

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Раздел I. ПРЕДМЕТ, ЗАДАЧИ, ХАРАКТЕРИСТИКА ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ СТАНОВЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	8
Тема 1. Истоки человеческого общения. Составные элементы процесса общения	8
Тема 2. Значение слушания в процессе делового общения	26
Тема 3. Модели поведения в общении и основные социальные установки в процессе коммуникации	33
Тема 4. Характеристика основных видов общения.	54
Тема 5. Факторы успешного общения	85
Тема 6. Психологические защиты и их влияние на модели поведения в общении	100
Раздел II. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ. ИСТОРИЯ И ХАРАКТЕРИСТИКА	129
Тема 1. История психологии и этики делового общения	129
Тема 2. Детерминация человеческого поведения в деловом общении	138
Тема 3. Характеристика делового общения, его виды	159
Тема 4. Ключевые характеристики организационной структуры, их влияние на деловое взаимодействие	168

Тема 5. Теории личности в современной психологии в контексте делового общения	218
Раздел III. ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ И ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ	237
Тема 1. Характер как составляющая имиджа, его влияние на деловое взаимодействие	237
Тема 2. Типы лидеров и особенности их поведения в процессе общения	315
Тема 3. Типы отношений в соционике	340
Тема 4. Типология личности Дж. Олдхэма и Л. Морриса	351
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	401

ВВЕДЕНИЕ

Курс «Психология делового общения» имеет решающее значение для подготовки успешных специалистов, работающих в сферах «человек—человек». Необходимость введения курса обусловлена тем, что до 70% управленческих решений принимаются руководителями в устной форме, в процессе делового общения. Характер делового взаимодействия оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, успешность деловых совещаний, переговоров, пресс-конференций и презентаций.

Особое место данного курса в профессиональной подготовке обусловлено тем, что овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализовывать комфортно-психологическое общение, стратегии и тактики, способствующие достижению сотрудничества и компромисса.

Знание психотипов деловых партнеров, клиентов, коллег, руководителей, особенностей их репрезентативных систем, умение составлять успешные в деловых контактах рабочие группы и коллективы, овладение приемами влияния на партнеров по деловому взаимодействию разовьют тот коммуникативный опыт, который позволит стать успешным профессионалом в различных сферах деятельности.

Кроме того, знания данной учебной дисциплины позволят исследовать имидж всех членов профессионального коллектива, выявить их личностные качества, с одной стороны, повышающие успешность фирмы, а с другой — затрудняющие профессиональный рост и негативно влияющие на имидж предприятия; помогут формированию привлекательного как личностного, так и группового имиджа.

Курс тесно связан и опирается на такие дисциплины, как социальная психология, профессиональная этика, социология, конфликтология, физиогномика, психодиагностика, имиджелогия.

Данный курс преследует цель научить студентов пониманию человека в системе отношений с самим собой, другими людьми, с окружающим миром, особенностей построения деловых контактов и их влияния на эффективность совместной деятельности.

Учебный курс «Психология делового общения» направлен на изучение студентами психологического своеобразия различных типов людей, понимание того, как характер человека влияет на его поведение и стратегию отношений с другими людьми, рассмотрение имиджа различных психологических типов, изучение бессознательных проявлений человеческой психики.

Изучение дисциплины позволит будущим специалистам эффективно взаимодействовать в деловом мире, реализуя комфортное в психологическом плане общение, ориентированное на достижение сотрудничества, что в итоге приведет к успешности на профессиональном уровне.

Кроме того, знание дисциплины обеспечит будущему специалисту умение формировать успешный имидж как личности, так и коллектива, в котором он будет трудиться.

Изучение дисциплины предусматривает решение ряда образовательных задач:

- Научить студентов пониманию индивидуально-психических процессов, свойств и состояний, проявляющихся в общении вообще и деловом общении в частности, а также исследованию психологии рабочей группы в процессе ее формирования и жизнедеятельности.
- Овладеть методами психологической диагностики, приемами описания психологических состояний субъектов деятельности, отдельных членов коллектива, его руководителей.
- Освоить психодиагностические методики, направленные на выявление основных проявлений личности, детерминирующих их поведение в деловом общении.

