примеры, известные партнеру), наличие обобщенных положений в содержании материала убеждения (идеи, принципы);

- максимальная правдоподобность информации;

-эмоциональное реагирование на сообщение.

Успех убеждения зависит как от содержания воздействующего материала, так и от способности партнера воспринимать информацию, анализировать ее, соглашаться с навязываемым мнением, сопоставив при этом различные точки зрения, проанализировав систему аргументации. Работа механизма убеждения, по мысли Е.Н. Зарецкой, заключается в поэтапном переносе своей системы взглядов на определенную проблему в сознание другого человека с помощью аргументов. Вытеснение, как первый этап, включает действия по вытеснению из сознания партнера существующей в данный момент системы взглядов (используются при этом аргументы для

доказательства партнеру несостоятельности его точки зрения); результатом вытеснения является пустота, недостаток информации для понимания чего-либо. Замещение, как второй этап, включает действия по замещению пустоты в сознании другого человека (используются при этом новые аргументы для заполнения пустоты своей системой убеждения).

Таким образом, одни аргументы (правильно подобранные и в достаточном количестве) «разбивают» точку зрения партнера, а другие доказывают правоту вашей точки зрения. Всякое воздействие содержит в себе элементы внушения и убеждения, но в разных пропорциях. Проще убеждать тех, кто имеет яркое живое воображение, ориентацию скорее на других, чем на себя, несколько заниженную самооценку (робкие и слабо доверяющие своему собственному мнению). Трудно поддаются убеждению лица с: явной враждебностью по отношению к другим (сопротивление проявляется как следствие желая доминировать над окружающими); сильным духом критицизма; неизменной готовностью к переиначиванию своих взглядов (стремлением всегда иметь еще одну позицию про запас).

Определяя убеждение как метод воздействия на сознание личности через его собственное мышление, выделим типы и механизмы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение и подражание (таблица 2.15).

Таблица 2.15 - Характеристика типов воздействия партнеров друг на друга

Заражение	Внушение	Подражание
бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям;	целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого путем непосредственного прививания психических состояний без опоры на доказательства и логику;	сознательный- бессознательный повтор чьих-то действий, образцов поведения, способов мышления при условии наглядной выразительности источника информации, его повышенной привлекательности;

## Продолжение таблицы 2.15

<p>-эмоционально бессознательная передача эмоционального психического настроения от одного человека к другому (невербальное эмоциональное воздействие – эмоциональный транс эмоциональный – частично вербальный компонент) – сила эмоции определяет эффект заражения; -чем выше уровень развития личности, тем критичнее её отношение к воздействию и тем самым слабее действие механизма «заражения»</p>	<p>-восприятие слов внушающего как инструктаж к действию; -наличие видов: произвольное (осознанное самовнушение установок или состояний) – непроизвольное (закрепление реакций на раздражитель), прямое (то, что должно быть принято и реализовано, приказ) косвенное (информация в условном виде, («окольным путем» А.Г. Ковалев), намек); -проявление противоположностей: суггестии (процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии) и контр суггестии (сопротивление внушающему воздействию); -успешное внушение при авторитетности внушающего и утомлении, расслабленном состоянии внушаемого</p>	<p>-успешное подражание при доступности объекта подражания и наличии средств подражания (слова, мимика, социальная общность)</p>
---	---	--

Итак, если убеждение построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию, то внушение – на эмоционально-волевом воздействии. В отличие от заражения и внушения, особенность подражания не только в принятии внешних черт поведения другого человека, но и в воспроизведении им черт, и образов в демонстрируемом поведении. Получается, внушение – компонент эмоциональной сферы личности, убеждение – когнитивный, подражание – поведенческий.

### **Техника и тактика аргументирования**

По Аристотелю, риторика опирается на логику доказательств, создавая способы убеждения «относительно каждого данного предмета». Доказательство есть логическое действие, в процессе которого истинность мысли обосновывается с помощью других мыслей. Логическое доказательство

включает тезис (суждение, истинность которого доказывается), аргумент и демонстрация (логическая связь между ними).