Учебное пособие построено таким образом, что прежде всего рассматриваются факторы, влияющие на процесс общения, его основные виды, их характеристика, составные элементы. Изучаются вербальные и невербальные средства общения, прослеживается значение речи и слушания для делового общения, особенности их построения для эффективной коммуникации, факторы, способствующие и препятствующие успешному общению. Затем изучается предмет, объект, задачи, история психологии делового общения, виды делового общения, их функции и основные характеристики, факторы, детерминирующие поведение в деловом общении, психологические защиты, прослеживается их влияние на коммуникацию, изучаются основные теории личности, внесшие вклад в соционику. В дальнейшем подробно рассматривается теория личности К.Г. Юнга, изучается индикатор типов личности Майерс-Бригс, методика определения типа темперамента Д. Кейрси, а также типология личности Дж.М. Олдхэма и Луи Б. Морриса, выявленные ими психологические типы в контексте их поведения в деловом общении. Подробно изучается имидж ряда психологических типов с рассмотрением их поведения в деловом взаимодействии и особенностей общения с другими психосоциотипами.

Значительное внимание при изучении дисциплины направлено на освоение студентами психодиагностических методик, позволяющих не только исследовать имидж конкретного человека, но прежде всего понять особенности его делового взаимодействия, умения работать в группе, а также способствующих приобретению знаний по формированию успешных в деловом взаимодействии рабочих команд.

Раздел I

Предмет, задачи, характеристика психологии общения. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения

Тема 1. ИСТОКИ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ. СОСТАВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

Как и все метапсихологические категории, «общение» выступает в качестве междисциплинарного предмета познания, к которому обращены многие другие науки: лингвистика (в особенности психолингвистика), информатика, педагогика, психология и др.

Взаимодействие человека с окружающим его миром осуществляется в системе объективных отношений, которые складываются между людьми в их общественной жизни. Объективные отношения и связи (отношения зависимости, подчинения, сотрудничества, взаимопомощи и др.) закономерно возникают в любой реальной группе.

Общение — это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый мотивами совместной деятельности. Общение включает в себя обмен информацией (коммуникативная сторона), взаимодействие общающихся (интерактивная сторона), восприятие общающимися друг друга (перцептивная сторона).

Человек издавна получал различные определения: человек разумный, и человек производящий, и человек играющий. Думается, с неменьшим основанием его можно назвать *homo communicans* — человек общающийся. Русский мыслитель Петр Чадаев (1794—1856) остроумно заметил: «Лишенные общения

с другими созданиями, мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе». И он был прав, поскольку естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, а сам человек становится человеком только в общении.

И хотя человеческое общение всегда лежало в основе социального бытия, прямым объектом психологического и социально-психологического анализа оно стало только в XX веке.

В психологии общение определяется как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (т.е. эмоционально-оценочного) характера.

Для чего общаются люди?

Если рассмотреть, по поводу чего и для чего люди общаются и выделить все возможные ситуации, то их оказывается четыре.

1. Цель общения находится вне самого взаимодействия субъектов.
2. Цель общения заключена в нем самом (общение ради общения).
3. Цель общения состоит в приобщении партнера к опыту и ценностям инициатора общения.
4. Цель общения — приобщение самого инициатора общения к ценностям партнера.

Что же касается формирования образа реальности, то можно говорить о конструировании человеком в процессе общения окружающей действительности. И часто случается, что чье-то значимое и влиятельное мнение на многие годы определяет образ мира, в котором будет жить совсем другой человек.

Чрезвычайно важным обстоятельством для человека является его внутренняя уверенность в правильности собственных представлений о различных элементах внешнего мира. Без этой уверенности люди, как правило, чувствуют себя потерянно, плохо ориентируются в окружающей реальности. Поэтому очень важно, чтобы взгляды человека на мир совпадали

с представлениями других людей, с которыми он часто общается. Недаром считается, что одним из проявлений общения, удовлетворяющего обоих партнеров, является такой обмен информацией, когда собеседники приходят к взаимному согласию в своих суждениях о внешнем мире, то есть общение, при котором происходит сотрудничество или же достигается компромисс.