Убеждающая и аргументирующая речь имеют много общего. Искусство аргументации – это не только доказательство истинности своих суждений, но и умение опровергать точку зрения собеседника, разоблачать неверные утверждения. Аргумент – логический довод, основание, доказательство; мысль, пригодная для доказательства истинности или ложности тезиса.

Пример доказательства в виде умозаключения:

Слово «красный» - прилагательное (тезис).

Все прилагательные отвечают на вопросы: какой? чей?

Все прилагательные обозначают признак предмета.

Слово «красный» отвечает на вопрос какой? и обозначает признак предмета.

Стало быть, слово «красный» - прилагательное.

Тезис – положение, утверждение, истинность которого требуется доказать. По мысли Е.Н. Зарецкой, тезис – это короткий текст, поэтому при создании тезиса следует продумывать постановку каждого слова на строго определенное место, что и будет реализацией важного требования к формулировке тезиса – точности (если говорящий владеет тематическим материалом, разобрался в самом тезисе и убежден в истинности своей идеи – слушающий в этом случае однозначно воспримет передаваемую информацию).

Другое требование к тезису – единообразию на протяжении всего речевого изложения – «держат тезис», то есть раскрывать его, доказывать, не сбиваясь на аргументы, не работающие на защиту тезиса. Противоположность тезису – «подмена тезиса», когда осознанно доказывается не тот тезис, который был сформулирован; используется в ситуации потери возможности доказать выдвинутый тезис (целевая направленность в этом случае – переключение внимания партнера). В ситуациях общения могут быть и другие причины подмены тезиса:

-если возникло непонимание тезиса, то необходимы дополнительный вопрос на понимание партнером темы тезиса и дополнительное пояснение;

-если проявляется незнание в работе с тезисом, значит, произошла переоценка возможности партнера – ему необходима помощь в построении ответа;

-если наблюдается нежелание партнера отвечать на вопрос, разворачивать тезис, значит, требуется осмысление дальнейшего взаимодействия.

Тезис должен быть непротиворечивым, иначе создается впечатление противоречия самому себе (сбивчивое мышление), что характерно человеку, не способному контролировать процесс говорения, имеющему ошибочное понимание чего-либо. Однако об одном и том же в разное время беседы можно высказывать противоположное мнение, если противоположные суждения по одному вопросу характеризуют разные периоды развития предмета речи.

По мысли И.Н. Кузнецова, аргументы могут быть сильными, слабыми или несостоятельными (основание деления – воздействие на ум или на чувства). К тому же, сила-слабость аргумента определяется не с точки зрения выступающего, а с точки зрения принимающего решение. Рассмотрим выделенные аргументы (таблица 2.16):

Таблица 2.16 - Классификация аргументов

<b>сильные – не могут быть опровергнуты партнером</b>	<b>слабые – могут вызывать сомнения у партнера</b>	<b>несостоятельные – могут дискредитировать партнера</b>
законы, уставы, реально работающие документы; заключения экспертов; свидетели, очевидцы событий; суждения признанных в той сфере авторитетов.	ссылки на неизвестные партнеру авторитеты; доводы личного характера или высказаны на основе предположений, догадок; демонстрация непоказательных примеров или неполных статистических данных	суждения, построенные с опорой на непроверенные источники, измышления и догадки, подтасованные факты; выводы с опорой на фиктивные документы, ложные показания;

Проанализируем некоторые трудные ситуации общения. Так, (если) партнер подводит к ложным выводам, подтасовывает факты, чтобы уличить в безграмотности, (то) лучше похвалить его за глубину анализа, предложить сделать вывод и завершить общение. (Если) партнер грубо прерывает ход рассуждений, пытается вывести из равновесия, (то) лучше подключить иронию, сатиру и скопировать его поведение. (Если) партнер компрометирует – приписывает нелепые высказывания и критику переносит на личность, (то) лучше не оправдываться, не проявлять резких эмоций, не поддаваться на провокацию. (Если) партнер скрывает негативное отношение под маской доброжелательности, (то) лучше рассмотреть факт подобной «доброжелательности» и его результат, обозначить цель такого поведения.