Но в то же время человек, который стремится познать мир, найти истину, должен быть готов постоянно изменять свои уже утвердившиеся мнения или способы восприятия и оценки мира или даже отказываться от них. Показателем хороших отношений между партнерами с точки зрения их стремления сформировать согласованную картину мира может быть возникающее у них ощущение понимания и интеллектуального постижения каких-то элементов действительности. Свидетельством плохих контактов могут быть противоположные ощущения — дезориентации и хаоса в картине мира.

О коммуникации написано много. Но как же происходит общение? Каково значение общения в жизни общества и отдельного человека? Например, если лингвист изучает вопрос «об отношениях между *сообщением* и *способами* его передачи», то он работает над проблемой коммуникации. Некоторые психологи оценивают бессознательные поступки человека как «поведение, при котором субъект не вступает в коммуникацию сам с собой».

В социальной психологии коммуникация трактуется как процесс «принятия и игrania ролей». Социологи утвердили идею: «общество — это коммуникация».

Коммуникация как объект исследования — объект значительной сложности, его невозможно сразу охватить, целиком оставаясь на позициях науки. Поэтому приходится выделять отдельные аспекты, «проекции» этой реальности и в каждом аспекте уже искать возможности систематизации материала, возможность гипотезы, эксперимента, доказательного утверждения.

дения. При подходе к коммуникации труднее всего объединить в целое разнообразные срезы этой реальности. С какой же проекиции начать?

Обратимся к фундаментальным схемам. Клод Шеннон, изучая процесс общения, создал математическую теорию коммуникации. В его системе коммуникации фигурировали:

1. Источник информации и передатчик.
2. Место назначения информации и приемник.
3. Канал связи (средство перехода, путь информации от передатчика к приемнику).
4. Источник шума («шум» — это любой вид помех при переходе информации от передатчика к приемнику).

Идею Шеннона подхватили социологи. Так, Гарольд Лассвел, анализируя общение между людьми, ставил вопросы: *Кто? — Кому? — По какому каналу связи? — Что* (какую информацию) *передал? — С каким эффектом?*

Простейший случай общения — диалог. «Кто» и «Кому» — это абстрактные партнеры по диалогу: «информатор» — лицо «А» и «реципиент» — лицо «Б». Канал связи — это речь, жестикуляция, мимика. И если в результате общения «Б» расплакался, а «А» расхохотался, то это «эффект общения». Но работает ли схема Лассвела? Как узнать, что передано?

Предположим, «А» обращается к «Б»: «Ак сып вир... Аковир». Для наблюдателя — это бессмыслица, но у него и нет доказательств, что передавалась нулевая информация. Так, если бы «А» сказал «Б»: «сообщаю, вы записаны», то это тоже было бы набором звуков, если бы наблюдатель не знал русского языка. Следовательно, вопросу *«что?»* предшествует вопрос *«на каком языке»* или *«с помощью какого кода»* передается информация.

Можно использовать множество условных языков. Можно договориться, что «Ак» — значит «вы», «сып вир» — «записаны», а «аковир» — «на прием».

Но договоренность перед общением касается не только кода. Есть еще понятие «контекста».

В сущности, и простая фраза «вы записаны на прием» остается невразумительной для наблюдателя, даже если он умеет «декодировать» тексты на русском языке. О чем речь? О записи на прием к врачу? к начальнику? в дом, где раньше не принимали? То есть между участниками общения должна быть ещё и предварительная договоренность о том, в каком *контексте* приобретает смысл данный текст.

Упрощенность схемы Лассвелла преодолена построением «коммуникационного акта» лингвистом Романом Якобсоном. В этом акте выделены:

- **Адресант** — тот, кто передает информацию.
- **Адресат** — тот, кому предназначена информация.
- **Контакт** — способ передачи информации (речь, разговор по телефону, размахивание сигнальными флажками, выслушивание радиосигналов по азбуке Морзе и т.п.).
- **Сообщение** — содержание передаваемой информации.
- **Код** — правила языка, с помощью которого выражается сообщение.
- **Контекст**, в котором сообщение обретает всю полноту своего смысла.