Цицерон говорил об аргументах: «Нет ничего важнее в речи, чем склонить слушателей на сторону оратора, и для этого слушатель должен быть так потрясен, чтобы им больше руководили сильное душевное волнение, чем сила разумного рассуждения. Ведь люди судят гораздо чаще под влиянием ненависти, любви, страдания, раздражения, скорби, радости, страха, заблуждения, вообще под влиянием душевного движения, чем сообразно с истиной, с правовыми нормами». Сильное психологическое воздействие оказывают те аргументы, которые пробуждают у слушателей эмоции, вызванные желанием удовлетворить насущные потребности (воздействуют на мотивы). Такие аргументы называют иррациональными (психологическими), они обращены к интересам партнера: «доводы к человеку», «доводы к аудитории» - используется эмоционально-оценочная лексика (действительность представлена слушателю обработанной и оцененной говорящим – «осторожность можно назвать трусостью или предусмотрительностью»). Выбор эмоциональных аргументов зависит от знания актуальных потребностей людей, к которым обращена речь, и от понимания того, какие чувства вызовут эти аргументы у слушателей. Успех будет зависеть и от «знания того, как стать на точку зрения партнера, чтобы

доказать ему с его собственных позиций» (Ж. Пиаже). В противоположность иррациональным аргументам выделяют рациональные – аргументы по делу.

Важное требование к аргументу – достаточность для доказательства тезиса (аргументация должна быть достаточной для людей, на которых она направлена). Это требование зависит от личности слушателя – один склонен принять аргументацию, другой имеет контраргументы, а кому-то говорящий не интересен, поэтому все, что говорит, вызывает неприятие.

Обозначают правила успешной аргументации: умеете слушать, анализировать эмоциональное состояние партнера для понимания хода его мыслей; проверяйте правильность понимания партнера; неуверенность – причина неубедительности; начинайте не с того, что разделяет с партнером, а с того, в чем согласны с ним и другое.



### **Контрольные вопросы и задания для практических занятий**

1. Что означает аттракция?
2. Что понимается под приёмами аттракции?
3. Что представляют собой механизмы воздействия в процессе общения?
4. Что является аргументированной речью?
5. В чем заключается сущность психологических приёмов влияния на партнёра?

6. При выезде на ЧС, связанную с подтоплением населенного пункта, спасатели часто сталкиваются с жителями, которые не хотят оставлять свои подтопленные дома.

- Подумайте о возможных причинах такого поведения некоторых людей и о том, какие аргументы можно привести, чтобы убедить жителей эвакуироваться.

- Разыграйте ситуацию общения спасателя и пострадавшего.
- Прочитайте советы специалистов по этому вопросу:

*Необходимо объяснить, что в дальнейшем ситуация может ухудшиться, подъем уровня воды будет продолжаться; имущество, которое*



*остается в домах, будет находиться под охраной полиции. В дальнейшем, после стабилизации обстановки, людям будет оказываться помощь, в том числе материальная. Важно также информировать людей о порядке их действий в сложившейся ситуации, телефоны экстренных служб, проявлять заинтересованность в решении их проблем.*

*Необходимо:*

- Владеть обстановкой в районе ЧС;*
- Иметь телефоны служб (реагирования, обеспечения, органов власти);*
- Проявлять заинтересованность в решении проблем местных жителей.*

7.Ролевая игра «В данной ситуации я бы поступил так!». Участвуют 2 человека. После ознакомления с ролями и с описанием ситуации взаимодействия в рабочем коллективе участники, используя необходимые коммуникативные техники и приемы, вербальные и невербальные средства делового общения, организуют взаимодействие. Остальные обучающиеся наблюдают, вмешиваться или комментировать нельзя. Общее обсуждение стратегий поведения, использованных коммуникативных приемов происходит после того, как все участники разыграли ситуацию.

*В некоторых небольших отдаленных населенных пунктах из-за отсутствия ГДЗС (газодымозащитной службы) в подразделении ПЧ на пожаре приходится работать в непригодной для дыхания среде без аппаратов. Как отмечают некоторые руководители, основным методом в такой ситуации становится убеждение подчиненного личного состава производить тушение на «живую». Встречаются ситуации, где с трудом убедившись пожарного, особенно с небольшим опытом работы идти в огонь и дышать дымом, а ведь главное - выполнить задачу по спасению людей.*

*Роль 1. Вы – начальник караула пожарной части. Убедите своего подчиненного выполнять задачу без ГДЗС.*

*Роль 2. Вы – молодой пожарный подразделения пожарной части. Вам необходимо спасти людей из огня. ГДЗС нет.*

*Прочитайте, какие рекомендации дает начальник караула, столкнувшийся с такой ситуацией в своей практике.*

*Убеждать приходится обычно личным примером на месте работы на пожаре. В последующем в подразделении уже отрабатываешь нестандартные ситуации, закаляя характер молодых сотрудников. Важно точно рассчитать возможное местонахождение людей в горящем помещении, помнить об ограничении временных физиологических возможностей своих сил; знать особенности горящих материалов. Заранее готовить человека работать в дыму без дыхательного аппарата.*

*...Чтобы расположить к себе людей, подчиненных, нужно быть постоянным, не медлить с решением в экстремальной ситуации, никогда не давать осечку даже во вред своему здоровью. Но только если это оправданный риск.*

*... Начальник караула - это лидер, его действия безоговорочны и хладнокровны. Уговоры и слабость малоэффективны.*

## § 2.4 Этикет и культура делового общения

*Хорошими манерами обладает тот, кто наименьшее количество людей ставит в неловкое положение.*

*Джонатан Свифт*

*Если требуется большое искусство, чтобы вовремя высказаться, то немалое искусство состоит и в том, чтобы вовремя промолчать.*

*Франсуа де Ларошфуко*

*Этикет надо соблюдать даже в дружбе.*

*Японская пословица*

Рассматриваемые вопросы § 2.4.

- Деловой этикет как важная сторона профессионального поведения делового человека.
- Этикет речи.
- Этика делового общения специалистов пожарно-спасательных служб.

### **Деловой этикет как важная сторона профессионального поведения делового человека**



Все правила общения можно разделить на три группы: логико-семиотические, этические и правила этикета. Логико-семиотические – самоочевидны и чаще всего не осознаются (говорить правду; понятно и последовательно сообщать информацию, значимую для собеседника; отвечать на задаваемые вопросы). Эти правила нарушаются из-за низкой культуры участников, корыстных соображений и в игровой ситуации. Этические – (не делай зла, будь честен и правдив, благодари за добро и т.д.) во многом зависят от общественно-психологических позиций участников общения, их общественного понимания ценностей и своего места в жизни, направлены на наполнение человеческих отношений гуманностью, ответственностью,

надёжностью, духовностью. Правила этикета условны и безусловны одновременно. Условность в том, что они часто не имеют рационального обоснования («так принято»), исторически изменчивы и культурно обусловлены. Безусловность их в том, что они должны выполняться независимо от состояния человека, его отношения к собеседнику, при входе в помещение, уважительном обращении к старшим, заботливом отношении к женщинам, детям. Этикет – это установленный порядок поведения где-либо. Культура поведения – поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определённых норм и правил. Правила этикета указывают на единство двух его сторон: морально-этической (выражение нравственной нормы – предупредительная забота, защита, уважение) и эстетической (красота, изящество форм поведения).



Основные правила современного этикета складывались на протяжении длительного времени в процессе развития взаимоотношений между людьми как в общественной, так и в семейной жизни. Этикет – слово французского происхождения. На приемах у Людовика XIV гостям вручались карточки с написанными на них правилами поведения. Эти карточки назывались «этикетками», отсюда – этикет. В России первое печатное пособие по этикету появилось при Петре I в 1717 г., и называлось «Юности честное зеркало, или Показания к житейскому обхождению». Это руководство содержало такие наставления: «Над едою не чавкай как свинья и головы не чеши, не проглотя куска не говори, ибо так делают невежи», «Ногами везде не мотай; когда тебе пить, не утирай губ рукой, но полотенцем... Не облизывай перстов и не грызи костей, но обрежь ножом».

## Речевой этикет России

Главный показатель культуры человека, интеллигентности – это умение общаться, правильно вести разговор, соблюдать правила поведения и речевой этикет. Манера речи зависит от пола, возраста и социального статуса собеседника.