Вникнув в эту схему, хочется спросить: «Откуда договоренность о коде и контексте сообщения»? Ведь как будто ясно, что диалогу предшествует предварительная договоренность, но разве она сама не коммуникация? Тогда перед этой «пред-коммуникацией» должна состояться «пред-пред-коммуникация» и т.д. Так где же конец этой цепочки? Почему адресант вступает в общение с адресатом? Почему общение проводят, свертывают и возобновляют? Как содержание общения влияет на характер общения? Как на коммуникацию влияют различия между людьми? Вопросов очень много. Для того чтобы ответить на эти вопросы, следует понять, что «информационным устройством» является уже клетка, живая клетка, она обменивается ежесекундно веществами с окружающей средой и энергией. И эти процессы невозможны без обмена информацией. Все три вида

обмена перемешаны между собой, развитые многоклеточные организмы для принятия, сопоставления, использования, хранения информации снабжены нервной системой и специальными приёмниками информации — органами чувств. Нас будет интересовать особый вид информации: *знаки*.

Например, в природе цыпленок обращается в бегство при виде коршуна, т.е. образ коршуна, возникший в его психике, вызывает эмоцию паники. Но такова же его реакция на силуэт коршуна, вырезанный из картона! Итак, мы сталкиваемся с такими знаками, как *сигнал* объекта. Умение извлекать из реальности *сигналы* делает живое выживающим, и это умение передается по наследству. В ходе приспособления к среде запоминаются *условные сигналы*, говорящие об опасности.

1. **Знак-сигнал.**

2. **Знак-симптом (средство оповещения).**

При помощи этого сигнала группа узнает о том, что происходит вне группы, внутри неё или в организме отдельного индивида, принадлежащего группе. Знак такого рода немецкий психолог Карл Бюлер называет *симптомом*. Так, если обратить внимание на мычание в коровьем стаде, то этологи обнаружили одиннадцать разновидностей мычания. Первобытный человек-одиночка, не располагая ни когтями тигра, ни шерстью медведя, ни мышцами мамонта, имел мало шансов на выживание. Производимые людьми орудия заменяли им клыки и бивни. Но именно коллективное производство орудий охоты и труда и требовало от человека «означивания» массы окружающих вещей. Мастер может сказать ученику: «Поддай мне это», ткнув пальцем в сторону этого предмета, но, сообщая о своей работе посторонним, он вынужден присвоить имя и «этому и тому», и ещё многому, т.е. он должен все означить.

3. **Знак-символ.**

Знак, соотнесенный с отдельным предметом, Карл Бюлер назвал символом. Человек, производя орудия, должен выделить объекты в уме, чтобы затем воспроизвести их в натуре, да-

лее ему приходится извлечь из предметов свойства, как если бы они существовали вне предметов. Все это означивалось словами-символами. Причем один и тот же знак мог символизировать разные объекты. Так, «камень» — это и скала, и булыжник, и отесанная плита. «Круглое» — это и солнце, и яблоко, и голова. Причем производство орудий позволяло выделять существенные свойства предметов и существенные связи между ними. Так, существенно зелена ли трава, но несущественно зелен или красноват камень, из которого будет сделан наконечник стрелы, если они оба прочны и удобны для обработки, т.е. для человека реальность *определена*, для животных же она развита, но подобная различность встречается в языке народов, длительно развивающихся вне всеобщей культуры. Так, в эскимосском языке нет слова «снег». Снег, лежащий на земле, — «апут», а падающий — «кана», возвышающийся в сугробах — «кимуксук».

Когда мир для человека определен, он видит его сквозь сито усвоенных с детства знаков-символов. И для человека знаки выполняют не только внешне коммуникативную функцию оповещения других, но и функцию оповещения самого себя о происходящем. Не в этом ли разгадка сознания. В нашей знаковой системе знак обретает форму понятия о предмете, хотя по отношению к предмету знак всего лишь ярлычок, который можно сменить. Так, «стул» в древнерусском языке звучал как «стол» (отсюда, кстати, слово «престол»), но понятие остается прежним: «то, на чем сидят».