Основные нормы речи в России:

- Вести разговор спокойным голосом в любых ситуациях. К сожалению, современные телевизионные ток-шоу показывают примеры скандального поведения, где свою позицию участники отстаивают криком.

- Ненормативная лексика недопустима в официальных ситуациях. При неформальном общении, в бытовых ситуациях часто применяется русский мат для выражения эмоций.

- В общении проявлять открытость и сочувствие. Вежливость сохранения сотрудничества, у европейцев – вежливость сохранения дистанции.

- Искренность. В русском этикете нет понятия улыбки по надобности. Ценится искренняя улыбка. Смех не приветствуется, поэтому иностранцы русских считают угрюмыми людьми.

- Обращение к незнакомцам на «Вы». Также надо обращаться к старшим по статусу и возрасту. К родителям в русских семьях обращаются на «Ты».

- Не принято громко спрашивать о туалете, рассказывать о проблемах пищеварения за столом.

- Норма приветствия по этикету в России подразумевает зрительный контакт с собеседником. В азиатских странах такой контакт исключается.

В зависимости от слушателей стиль речи отличается. Невозможно разговаривать с друзьями устойчивыми официальными выражениями. В то же время просторечье при защите проекта недопустимо по правилам делового этикета.

Различают несколько видов этикета, в частности:

- придворный (строго регламентированный порядок и формы обхождения, принятые при дворах монархов);
- дипломатический (правила поведения дипломатов и других официальных лиц на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах);
- воинский (свод общепринятых в армии правил, норм поведения военнослужащих);
- общегражданский (совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых людьми при общении друг с другом);
- профессиональный (деловой) этикет (закреплены наиболее оптимальные формы взаимодействия и правила поведения при выполнении профессиональных функций; свод правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения).

Деловой этикет – важная сторона профессионального поведения делового человека. Основную функцию делового этикета определяют как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения. Деловой этикет основывается на тех же нравственных нормах, что и светский:

- вежливость – уважительное отношение к человеку, доброжелательность;
- тактичность – чувство меры, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов, поступков возникает у партнёра обида, огорчение, раздражение;
- скромность – сдержанность в оценке своих достоинств, знаний и положений в обществе (скромность не должна ассоциироваться с робостью, застенчивостью – это разные категории);
- корректность – нейтральная, официальная, сдержанная, сухая вежливость;
- благородство – способность совершать бескорыстные поступки, не допускать унижения ради какой-либо выгоды;

- точность – пунктуальность, ответственность при выполнении взятых обязательств.

Обращается внимание на манеры поведения (способ держаться и преподносить себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция, мимика).

К плохим манерам относят: привычка громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, недоброжелательность, пренебрежение к чужим интересам и запросам, навязывание другим своей воли и желаний, неумение сдерживать своё раздражение и другое.



Деловой этикет подразумевает уважение человеческой индивидуальности, учтивое отношение к людям, определённые формы знакомства, обращения и приветствия, правила ведения разговора, беседы, переговоров и т.д. Например, представиться можно лично или через посредника. Существуют правила: мужчина независимо от возраста и положения представляется женщине первым; младших по возрасту и положению представляют старшим, в официальной обстановке должностной ранг имеет приоритет перед полом и др. Формула представления – фраза «Разрешите представить вам ...» называют фамилию, должность. В деловой обстановке женщина может представиться мужчине первой и это не считается неприличным. Прежде чем подойти к группе беседующих людей с целью представиться, необходимо оценить, насколько они увлечены беседой и примут ли нового знакомого в свою компанию. После приветствия важна пауза (1-3 сек.), затем можно представиться – темп небystрый, слова чёткие, интонация спокойная, создать впечатление человека корректного, доброжелательного, заинтересованного в общении.

Рукопожатие – жест дружелюбия при встрече или прощании, не требующий словесного сопровождения. Выказать неуважение, значит, не

принять протянутую руку, не подать другому руки или подать партнёру левую руку для приветствия. При рукопожатии действует принцип «сверху вниз» - первым подаёт руку старший по возрасту, должности и т.д.

### **Этикет речи**

Существуют правила ведения речи или этикет речи (Н.И. Формановская, Д.Н. Александров, В.А. Канн-Калик и другие) для говорящего и слушающего:

- проявлять уважительность, доброжелательность, уместную вежливость (учесть возраст, пол, служебное и общественное положение адресата, его социальные позиции и роли соразмерить с собственными социальными признаками);

- не ставить в центр внимания собственно «я» (не навязывать собственных мнений и оценок, уметь встать на точку зрения другого, проникнуться эмпатией);

- поставить в центр внимания слушающего, учитывая его социальные роли, его личность и осведомлённость в теме, предмете речи, степени его заинтересованности;

- уметь выбрать тему для разговора, уместную в данной ситуации, интересную, понятную партнёру;

- следовать логике развёртывания текста, следить за тем, чтобы вывод не противоречил посылке, чтобы следствие вытекало из причин – композиция текста, следование одного за другим, разбиение текста на смысловые куски особенно важны в публичной речи, научной и ораторской;

- помнить, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания у слушающего ограничены (благоприятная длина устного высказывания 5-9 слов, а время устного сообщения без паузы – 45 секунд), лучше запоминается начало и конец речи – рекомендуется употреблять короткие фразы, следить за тем, чтобы слушатель не устал, давать ему передохнуть, вновь сосредоточиться – рекомендуются средства пробуждения внимания: повторные обращения, мета-коммуникативные средства языка (информируют



о намерении автора ввести новый кусок текста, о построении текста, последовательности мысли, направленности адресату мысли говорящего – вернусь к сказанному ранее..., вы, конечно, знаете..., теперь мы рассмотрим..., вам, наверное, интересно узнать...), языковые средства в соответствии с избранной стилистической тональностью текста, ориентир на ситуацию общения в целом;

- посылать слушателю доброжелательные жестовые и мимические сигналы, выделять жестами главное.

Слушающий должен слушать говорящего так, чтобы он видел в глазах собеседника интерес и внимание, уважение, желание понять, осмыслить сказанное, готовность логично продолжить его мысль; не должен заниматься при этом другими делами (писать, читать, смотреть в окно), перебивать говорящего, демонстрировать нежелание понять его.

Важным правилом является умение отвечать на вопросы, помня о чувстве меры, и на вопрос типа «Как дела?» вполне закономерным является ответ «Спасибо, нормально», а не невежливое молчание или подробные рассуждения о своих делах. Употребление словесных оборотов типа: «Удачи Вам!», «Ни пуха, ни пера!» также поможет вам продемонстрировать свое расположение к партнеру по общению. Большое значение имеет применение комплиментов – необходимой части речевого этикета, особенно если речь идет о собеседнике-женщине. Комплименты одобряют, воодушевляют, придают уверенности вашему партнеру по общению. Если вы заинтересованы в успехе не только у себя в стране, но и в каких-либо зарубежных странах, обязательно нужно выполнять правила поведения, принятые у того или иного народа, даже если они вам не по душе. Поэтому предварительное ознакомление с правилами этикета, принятыми в стране вашего делового или иного интереса, обязательно, если вы не хотите получить неутешительные результаты своих контактов за рубежом. Важно также соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида и внимательно

подбирать костюм для предстоящих мероприятий: он должен быть к месту и ко времени.

Необходимо знать особенности правил поведения бизнесменов разных стран: американцы, подчёркивая своё расположение, дружески хлопают собеседника по плечу. Не понравится такое общение китайцу, японцу, вьетнамцу. В общении с итальянцем лучше не демонстрировать своего неприятия их громкой, чрезмерно оживлённой речью, горячности обсуждения даже несущественного вопроса. В общении с японцами не стоит удивляться употреблению ими слишком вежливых оборотов речи (усыпляют бдительность партнёра по переговорам).

Этикет и культура делового общения – ключ к успеху в любой сфере деятельности.

### **Этика делового общения специалистов пожарно-спасательных служб**

Особенности профессиональной деятельности в системе противопожарной службы формируют свои специфические проявления деловых отношений, в том числе делового общения. Они строятся на принципах долга и ответственности, демократичности (ведь перед стихией природы все равны), сострадания и даже жертвенности. Вместе с тем особые условия взаимодействия при чрезвычайных ситуациях обуславливают взаимную зависимость не только в группе, но между людьми других специальностей, регулируемых негласно, на основе этических кодексов, «правил поведения» специалиста в условиях неравенства и отсутствия принуждения. Не менее важной стороной этики делового общения специалистов пожарно-спасательных служб является корпоративность - преданность групповым, профессиональным интересам в рамках команды. Формами проявления таковой являются:

- сохранение принципов группового взаимодействия;

- преданность своим сложившимся обычаям и традициям, обеспечивающим групповую сплоченность и эффективность взаимодействия;
- поддержание «цеховой солидарности» в интересах служебных достижений и моральной ответственности и долга. Выражением морального долга является стремление к профессионализму, повышению эффективности и слаженности взаимодействия в групповом поведении при выполнении профессиональных обязанностей, к достижению эффекта при минимизации риска. При этом каждый на своем месте служит как обществу, так и коллегам, а командир группы служит своим подчиненным, максимально обеспечивая слаженность взаимодействия.

Интегрирующим принципом профессиональной этики специалистов МЧС является принцип нравственного служения, который также должен найти свое отражение в деловом общении (рисунок 2.3).



Рисунок 2.3 –Составляющие принципа нравственного служения специалиста пожарно-спасательных служб.



### Контрольные вопросы и задания.

1. Чем объяснить отличие правил этических от правил этикета?
2. Как доказать, что слово «этикет» имеет французское происхождение?
3. Вследствие чего этикет является особенностью поведения делового человека?
4. Каким образом этикет отражает уважение человеческой индивидуальности?

5. Вследствие чего появился этикет речи?

6. Чем объяснить, что система противопожарной службы имеет специфические проявления деловых отношений?

7. Вследствие чего профессиональная этика специалистов МЧС основана на принципе нравственного служения?

8. Ознакомьтесь с ситуацией. Выполните задания.

*На телефон доверия позвонила недовольная женщина и хотела оставить жалобу на сотрудников пожарной части, которые накануне тушили пожар у ее соседей. Дело в том, что пожарные не обратили внимание на ее советы, когда она хотела им подсказать, как работать. Все случившееся было снято на телефон. Звонившая женщина крайне негативно высказывалась о сотрудниках МЧС, в речи использовала нецензурную брань.*

*В ходе проверки было выяснено, что женщина была в нетрезвом состоянии, мешала тушению пожара.*

*Позже сотрудник телефона доверия, принявший данную жалобу, сообщил, что не смог, на его взгляд, эффективно разрешить сложившуюся коммуникативную ситуацию.*

1). Как вы думаете, почему?

2). Сравните свои ответы с реальным ответом: *«Я предвзято отнёсся к данной женщине и был негативно настроен. Думаю, повлияли эмоции, ее нецензурная брань. Я не захотел вникать в детали проблемы, не смог правильно отреагировать, так как негативный отзыв о коллегах лишил меня объективности, и я оказался просто «роботом», который выполняет свою работу...».*

3). Как вы думаете, как нужно было поступить сотруднику МЧС, принявшему звонок, чтобы коммуникативная ситуация была решена эффективно?

4). Сравните свои ответы с предлагаемым ответом: *«Чтобы в дальнейшем эта женщина не думала, что все сотрудники МЧС настроены негативно к гражданам, я должен был сказать, что разберусь в данном*

*вопросе и передам информацию в соответствующие отделы. При необходимости с ней свяжутся».*

5). Выберите из предлагаемого списка те качества, которые должны были быть продемонстрированы в рассматриваемой ситуации. Объясните, почему?

- уравновешенность;
- самообладание;
- способность к установлению контакта;
- предрасположенность к преодолению коммуникативных барьеров;
- способность располагать к себе людей;
- способность подобрать нужный тон и целесообразную форму общения;
- умение учитывать психологическое состояние и индивидуальные особенности собеседника;
- умение оказывать психологическую поддержку пострадавшим;
- лидерство;
- умение согласовывать свою деятельность с работой других спасателей;
- готовность к взаимопониманию, выражению сострадания;
- владение терминологией;
- творческий подход к профессиональной деятельности;
- способность четко формулировать мысли в условиях ЧС;
- умение активно слушать;
- умение говорить уверенно, убедительно, в дружелюбной и прямой манере.

9. Визитной карточке как элементу представительства в деловом международном общении уделяется особое внимание. Подготовьте сообщение о визитных карточках представителей различных культур и народов, продолжив предложения:

Посредством визитных карточек принято... . Шесть основных видов визитных карточек ... . Правила пользования визитными карточками... .

10. Используя дополнительные материалы\*, напишите эссе на тему «Имидж специалиста МЧС».

- \*Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005 –431с. Режим доступа: <http://econom-lib.ru/5.php>.
- \*Марченко Е.В. «Психологические аспекты принятия управленческих решений». – Москва, 2022 – 156 с.

11. Используя дополнительные материалы\*, составьте модели взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями здоровья в разных, в том числе экстремальных ситуациях. Обсудите в группах возможные ситуации.

\*Секреты инклюзивного общения: методические рекомендации. – Н. Новгород: ГБПОУ «Нижегородский Губернский колледж», 2018. – 10 с. Режим доступа: <https://extrability.org/home/materials/multimobility-in-employment/ten-rules/>

,

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Учебное пособие «Деловое общение» призвано способствовать формированию комплекса знаний об особенностях межличностного взаимодействия и об эффективных способах осуществления коммуникации в профессиональной деятельности будущих специалистов пожарно-спасательных служб. Предлагаемый теоретический материал и практические задания позволят обучающимся осознать себя субъектом общения и сформировать представления о том, как собственное поведение и индивидуальные особенности влияют на взаимодействие с окружающими, что, в свою очередь, является важной составляющей коммуникативной подготовки.

Желаем успехов в освоении курса «Деловое общение»!

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2018. — 320 с. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/925269>.
2. Гончарова Т. В. Речевая культура личности [Электронный ресурс]: Практикум / Т. В. Гончарова, Л. П. Плеханова. - М.: Флинта : Наука, 2012. - 240 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405996>
3. Зарецкая Е. Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. – 3-е изд., испр. – М.: Дело, 2002. — 480 с.
4. Зверева Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева - М.: Альпина Пабли., 2016. - 138 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/916112>
5. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи: монография / О. С. Иссерс. – 5-е изд. – М.: ЛКИ, 2008. – 288 с.
6. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 247 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028562>.
7. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с. + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО: Бакалавр.) - URL: <https://znanium.com/catalog/product/405582>
8. Кожемякин Е. А. Основы теории коммуникации : учеб. пособие / Е.А. Кожемякин. — М.: ИНФРА- М, 2019. — 189 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012420>
9. Козырев Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — (Высшее образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/00942783> (дата обращения: 29.10.2020).
10. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/987725>
11. Кузнецов И.Н. Современная риторика: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2003. – 480 с.



12. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/413808>.
13. Обухова Г. С. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией: Практические рекомендации / Обухова Г.С., Климова Г.Л. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016, 2017, 2019. - 72 с.: <http://znanium.com/catalog/product/533987>
14. Психология делового общения: учебное пособие / Шефель В.Г., Рекутова Е.А. – Новосибирск: Из-во НГАУ, 2013. - 109 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=181673>
15. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных / под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл, 2007. – 319 с. С.116-134
16. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для вузов /Сидоров П.И., Путин М.И., Коноплева И.А. – ИФРА – М, 2013. – 384 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=1172>
17. Смирнов В.Н. Психология управления персоналом в экстремальных условиях. – М., 2007.
18. Хекхаузен Х. «Мотивация и деятельность» /. — 2-е изд. — СПб.: Питер; М.: Смысл, 2003. – 860с.
19. Экстремальная психология для курсантов МЧС России: учебное пособие / под общ. Ред. Ю.С. Шойгу. – М.: ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ), 2017. – 228 с.
20. Психологическая поддержка: Практическое пособие. Москва, 2017.