Другая особенность человеческих знаков — их искусственность, внешняя непохожесть на те вещи, которые ими означены. Некоторые из наших слов вполне изобразительны, например «жужжание». Но того, кто надеется по облику слова восстановить означаемое, ждет конфуз. Вяземский описывает итальянца, пытавшегося так судить о незнакомых ему русских словах: слов «телятина» он истолковывает как «нежное» обращение к женщине, а слово «дружище» — как грубое ругательство.

Человеческие знаки обретают свою форму исключительно за счет соглашения между людьми. Один и тот же предмет в разных языках означен по-разному. Это чистая условность, за которой стоит договоренность, конвенция, которая складывалась исподволь и передавалась из поколения в поколение с помощью культуры: сначала устно, а затем письменно. Всю гигантскую систему человеческих знаков можно представить как свод конвенций о том, «что как называть» и «что чем считать». Конвенции в ходе истории отмирают, чтобы смениться новыми. Свод конвенций и составляет культуру человечества.

Известный французский мыслитель Пьер Тейяр де Шарден ввел понятие «ноосферы» (ноос — разум по-древнегречески). Человек принадлежал к биосфере, но как личность он не может существовать вне ноосферы. А что такое личность? Это то, что происходит с индивидуальной человеческой психикой в результате её раннего включения в знаковую среду. Всю знаковую среду культуры можно определить как систему языков. Но это не только вербальный язык, это и язык взглядов, поз, умолчаний, язык специальных терминов, символов, язык искусств. Личность тем богаче, чем больше языков ей понятны.

Есть языки жесткие — это язык математических символов, таков идеал юридического языка. Язык, которым мы изъясняемся, лишен такой жесткости, в нем много слов с расплывчатым, неоднозначным смыслом, что может привести в ярость педанта. Но мы не должны приходить в ярость, так как реальность намного богаче наших понятий о ней. Процесс познания мира бесконечен, пока одни понятия не меняются, другие уже требуют замены, это естественная динамика конвенций. Детский врач Р. Спитц, наблюдая за ходом выздоровления маленьких пациентов госпиталя, обнаружил, что некоторые из них надолго задерживаются в стационаре, он назвал этот упадок физического и душевного здоровья «госпитализмом» и выявил, что он возникает у детей, длительно лишенных ласки.

Физическая ласка и у животных, и у людей является наиболее полным выражением доброжелательного отношения и внимания друг к другу. Психологи и психиатры высказывают гипотезу о том, что человек обладает врожденной, инстинктивной склонностью к доброжелательному общению, инстинкту симпатии, по Дюпре, «синтонностью», по Блейлеру, «чувством общности», по Адлеру, «стадным стремлением», по Мазуркевичу, «потребностью в человеческих связях», по Фромму, или в «поглаживаниях», по Берну.

Наличие у человека коммуникативного инстинкта подтверждает Дж. Джаффе, изучавший диалог между матерью и четырехмесячным младенцем. Диалог сводится к тому, что младенец время от времени поглядывает на мать, она отвечает ему мимикой и речью. Причем он показал, что этот процесс происходит в строгом ритме, который у разных детей различен. Биологическая потребность в общении затушевывается социальной необходимостью в нем. По мысли американского социолога Дж. Дьюи, общество — это и есть коммуникация между людьми. Калифорнийский психолог Э. Берн всякий знак, который мы подаем друг другу при общении, называет поглаживанием.

1. Итак, при построении *общей модели* коммуникации целесообразна *схема* Якобсона (1964).

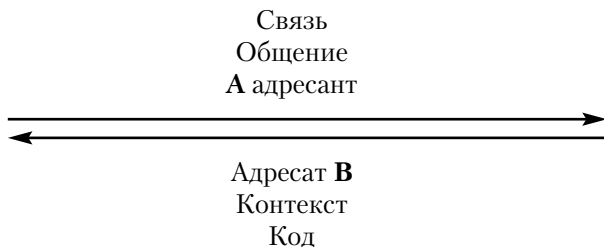


Рис. 1. *Модель коммуникации*

(Источник: *Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. М., 1996. С. 54*)

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru