# ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

## Раздел 1. Нормы делового поведения.

Тема 1.1 Нормы делового этикета и их значение в бизнесе.

Тема 1.2. Речевой этикет

## Раздел 2. Психологические основы делового общения

Тема 2.1. Общение, его структура и основные закономерности

Тема 2.2. Эмоции и потребности.

Тема 2.3. Управление эмоциональным напряжением.

Тема 2.4. Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение

Тема 2.5. Психологические аспекты речевого поведения..

ЛИТЕРАТУРА

1. Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно ... . СПб.: Экономическая школа, 1993
2. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1996
3. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения. / Психологические проблемы социальной регуляции поведения. – М.: Наука, 1976
4. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск: «Вышейша школа», 1996
5. Вичев В. Мораль и социальная психика. – М.: Прогресс, 1978
6. Власова Н.М. ...И проснешься боссом: справочник по психологии управления. - Новосибирск: ЭКОР, 1994
7. Дробницкий О.Г. Понятие морали. – М.: Наука, 1974
8. Егоршин А.П. Управление персоналом. – Н. Новгород: НИМБ, 1999
9. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена. – М.: «Ось-89», 1996
10. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена. – М.: «Ось-89», 1996
11. Мицич П. Как проводить деловые беседы. – М.: Экономика, 1987
12. Опалев А.В. Умение обращаться с людьми... Этикет делового человека. - М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1996
13. Пост, Э.. Этикет. - М.: «Наука», 1996
14. Психология влияния. / Серия «Хрестоматия по психологии». – СПб.: Питер, 2000
15. Психология и этика делового общения. (Учебн. пособие под общ. ред. В.Н. Лавриненко). - М.: ЮНИТИ, 1997
16. Психология. Словарь / Под общ. ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярушевского. – М.: Политиздат, 1990
17. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. - М.: Ось-89, 1998
18. Уткин Э.А. Деловая этика. – М.: Изд-во «Зерцало», 1988
19. Формановская Н.И. Вы сказали: «Здравствуйте». Речевой этикет в нашем общении. - М., 1983
20. Фрюминг Р., Лаком Ж. Взаимодействие ради результата: практикум делового общения. - Ростов/Д: Феникс, М.: Зевс, 1997
21. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. - М.: «Анкил» Инфа-ли, 1994
22. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. - М.: «Анкил» Инфа-ли, 1994
23. Честара, Джон. Деловой этикет: паблик рилейшенз. - М.: Агентство «ФАИР, 1997
24. Чиненный А.И., Стоян Т.А. Этикет на все случаи жизни. - М.: Гном-пресс, 1997
25. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта, - Минск: Амалфея, 1997
26. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта, - Минск: Амалфея, 1997
27. Шрейдер Ю.А. Этика: Введение в предмет. - М.: Текст, 1998
28. Юри У. Как избежать отказа. – М.: Издат. дом «Довгань», 1998
29. Ягер, Дж. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса - М.: Джон Уайли энд санз 1994
30. Ягер, Дж. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса - М.: Джон Уайли энд санз 1994

# Лекция №1. Введение. Деловой этикет как частный вид социальных норм.

План:

1. Предмет и содержание курса, его место в системе подготовки менеджера. Связь курса с другими дисциплинами. Значение навыков делового поведения в создании имиджа делового. человека
2. Структура курса, система проверки знаний, основные требования и порядок аттестации.
3. Правила делового этикета как частный вид социальных норм.
	1. Понятие социальных норм и их основные функции.
	2. Формальный и неформальный социальный контроль поведения.
	3. Значение норм и нормативного поведения в бизнесе.
	4. Правила делового этикета как частный вид социальных норм.
	5. Принципы делового этикета

### ВВЕДЕНИЕ

Курс «Деловой этикет» – одна из дисциплин психологического цикла, читаемых кафедрой менеджмента.

Содержанием курса является изучение правил и психологических закономерностей делового поведения, в связи с этим курс является межотраслевым, включая знания из области менеджмента, социологии, психологии, философии и истории культуры. По своему содержанию курс связан с другими дисциплинами, касающимися «человеческого фактора» в управлении, такими как организационное поведение, менеджмент, социально-психологические методы управления, теория фирмы, управление персоналом, самоменеджмент.

Назначение курса – заложить основы понимания правил и механизмов регулирования делового поведения. Важность такого рода знаний трудно переоценить. Это не только база для усвоения материала последующих курсов, но и помощь в разрешении затруднительных с точки зрения общения ситуаций, развитии коммуникативных навыков, совершенствовании индивидуального стиля поведения, формировании имиджа.

В настоящее время профессия менеджера перестала быть уникальной. На рынке труда возникла значительная конкуренция, что существенно повысило значение уровня профессиональной подготовки в целом, и владения навыками делового поведения в частности. И при приеме на работу, и в процессе ее выполнения имидж менеджера в большой степени влияет на его успешность. Именно для повышения конкурентоспособности наших выпускников, помощи им в формировании профессионального поведения разработан настоящий курс «Делового этикета». Материал курса предоставляет необходимые для формирования личности менеджера теоретические знания и дает возможности выработки практических навыков.

Специфика учебного материала требует для его усвоения активного личного участия и самостоятельных усилий слушателей. Курс организован таким образом, что практические занятия дополняют материал лекций, они направлены как на выработку умения анализировать ситуации делового взаимодействия, так и на практическое использование полученных знаний. Аттестация студентов будет производиться по итогам работы на занятиях и самостоятельной работы. В течение семестра необходимо выполнить: конспектирование литературы (февраль), лабораторную работу (март), контрольную работу по материалу лекций и практических занятий (апрель) и написать итоговое сочинение (май).

### ТЕМА 1.1. Нормы делового этикета и их значение в бизнесе

Определения:

Этикет – установленный порядок поведения где-либо; ...свод правил поведения, нормы взаимоотношения людей в зависимости от их правового, социального, интеллектуального статуса; ...система правил поведения в общественных местах. При контактах с другими людьми.

Деловой этикет – важнейшая сторона профессионального поведения делового человека, менеджера, предпринимателя.

Деловое поведение – система поступков индивида, связанная с реализацией его деловых интересов и включающая взаимодействие с партнерами, клиентами, руководителями, подчиненными, коллегами. Деловое поведение реализуется через деловое общение, установление взаимоотношений и принятие решений, способствующих деловому успеху.

#### Понятие социальных норм и их основные функции

Основным средством саморегуляции больших групп являются социальные нормы. С помощью этих норм социальные группы, вырабатывающие их, предъявляют своим представителям требования, которым должно соответствовать их поведение, направляют, контролируют, регулируют, оценивают это поведение. Нормативы выделяются и отделяются от спонтанно возникающих форм поведения и взаимоотношений, служат их внешне упорядочивающим фактором. Социальные нормы вырабатываются с учетом интересов групп, систем общественных отношений и представлений их членов общества о должном, допустимом, возможном, одобряемом, желательном, приемлемом или о нежелательном, неприемлемом и т.д. Социальные нормы выполняют функции интеграции, упорядочения, поддержания процессов функционирования больших групп как социальных систем, образованных в результате взаимодействия индивидов и малых групп. С помощью социальных норм требования больших групп переводятся в эталоны, модели, стандарты модального, должного поведения представителей этих групп и в такой форме адресуются личности. Нормы представляют собой «установления, модели, эталоны должного, с точки зрения общества и социальных групп и их членов, поведения». В более узком смысле групповые нормы – это определенные правила, которые выработаны и приняты группой, и которым должно подчиняться поведение ее членов, чтобы их совместная деятельность была возможна. Нормы выполняют, таким образом, регулятивную функцию по отношению к этой деятельности. Нормы, как правила, регулирующие поведение и деятельность членов группы, связаны с групповыми ценностями, т.к. любые правила могут быть сформулированы только на основе принятия и отвержения каких-то социально-значимых. Ценности каждой группы складываются на основании выработки определенного отношения к социальным явлениям. Нормы группы включают в себя и общезначимые нормы, и специфические, выработанные именно данной группой, а также механизм санкций, обеспечивающих выполнение этих норм.

Все виды социального поведения человека, его реализация себя как личности, выполнение социальных функций обеспечиваются за счет освоения и реализации в поведении социальных норм, предписываемых ему как представителю той или иной группы. Нормативная регуляция, осуществляемая с помощью групповых норм, означает, что индивиду или группе в цепом предписывается, "задается" определенный — должный — вид поведения, его форма, тот или иной способ достижения цели, реализации наме­рений и т.д., "задается" должная форма и характер отношений и взаимодействий людей в обществе, а реальное поведение людей и отношения членов общества и различных социальных групп про­граммируются и оцениваются в соответствии с этими предписан­ными, "заданными" стандартами — нормами.

Как средства и формы социальной регуляции поведения социальные нормы выполняют в обществе многообразные и важные социальные функции. Они включаются в систему социального контроля общества, образуют нормативно-ценностную систему культуры, обеспечивают существование и функционирование общественных институтов, являются проводниками социального и институционального контроля и управления. Являясь каналом передачи социального опыта, социальные нормы выполняют важнейшую социальную функцию - обеспечение сочетания внеличностных требований, условий и задач общества с поведением и проявлениями личности. При осуществлении этой функции нормы оказываются включенными (а возможно и формируют) в систему внешних и внутренних условий и средств регуляции поведения*.* Все это позволяет нормам выполнять функции стабилизации, упорядочивания, уравновешивания, интеграции отношений в социуме

Накопленный социальный опыт останется втуне, если не будет доведен до реального человека по каналам социальных норм. Именно поэтому важнейшей функцией социальных норм является обеспечение сочетания внеличностных требований, условий и задач общества с поведением и проявлением личности. При осуществлении этой социальной функции социальные нормы оказываются включенными (а возможно, и создают, формируют) в систему внешних и внутренних условий и средств регуляции поведения. Социальные нормы обеспечивают этическую обусловленность психических свойств и поведения людей. Они являются проводниками социального и институционального контроля и управления. Наличие системы социальных норм позволяет выделить нормальное и аномальное, отклоняющееся и противонормальное поведение».

Формальный и неформальный социальный контроль поведения

Выполнение социальными нормами своих социальных функций возможно только при их действенности и эффективности как средств социальной регуляции поведения. М.И. Бобнева отмечает: «Представления о должном, идеалы, нормативные установления останутся прекрасными словами, если не будут обеспечены эффективные механизмы их воздействия на человека и реализации в практике поведения людей".

Деловое поведение, как и вообще поведение всякого человека в социуме, в большой степени регулируется и контролируется обществом. Общество и социальные группы воздействуют на личность с целью регуляции ее поведения и приведения его в соответствие с общепринятыми в данной общности нормами. Это воздействие осуществляется при помощи системы социального контроля, который служит решению двуединой задачи – достижению и поддержанию стабильности социальной системы, элементом которой является контролируемый индивид, и в то же время обеспечение позитивного развития этой социальной системы Система способов воздействия общества и социальных групп на личность с целью регуляции ее поведения и приведения его в соответствии с общепринятыми в данной общности нормами получила название социального контроля. Социальный контроль — это исторически сформированная или специально установленная система санкций общества (класса), посредством которой пове­дение индивидов или групп подчиняется социальной общности, приводится в соответствие с интересами социального целого. Любая система социального контроля предполагает, во-первых, на­личие определенных общественно значимых стимулов деятельно­сти (цели, идеалы, ценности) и, во-вторых, определенную систему социальных норм, регулирующих отношение людей друг к другу. к государству и к существующим классам (социальным группам). Если нормы формулируют определенный тип должного поведения и очерчивают границы допустимых его вариантов, то социальный контроль обеспечивает соблюдение этих норм членами общества. Основная функция контроля — стабилизация системы, сохранение ее качественной определенности, содействие совершенствованию и достижению того или иного полезного эффекта.

Существование определенных норм (общих или групповых) обусловливает и наличие ожиданий исполнения этих норм, определяет характер социальных экспектаций. Ожидания связаны с социальной позицией и ролью личности в обществе. Любая позиция связана с определенными правами и обязанностями, на которых строятся социальные ожидания. Общество ожидает от каждого человека поведения, соответствующего его позиции. Оно санкционирует выполнение соответствующей социальной роли, то есть оценивает, как личность сообразуется с совокупностью требований, норм, образцов поведения. Занимая определенное место, человек находится в центре относящейся к нему системы социальных ожиданий. В основе этих ожиданий лежат нормы поведения, фиксирующие меру должного и регулирующие взаимоотношения между людьми. Понятие "социальные экспектации" означает именно ожидания выполнения тех норм, которые установлены в обществе или группе.

 По способу существования и проявления санкций социальный контроль может быть формальным (институционапизированнным) и неформальным.

Нормы называются формальными, если ожидания, нормы и правила, выражены в письменных правилах, инструкциях, указаниях, зафиксированы в соответствующих документах или устных распоряжениях руководителя и обеспечиваются специальными органами управления или контроля. В этом случае выполнение норм обеспечивается формально установленными санкциями.

Групповые нормы, складывающиеся в процессе взаимодействия членов малых групп и отраженные в их сознании, обычно обозначаются как неформальные. Эти нормы функционируют в виде коллективных традиций, обычаев, групповых мнений, регулируя поведение членов группы. Главная особенность неформального социального контроля над поведением человека состоит в том, что его осуществление не требует каких-либо официально утвержденных полномочий. Он основан не на должностном положении человека, а на его моральном сознании.

Воздействие социального контроля в наибольшей степени ощущают те индивиды, чье поведение может быть охарактеризовано как отклоняющееся, т.е. не отвечающее групповым нормам. В зависимости от того, каковы интенсивность и знак этих отклонений, группа применяет те или иные санкции к своему члену. Характер этих санкций, адекватность их использования в той или иной ситуации, их дифференцированность во многом определяются уровнем социально-психологического развития данной конкретной группы.

Под социальными санкциями следует понимать оперативные средства социального контроля, выполняющие функции интеграции общества, социальной группы, социализации их членов и применяемые к ним за конкретные социальные действия. Различают. социальные санкции позитивные — поощрения за действия, и негативные — наказания за неодобряемые, нежелательные действия. Квалификация действий зависит от типа общества, группы и непосредственно определяется господствующими в них ценностными ориентациями и нормами. Обычно негативное санкционирование (наказание, принуждение) существенно превалирует над позитивным (поощрение, одобрение). Нарушение групповых норм воспринимается общностью как угроза самому ее существованию и приводит к немедленному наказанию.

#### Значение норм и нормативного поведения в бизнесе

В деловой сфере социальное поведение людей регулируется с помощью многочисленных формальных и неформальных социальных норм – правовых, экономических, административных, технико-технологических и социальных норм и установлений, касающихся как качественных и количественных параметров выпускаемой продукции или оказываемой услуги, так и характера совместной деятельности его сотрудников и подразделений, и их взаимодействия с внешней по отношению к предприятию средой - поставщиками, потребителями, государственными структурами и обществом в целом.

Поведение каждого работника, отдельных подразделений, их руководителей и предприятия в целом регулируют и контролируют формальные и неформальные социальные нормы. К первым относятся нормы, документально закрепленные и подкрепленные санкциями. Формальные нормы внутри предприятия представлены набором регламентов управления, охватывающих все системы и уровни управления, роль внешних по отношению к предприятию формальных норм исполняют правовые, административные и технические нормы федерального, регионального и ведомственного характера. Вторые - неформальные нормы – это складывающиеся в процессе взаимодействия людей и отраженные в сознании общества (или группы, если речь идет о групповых нормах) эталоны, правила и требования поведения. Они играют важную роль в регулировании всех этих взаимодействий наряду с формальными нормами.

Важно отметить объективную основу существующих неформальных норм. Собственно социальные нормы при регуляции трудовой деятельности будут приемлемы и действенны в том случае, когда они отражают реальный процесс взаимодействия людей в ходе выполнения ими производственной деятельности. Объективные характеристики деятельности, ее задачи и цели, средства выполнения, расстановка и связь людей в ходе ее осуществления, типы взаимодействий, которые необходимы для ее выполнения, стиль и характер отношений людей, вступающих в эти взаимодействия, - все это создает объективную основу взаимоотношений людей, наряду и на основе формальных норм (технических, административных, экономических, правовых). Объективность, первичность, заданность производственного процесса, определяющая тип взаимодействия людей и средств, которые регулируют эти взаимодействия, и создают объективную основу вырабатываемых здесь норм. Любые «произвольные» для данной основы нормы идут в разрез с требованиями производственного процесса, и потому будут подвергаться корректировке не только с помощью прочих норм, но и самим производственным процессом.

#### Правила делового этикета как частный вид социальных норм

Правила делового этикета являются частным видом социальных норм, включенных в систему неформального социального контроля поведения. Соблюдение этих норм подкрепляется неформальными санкциями со стороны социального окружения, которое оценивает, как личность сообразуется с совокупностью требований, норм, образцов поведения. Результатом этой оценки является общественное (групповое) мнение о данном человеке, одобряющее или порицающее его поведение.

Как составляющая системы социальных норм, нормы делового этикета выполняют следующие функции:

1. Благодаря включенности в систему социального контроля, они выполняют важнейшую функцию – регуляции поведения и совместной деятельности членов социальной группы, что делает возможной саму эту деятельность, обеспечивая стабильность и порядок.
2. По своей объективной природе они направлены на повышение эффективности делового взаимодействия, оптимизируют деятельность и выполняют деловую функцию.
3. Являясь средством выражения уважения и доброжелательности, выполняют коммуникативную функцию, помогают устанавливать и поддерживать хорошие деловые отношения, избегать конфликтов.
4. Отражая статусные различия, закрепляют иерархию отношений, выполняя дисциплинирующую функцию.
5. В отношении группы выполняют интегративную функцию, обеспечивают сплоченность и однородность социальной группы за счет единства норм и социальных ожиданий ее членов. Именно выполнение определенных норм поведения (наряду с групповыми ценностями) определяет границы группы – в данном случае, делового сообщества или его отдельного профессионального сегмента.
6. Для индивида являются условием кооптации (включения, принятия) группой, выполняют функцию самопрезентации.
7. Помогают человеку ориентироваться в ситуации, снижают ее неопределенность, и таким образом выполняют функцию своеобразной психологической поддержки.

Принципы делового этикета

Вся система правил делового этикета построена на основе ниже приведенных принципов

1. Принцип уважения
2. Принцип приоритета старшего
3. Принцип приоритета женщины
4. Принцип эстетики
5. Принцип гигиены

**Уважение** включает в себя вежливость, соблюдение статусных различий, сочетание равенства (паритета) и преимущества (приоритета). Степень жесткости нормативных требований зависит от ситуации и может сильно меняться в зависимости от культурно-исторического контекста. Требования этикета могут выступать только как добровольно принимаемые каждым человеком обязанности по отношению к другим людям.

**Поведение участников** делового взаимодействия в значительной степени **определяется** **соотношением их статусов**. При этом более высокий статус имеет начальник по отношению к подчиненному, старший по отношению к младшему, женщина по отношению к мужчине, более опытный по отношению к новичку, группа по отношению к одному человеку. Тот, кто имеет более высокий статус, обладает **приоритетом**, преимуществом. Иногда статусные отношения являются противоречивыми. На практике часто приоритет старшего и приоритет женщины оказываются в конкурирующих отношениях. Это противоречие разрешается в зависимости от ситуации, разницы в статусе, установившихся отношений и личной воли старшего по должности. В более официальной обстановке и при значительной разнице в должностном положении статус начальника-мужчины безусловно выше статуса женщины-подчиненной. В менее официальной обстановке начальник может в виде любезности отдать преимущество женщине, например, пропустив ее в дверь. Таким образом он проявит свою воспитанность и доброжелательность. Женщина не должна сама принимать решение о свое статусном преимуществе, однако не должна и отказываться от привилегий, предоставляемых ей начальником.

Выполнение норм делового этикета требует определенных усилий, самоконтроля и самоограничения, и при этом обеспечивает сочетание внеличностных требований, условий и задач общества с поведением и проявлениями личности. Таким образом, деловой этикет является важной составляющей делового общения, обеспечивая на поведенческом уровне согласование интересов все его участников.

###### Домашнее задание №1

Домашнее задание: конспект **«Правила поведения в стандартных ситуациях»** -

законспектировать рекомендуемую литературу, расположив материал по следующим разделам:

1. Встреча и знакомство (приветствие, представление, рукопожатие и т.д.)
2. Деловая беседа. Особенности ведения телефонного разговора.
3. Позитивные и негативные высказывания (комплимент, признательность, извинение, критика).
4. Деловой костюм и необходимые аксессуары.

Литература для конспектирования:

1. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. - М.: Ось-89, 1998
2. Опалев А.В. Умение обращаться с людьми... Этикет делового человека. - М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1996
3. Ягер, Дж. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса - М.: Джон Уайли энд санз 1994
4. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта, - Минск.: Амалфея, 1997
5. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. - М.: «Анкил» Инфа-ли, 1994
6. Формановская Н.И. Вы сказали: «Здравствуйте». Речевой этикет в нашем общении. - М., 1983

Объем конспекта –24 стр., рукописный вариант оформления, срок сдачи – 05.10.01

**Тема 2.1.** Общение, его структура и основные закономерности. Восприятие человека человеком (социальная перцепция). Ошибки восприятия. Эмпатия и идентификация как способы понимания другого человека при межличностном общении. Общение как коммуникация. Вербальные и невербальные средства коммуникации.

**Общение, его структура и основные закономерности**

Понятие «общение», с одной стороны, близко и понятно каждому, хорошо известно из личного опыта. С другой стороны, оно достаточно сложно и широко по смыслу, чтобы можно было дать ему простое определение. Во всяком случае, оно гораздо шире своего английского эквивалента «communication». Содержание понятия «общение» наиболее полно раскрывается в теории деятельности. Эта психологическая теория, разработанная отечественными учеными, принимает идею единства общения и деятельности. Такой вывод вытекает из понимания общения как реальности человеческих отношений, предполагающего, что любые формы общения включены в специфические формы совместной деятельности. Люди не просто общаются в процессе выполнения ими некоторых функций, но они всегда общаются в определенной деятельности, по поводу ее. Общение может пониматься как составная часть деятельности и как условие ее осуществления.

Структура общения

Структура
общения

Взаимодействие

Коммуникация

Восприятие

Структура общения определяется тремя его взаимосвязанными сторонами – восприятием, коммуникацией и взаимодействием

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле этого слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона (взаимодействие) – в организации взаимодействия, т.е. в обмене не только сообщениями, но и действиями. Перцептивная сторона (восприятие) – процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. В действительности каждая из этих сторон общения существует не изолированно от двух других, и выделение их возможно только для анализа

**Общение как восприятие. Психологические механизмы социальной перцепции.**

Одной из задач социальной перцепции (восприятия человека человеком) является оценивание другого человека, интерпретация его поведения. В обыденной жизни люди сплошь и рядом не знают действительных причин этого поведения. Тогда, в условиях дефицита информации они начинают приписывать друг другу причины поведения, сами образцы поведения, какие-то личностные качества..

Приписывание осуществляется на основе сходства с каким-то другим человеком в другой похожей ситуации, ранее полученного опыта, на основе анализа собственных мотивов в этой ситуации и т.д. Сам феномен приписывания связан с недостатком информации и необходимостью восполнения этого недостатка. Мера и степень приписывания в процессе межличностного общения зависит от многих факторов. Типичное поведение легче поддается однозначной интерпретации, а уникальные поступки допускают много толкований, а значит, дают простор приписыванию. Поведение, соответствующее социальным нормам, легко объясняется, а нарушение этих норм (социально-нежелательное поведение) расширяет диапазон приписывания. Приписывание зависит также от предшествующей оценки объекта восприятия, первого впечатления, сформировавшейся установки, действия стереотипов и ряда эффектов.

Ошибки, связанные с восприятием другого человека, их последствия и необходимость учета в деловом общении

Приписывание, неизменно сопровождающее процесс восприятия другого человека, приводит к неточностям, искажениям, ошибкам. Избежать этих ошибок полностью невозможно, но следует помнить об их существовании и стараться уменьшить их негативные последствия.

Чем менее нейтральной является ситуация общения, чем больше она значит для включенных в нее людей, тем больше вероятность ошибки. Перед человеком не стоит задача просто «воспринять» другого. Образ партнера, который создается при знакомстве, это ***регулятор*** последующего поведения, он необходим нам для того, чтобы правильно и эффективно построить свое поведение. Наше общение строится разным способом в зависимости от того, с кем мы общаемся. Для каждой категории партнеров есть как бы разные «техники» общения, выбор которых определяется характеристиками партнера. Поэтому наиболее важные в данный момент характеристики – это те, которые позволяют отнести партнера к какой-либо группе. Именно эти характеристики и воспринимаются достаточно точно, а остальные черты и особенности «достраиваются» по определенным схемам, и именно здесь появляется возможность ошибки. Остановимся на трех источниках таких ошибок, которые связаны с действием некоторых факторов:

* превосходства (статуса)
* привлекательности
* «отношения ко мне» (доброжелательности или враждебности).

В каждом из этих случаев мы оцениваем человека по важному для нас фактору, а затем эту оценку совершенно необоснованно распространяем на другие его качества и черты личности. На практике ошибки возможны в любую сторону, как в сторону завышения, так и в сторону занижения оценки этих качеств.

Задачей первого впечатления является быстрая ориентировка в ситуации. Для людей как социальных существ главным является определение групповой принадлежности партнера (стереотипизация). Поэтому можно сказать, что первое впечатление почти всегда правильно. Ошибкой является то, что стереотипизация вызывает определенную оценку и неизвестных пока качеств. В постоянном общении результаты первого впечатления продолжают действовать.

Отчасти с этим связано стремление произвести хорошее впечатление при знакомстве, эти же механизмы вызвали появление определенных правил поведения, закрепленных, в частности, в деловом этикете. ( Примеры позитивных и негативных последствий ошибок восприятия)

Таким образом, при построении деловых отношений следует учитывать механизм возникновения ошибок восприятия. Знание этих закономерностей помогают создать положительный эффект при самопрезентации и по возможности компенсировать искажения при формировании представления о партнере по общению.

Механизмы взаимопонимания в процессе общения

При более длительном межличностном общении восприятие и понимание собеседника становится более глубоким. Оно происходит на основе других механизмов: идентификации, эмпатии и рефлексии.

Идентификация – наиболее простой способ понимания другого человека – уподобление себя ему. При этом человек как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в этой ситуации.

Эмпатия – понимание другого человека на уровне чувств, не рациональное объяснение, а стремление «прочувствовать», эмоционально откликнуться на его проблемы

Под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это сложный процесс, требующий специальных усилий.

**Общение как коммуникация**

Общение рассматривается как процесс обмена информацией. В отличии от технических систем, коммуникация в процессе общения связана не только с передачей информации, но и с ее формированием, уточнением, развитием и восприятием. Происходит не просто передача информации, но и активный обмен ею. При этом важным фактором является отношение к этой информации как говорящего, так и слушающего, значимость этой информации. Люди не просто обмениваются информацией. Но при этом вырабатывают общий смысл. Суть коммуникативного процесса – не просто информирование, но совместное постижение предмета. Особенность информационного обмена между людьми состоит в том, что в результате обмена знаками партнеры могут повлиять друг на друга, при этом происходит изменение типа отношений. Но коммуникативное влияние возможно тогда, когда оба они говорят на одном языке и одинаково понимают ситуацию.

В связи с такими особенностями коммуникации людей, в отличии от технических систем, существуют специфические коммуникативные барьеры, которые носят психологический или социальный характер.

Вербальные и невербальные средства общения.

Вербальная коммуникация в качестве знаковой системы для передачи информации использует речь, которая является наиболее универсальным средством коммуникации, т.к. при такой передаче сообщение меньше всего теряет смысл. Правда, при этом должно существовать общее понимание ситуации и используемых терминов. Речь приобретает значение только при включении в деятельность, а само это включение обязательно дополняется употреблением других – неречевых – знаковых систем.

Невербальная коммуникация включает в себя следующие основные знаковые системы:

* Оптико-кинетическую (жесты, мимика, пантомимика)
* Пара- и экстралингвистическую (Качество голоса, его диапазон, тональность, интонации; темп речи, паузы, другие вкрапления в речи. Все эти приемы увеличивают семантически значимую информацию)
* Организацию пространства и времени коммуникативного процесса выступает также как особая знаковая система, несет смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации
* Визуальный контакт

Анализ всех систем невербальной коммуникации показывает, что они играют большую вспомогательную, а иногда самостоятельную роль в коммуникативном процессе. Они могут не только усилить вербальное сообщение, но и придать ему особый смысл. А также выявить намерения участников и другую скрытую информацию. Именно поэтому правила делового этикета уделяют особое внимание невербальной стороне коммуникации, выявляя символическое и неочевидное на первый взгляд содержание в тех или иных невербальных проявлениях. Эту предписанную нормами делового поведения невербальную сторону делового общения следует неукоснительно соблюдать для обеспечения эффективного коммуникационного процесса.

Понятие конгруэнтности поведения, значение конгруэнтности для создания положительного облика

# Подробнее – см. Психология и этика делового общения / под ред. В.Н. Лавриненко. – М., 1997 и др. издания.

#  Лекция №2

**Эмоции и потребности.**

Когда встает вопрос о значении эмоций в деловом поведении, то самое распространенное мнение связано с их негативным влиянием на эффективность поведения и деятельности, а, значит, с необходимостью их подавления. В действительности такой подход свидетельствует о непонимании роль эмоций в жизни и деятельности человека и требует, чтобы этому вопросу было уделено необходимое внимание.

Определения

Эмоции – психическое отражение в форме непосредственного переживания жизненного смысла явлений и ситуаций, обусловленного отношением их объективных свойств к потребностям субъекта.

Эмоции – особый класс субъективных психологических состояний, отражающих в форме непосредственных переживаний, ощущений приятного и неприятного, отношение человека к миру и людям, процессу и результатам его практической деятельности. Само слово «эмоция» происходит от латинского «emovere”, что означает возбуждать, потрясать, волновать.

Эмоции тесно связаны с потребностями, поскольку, как правило, при удовлетворении потребностей человек испытывает положительные эмоции и , наоборот, при невозможности получить желаемое – отрицательные.

Долгие годы противопоставлялись эмоции и процессы, связанные с познанием окружающего мира, считалось, что эмоции достались нам от наших далеких предков. На сегодняшний день общепринято, что в структуру эмоций входит не только субъективный компонент, т.е. отражение состояния человека, но и познавательный компонент – отражение объектов и явлений, имеющих определенное значение для потребностей, целей и мотивов человека, переживающего эмоции. Отсюда следует двойная обусловленность эмоций: с одной стороны, потребностями человека, которые определяют его отношение к объекту эмоций, а с другой – его способностью отразить и понять определенные свойства этого объекта.

Каждая эмоция своеобразна по своим источникам, по переживаниям, внешним проявлениям и способам регуляции. Репертуар человеческих эмоций очень богат, он включает в себя целую палитру различных эмоциональных явлений. Существует множество классификаций эмоций

Эмоции можно различать

1. *по чувственному тону* – положительного порядка и отрицательного порядка;
2. в отношении *мобилизации ресурсов* организма – стенические и астенические (греч. -«стенос» - сила). Стенические эмоции повышают активность, вызывая прилив энергии и подъем, в то время как астенические эмоции действуют противоположным образом;
3. *по потребностям* – различают низшие эмоции, связанные с удовлетворением органических потребностей, так называемые «общие ощущения» (голод, жажда и т.д.) и и высшие эмоции (чувства), социально обусловленные, связанные с общественными отношениями;
4. *по силе и длительности (форме протекания)* выделяют несколько видов эмоций: аффекты, страсти, собственно эмоции, настроения, чувства и стресс.

Аффект – наиболее мощная эмоциональная реакция, полностью захватывающая психику человека. Она возникает в экстремальных условиях, когда человек не справляется с ситуацией. Отличительными чертами аффекта являются ситуативность, обобщенность, малая продолжительность и большая интенсивность. Происходит мобилизация всего организма, движения носят импульсивный характер. Аффект практически неуправляем и не подчиняется волевому контролю.

Страсть – это сильное, стойкое, длительное чувство, которое захватывает человека и владеет им. По силе приближается к аффекту, а по длительности – к чувствам.

Эмоции в узком смысле носят ситуативный характер, выражают оценочное отношение к складывающимся или возможным ситуациям, могут слабо проявляться во внешнем поведении, особенно у человека, который умело их скрывает.

Чувства – наиболее устойчивые эмоциональные состояния. Носят предметный характер: это всегда чувство к чему-то, к кому-то.

Настроение – это состояние, которое окрашивает наши чувства, длительное эмоциональное состояние сравнительно слабой выраженности. В отличии от эмоций и чувств, настроение не предметно, а личностно, не ситуативно, а растянуто во времени.

Тема человеческих эмоций остается одной из самых загадочных областей психологии. Среди ученых нет даже единого мнения о их роли в осуществлении процессов жизнедеятельности. Еще во времена античности высказывались мнения как о их дезорганизующем влиянии на поведение, так и о том, что они представляют важнейшее мобилизующее и стимулирующее действие.

На сегодняшний день принято различать несколько основных функций эмоций:

1. *Коммуникативная* ф-ция считается важнейшей, так как без эмоциональных проявлений трудно представить себе общение между людьми. Выражая свое отношение, человек проявляет свое отношение к действительности и прежде всего к другим людям, причем большую часть информации в процессе общения человек получает с помощью средств невербальной коммуникации
2. *Регулятивная*
3. *Защитная*
4. *Сигнальная* – эмоции выступают как внутренний язык, как система сигналов, посредством которых человек узнает о потребностной значимости происходящего
5. *Оценочная*
6. *Мотивационная*
7. *Мобилизующая* – В ходе деятельности человека эмоции выполняют ф-цию оценки ее хода и результатов , организуют деятельность человека, мотивируя, стимулируя и направляя ее.

Применительно к деловому поведению каждая из перечисленных функций имеет большое значение. Умение эффективно использовать эмоции в своей профессиональной деятельности совершенно необходимо для ее успешности. Одной из самых актуальных задач является преодоление стрессов и саморегуляция Деятельность менеджера по сути своей связана со стрессами, так как протекает в условиях дефицита времени, при высокой степени неопределенности, требует принятия ответственности за выработку решений на основании недостаточной информации, причем цена ошибки бывает очень высока. Кроме того, экономическая деятельность всегда связана со столкновением интересов сторон, часто перерастающих в конфликты. При работе в таких условиях у людей, не умеющих грамотно регулировать свое эмоциональное состояние, часто развиваются различные заболевания, связанные с нервными перегрузками.

Для того, чтобы научиться наилучшим образом использовать свои эмоции в работе, регулировать свое состояние и справляться со стрессами, необходимо более подробно рассмотреть природу эмоций и их связь с другими составляющими личностной структуры.

Является величайшим заблуждением думать, что мы можем по своей воле создавать или упразднять свои эмоции. Эмоции являются неотъемлемой частью жизни личности в ее взаимодействии с внешней средой. Эмоции – психическое отражение в форме непосредственного переживания *жизненного смысла* явлений и ситуаций, обусловленного отношением их объективных свойств к *потребностям* субъекта. То есть эмоции служат показателем того, на сколько те или иные внешние события, ситуации или предметы удовлетворяют (или не удовлетворяют) наши потребности.

Какие же потребности существуют у человека? Они многообразны и имеют сложную структуру. Чаще всего для анализа потребностей пользуются концепцией, разработанной американским психологом А.Маслоу (Маслоу А.. Психология бытия. – М., 1998; Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб.: Евразия, 1999), хота она в последнее время дополнялась и развивалась многими авторами. Тем не менее, так называемая «пирамида потребностей» Маслоу широко используется в прикладных целях, в частности, в менеджменте.

Согласно классификации А. Маслоу выделяют несколько уровней базовых потребностей.

1. Физиологические потребности – связаны с обеспечением существования организма
2. Потребность в безопасности – безопасности, стабильности, зависимости, в защите, в свободе от страха, тревоги и хаоса, потребность в структуре, порядке, законе, и др.
3. Потребность в принадлежности, привязанности и любви – человеку нужны теплые, дружеские отношения, ему нужна социальная группа, которая обеспечила бы его такими отношениями, семья, которая приняла бы его как своего.
4. Потребность в признании – в высокой оценке собственных достоинств, в уважении со стороны других людей и в собственном уважении. Потребности этого уровня разбиваются на два класса. В первый входят желания и стремления, связанные с понятием «достижение» – человеку необходимо сознание собственного могущества, адекватности, компетентности, независимости и свободы. Во второй класс – потребность в репутации и престиже, в завоевании статуса, внимания, признания, славы. Удовлетворение этих потребностей порождает у индивида чувство уверенности в себе, собственной значимости, силы, полезности. Неудовлетворенность этой потребности связана с чувством униженности, слабости, беспомощности, приводит к чувству уныния, запускает компенсаторные и невротические механизмы.
5. Потребность в самоактуализации – стремление к самовоплощению, желание стать тем, кем он может быть
6. Потребность в познании – любознательность, стремление к пониманию мира и себя, ко всему новому, неизвестному.
7. Эстетические потребности – потребности в красоте, гармонии, порядке.

Существует представление об определенной иерархии разных уровней потребностей. Считается, что в первую очередь человек стремится удовлетворить потребности ниже расположенного уровня. По мере их насыщения (не обязательно полного, на 100%), постепенно становятся актуальными потребности более высоких уровней. Низшие потребности всегда удовлетворены в большей степени, чес более высокие. Пример: пусть у среднего гражданина физиологические потребности удовлетворены, например, на 85%, потребность в безопасности - на 70%, потребность в любви – на 50%, в самоуважении – на 40%, в самоактуализации – на 10%.

Как правило, у среднестатистического человека все потребности имеют бессознательную природу. Тезис об иерархической структуре потребностей не носит характера абсолютного закона, во многих случаях встречаются так называемые реверсии, когда потребность более высокого уровня становится ведущей вопреки тому, что потребности ниже расположенных уровней не удовлетворены Примеры: потребность в самоутверждении может выступать, как более важная, чем потребность в любви; творческий потенциал люди зачастую стремятся реализовать и при неудовлетворенных базовых потребностях; ради высших идеалов и ценностей люди могут пойти на лишения и даже на смерть; и в то же время стремление удовлетворить высшие потребности может быть блокировано по ряду причин, такой человек может всю жизнь ограничиваться достаточно низким мотивационным уровнем.

В любом случае те или иные потребности сигнализируют о себе посредством эмоций, которые являются субъективной формой их выражения. При построении делового поведения особенно важно ориентироваться на потребности собеседника, для чего необходимо отслеживать изменения его эмоционального состояния и вносить соответствующие коррективы в свои действия.

При рассмотрении правил делового поведения имеет смысл остановиться на отрицательных эмоциях, так как именно они могут играть негативную роль, дезорганизуя поведение, снижая эффективность работы, нарушая коммуникацию. Чаще всего отрицательные эмоции возникают в связи с тем, что не удовлетворены потребности личности, относящиеся к социальному уровню: потребность в принадлежности к группе, в признании, в уважении и самоуважении, в положительной самооценке. Мы основное внимание уделим именно таким случаям, так как они непосредственно связаны с соблюдением правил делового поведения, уважением и вниманием к собеседнику. (Конечно, другие уровни потребностей также могут быть связаны с неприятными переживаниями в процессе работы, это могут быть и потребность в безопасности и комфорте, и потребность в самореализации и другие высшие потребности. Но мы намеренно ограничимся социальными потребностями, чтобы изложение было более компактным)

# Управление эмоциональным напряжением

Наш жизненный опыт позволяет выделить те приемы в поведении, которые так или иначе влияют на уровень эмоционального напряжения собеседника (повышают напряжение – заставляют собеседника напрячься, насторожиться, неприятны ему, или уменьшают напряжение – позволяют расслабиться, успокоиться)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Факторы |
|  | повышающие эмоциональное напряжение | понижающие эмоциональное напряжение |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*(заполнить самостоятельно)*

Проблемы, связанные с регуляцией эмоционального напряжения, всегда имеют две составляющие: с одной стороны, необходимо самому успокоиться, с другой – воздействовать на собеседника, успокоить его или повлиять на его поведение.

Американский психолог М. Розенберг предложил схему действий, которая подходит для всех этих случаев. Общение, построенное по такой схеме, отличается тем, что ни к одной из сторон не применяется насилие в какой бы то ни было форме, поэтому автор назвал его «nonviolent communication». В русском переводе представляется наиболее точны по смыслу «выражение понимания». Схема выражения понимания состоит из четырех частей: и имеет одинаковую структуру независимо от того, к кому мы обращаемся, к себе или к собеседнику.

Схема выражения понимания себе.

1. Описание ситуации или события, вызвавшего неприятные переживания (на языке фактов)
 КОГДА ...
2. Описание переживаний (наименование переживаемых эмоций, а не изложение своих мыслей)
 Я ЧУВСТВУЮ ....
3. Определение потребности, ущемление которой вызвало эти переживания
 Я НУЖДАЮСЬ В ТОМ, ЧТОБЫ .....
4. Предложение способа, каким можно было бы удовлетворить эту потребность
 И Я ХОТЕЛ БЫ .....

Схема выражения понимания собеседнику.

1. Описание ситуации или события, вызвавшего неприятные переживания (на языке фактов)
 КОГДА....
2. Описание переживаний (наименование эмоций, которые, как мы предполагаем, испытывает собеседник, а не изложение мыслей)
 ТЫ ЧУВСТВУЕШЬ ....
3. Определение потребности, ущемление которой вызвало эти переживания
 ТЫ НУЖДАЕШЬСЯ В ТОМ, ЧТОБЫ .....
4. Предложение способа, каким можно было бы удовлетворить эту потребность
 И ТЫ ХОТЕЛ БЫ .....

Все правила вежливости, делового этикета, все рекомендации для успешного ведения деловой беседы и переговоров, разрешения конфликтов связаны, в первую очередь, с ориентацией на потребности собеседника. Вежливое поведение всегда связано с некоторым ограничением собственной свободы в пользу собеседника. *Уважение* другого человека проявляется в том, что мы признаем *важными* его чувства и потребности.

Однако опыт показывает, что для того, чтобы быть в состоянии уделить должное внимание другому человеку, необходимо отрегулировать свое эмоциональное состояние. Для этого рекомендуется сначала обратить внимание на себя, выразив понимание себе (во внутренней речи). С этой целью рекомендуется использовать первую часть приведенной выше схемы: «Когда он повышает на меня голос, я чувствую себя, как провинившаяся школьница перед строгим учителем и начинаю злиться, так как я бы хотела чувствовать себя равноправным, уважаемым человеком, и я хочу, чтобы он разговаривал со мной спокойным тоном» . Когда мы обращаемся к своим чувствам, называем их, уделяем им внимание, тем самым мы приходим в контакт со своими собственными потребностями, признаем их существование. Одно это внутреннее действие помогает успокоиться, и тогда появляется возможность уделить внимание собеседнику, обратить внимание на его чувства.

Когда мы говорим о своих чувствах, такое сообщение называется «Я – послание» («Я - высказывание»). Высказывание в адрес собеседника строится по той же схеме, но с использованием ее второй части. Выражая понимание собеседнику, не всегда уместно строить высказывание точно по схеме, однако необходимо проговорить это про себя, чтобы переключить свое внимание на собеседника и иметь представление о его чувствах и потребностях. Как правило, произнесения вслух даже первых двух частей высказывания бывает достаточно, чтобы собеседник убедился в том, что вы его понимаете. В любом случае не следует приводить полное высказывание, излагая все четыре части подряд. Нужно делать паузы, давая собеседнику возможность выговориться, помогая ему формировать его собственные «Я – послания».

# Лекция №3

# Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение

## Понятие агрессии.

Термин «агрессия» используется в самых разных значениях и смыслах, поэтому следует определить его долее точно. В пределах данного курса, поскольку мы говорим о деловом поведении, будем рассматривать агрессию именно как модель поведения, а не как эмоцию, мотив или установку. Негативные эмоции – злость, гнев, и мотивы – оскорбить, навредить, отомстить, негативные установки – например, этнические и расовые предрассудки – играют важную роль в агрессивном поведении, но их наличие не является необходимым условием для агрессивных действий.

Определение: «Агрессия» предполагает действия, посредством которых агрессор намеренно причиняет ущерб своей жертве. Сюда не входит случайное оскорбление или нанесение повреждения, очень важно в жизни уметь отличать одно от другого. Именно поэтому агрессию определяют не только как поведение, причиняющее вред или ущерб другому человеку, но и как любые действия, имеющие целью достижение подобных результатов.

Агрессия как формы поведения не зависит от степени эмоциональной окрашенности поведения, то есть негативные эмоции могут не сопровождаться причинением вреда другому лицу, а причинение ущерба не всегда сопровождается сильными отрицательными переживаниями.

Нанесение телесных повреждений не является единственным видом ущерба. Агрессия имеет место, если результатом действия являются какие-либо негативные последствия. Т.о., такие последствия, как выставление кого-либо в невыгодном свете, осмеяние, осмеяние, лишение чего-либо необходимого и даже отказ в добром отношении при определенных обстоятельствах могут быть признаны агрессией.

Виды агрессивных действий можно описать на основании трех шкал:

1. физическая – вербальная
2. активная – пассивная
3. прямая – непрямая

Их возможные сочетания дают 8 возможных категорий агрессивных действий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вид агрессии | Пример |
| 1 | Физическая – активная - прямая | Нанесение ударов каким-либо орудием |
| 2 | Физическая – активная - непрямая | Закладка мин – ловушек, сговор с наемным убийцей |
| 3 | Физическая – пассивная - прямая | Сидячая забастовка, перекрытие дорог |
| 4 | Физическая – пассивная - непрямая | Отказ от выполнение каких-либо работ (отказ пропустить) |
| 5 | Вербальная – активная - прямая | Словесное оскорбление или унижение человека (в лицо) |
| 6 | Вербальная – активная - непрямая | Распространение клеветы или сплетен о человеке |
| 7 | Вербальная – пассивная - прямая | Отказ разговаривать с другим человеком |
| 8 | Вербальная – пассивная - непрямая | Отказ дать словесные пояснения, отказ высказаться в пользу другого человека, которого критикуют или обвиняют |

## Факторы, способствующие возникновению агрессии

1. Препятствие для достижения своих целей, если оно воспринимается и переживается как неприятное событие. Есть люди более и менее устойчивые к препятствиям и лишениям (более или менее толерантные к фрустрации).
2. То, как сам человек интерпретирует некоторое событие, определяет и его реакцию. Если некоторое событие расценивается как угрожающее каким либо потребностям человека, особенно потребности в уважении и самоуважении, в высокой самооценке), то он может отреагировать агрессивно.
3. Переоценка угроз и опасностей, исходящих от других людей, что может быть связано как со стереотипами восприятия, так и с эмоциональным фоном. Человек, чувствующий себя слабым и подавленным, склонен преувеличивать степень угрозы и враждебности других.
4. Усвоение стереотипов агрессивного поведения – люди учатся агрессивному поведению, наблюдая поведение окружающих, и это закрепляется путем поощрений и наказаний. Использование агрессии как средства для изменения поведения другого человека в желательном направлении. Часто агрессивное поведение закрепляется в групповых стандартах поведения как норма.
5. Реальная или кажущаяся провокация со стороны другого человека: агрессия или враждебные намерения.
6. Воздействие со стороны третьих лиц: прямой приказ, одобрение агрессивного поведения, присутствие значимых третьих лиц, одобряющих агрессию, подстрекательство нейтрального наблюдателя.
7. Неблагоприятные условия окружающей среды, нарушение условий комфорта (по температуре, составу воздуха, уровню освещения и шума, теснота, духота и т.д.).
8. Формальный характер взаимодействия, отсутствие личного знакомства.

В присутствии значимых других и агрессор и жертва ведут себя более агрессивно, если эти значимые другие настроены более агрессивно, и менее агрессивно, если они побуждают их к миролюбию. Вербальный или поведенческий отказ уступить подстрекательству снижает агрессивность нападающего. Провокация является самой сильной и устойчивой детерминантой агрессии. Зачастую агрессия возникает при одном только предположении о том, что у другого человека имеются враждебные намерения, независимо от того, проявляется это в прямых действиях «недоброжелателя» или нет.

#### Негативное влияние агрессивного поведения на деловые отношения и процесс коммуникации

Прежде всего состоит в снижении уровня доверия между взаимодействующими сторонами, риске разрушения деловых отношений и сотрудничества. Кроме того, агрессивные проявления являются провокацией ответной агрессии. Также создается прецедент, который может привести к принятию агрессивного стиля поведения как нормы.

Альтернатива агрессивному и неуверенному поведению существует, и современном цивилизованном обществе широко используется как в деловом, так и в бытовом общении, и носит название уверенного поведения. Уверенное поведение позволяет отстаивать свои интересы и потребности, не прибегая к агрессии как инструменту влияния, то есть не нанося намеренного ущерба или вреда другому лицу.

Главные отличительные признаки, позволяющие различить эти три вида поведения, состоят в следующем. Агрессивное поведение связано с намеренным причинением ущерба другому человеку для достижения собственных целей. Неуверенное поведение приводит к отказу от собственных целей и интересов, к ущемлению своих прав и потребностей. Уверенное поведение сочетает отстаивание своих интересов с уважением прав и потребностей других людей.

Подробное изложение этой темы приведено В.Г. Ромеком на сайте «Психология уверенности в себе» по адресу: <http://www>. openweb.ru/ romek

Ниже помещены некоторые из статей с этого сайта.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Что такое уверенное или неуверенное поведение? (Владимир Ромек, 1997)

 (с) Социальная психология личности в вопросах и ответах: Учебное пособие / под ред. В.А. Лабунской, М.: Гардарики, 1999, ISBN 5-7975-0123-6, c.207-226

Главная особенность неуверенной в себе личности состоит в том, что в социальной деятельности неуверенные в себе люди стремятся в максимально возможной степени избегать любых форм личного самопроявления. Любая форма презентации личных мнений, достижений, желаний и потребностей для них либо крайне неприятна (вследствие чувств страха, стыда, вины, связанных с самопроявлением), либо невозможна (вследствие отсутствия соответствующих навыков), либо не имеет смысла в рамках их системы ценностей и представлений. В реальности, конечно, мы чаще всего имеем дело со сложной комбинацией и взаимозависимостью этих трех факторов, в совокупности приводящей к отказу от личного и личностного участия в социальной жизни. Налицо не только отказ от активных действий по достижению некоторых целей, но и отказ от этих целей как таковых, отсутствие веры в себя и реальность осуществления собственных намерений.

Наиболее детально в современной психологии исследована "поведенческая" основа уверенности в себе. На "дефицит поведения" как на одну из причин неуверенности в себе впервые обратил внимание Арнольд Лазарус. Он предположил, что причиной неуверенности в себе может быть недостаток способов поведения, которые должны обеспечивать полноценное овладение социальной реальностью, ригидность и неадаптивность небольшого количества поведенческих альтернатив. Недостаток поведенческих альтернатив, навыков поведения Лазарус назвал "дефицитом поведения", и основой уверенности в себе предложил считать его отсутствие. Лазарус также выделил четыре группы навыков, которых, по его мнению, достаточно для полноценной жизнедеятельности, а, следовательно, - и для уверенности в себе. По А. Лазарусу, взрослый человек должен обладать:

* способностью открыто говорить о своих желаниях и требованиях;
* способностью сказать "Нет";
* способностью открыто говорить о своих позитивных и негативных чувствах;
* способностью устанавливать контакты, начинать и заканчивать разговор.

Наличие названных навыков является необходимой но ещё не достаточной предпосылкой уверенности в себе. Анализируя особенности уверенного в себе поведения психологи столкнулись с проблемой определения тонкой грани между уверенностью и агрессивностью. Некоторые, как Вольпе, вообще не видели разницы между ними. Более того, в качестве метода коррекции неуверенности практиковали тренинг напористого и агрессивного самоутверждения. Другие (как, например, А. Ландж и П. Якубовски) считали, что уверенность представляет собой нечто среднее между агрессивностью и неуверенностью, нечто, что имеет ясные отличия как от одного, так и от другого. Третьи утверждали, что агрессивность и неуверенность по сути являются двумя различными формами проявления отсутствия уверенности, при которых нереализованная во внешнем взаимодействии энергия, вызванная актуализацией некоторых потребностей, переносится либо внутрь самого организма и приводит к саморазрушению (чаще всего - к невротизации), либо оборачивается против других и приводит к неоправданной агрессивности.

 Но большинство авторов считают, что агрессивность и неуверенность представляют собой два разных свойства личности. Это подтверждается, в частности, очень низкими корреляциями по шкалам агрессии и уверенности в себе. Высокая степень уверенности и агрессивности могут совпадать, если агрессивными действиями человек легко и надежно достигает осуществления своих потребностей и не видит никаких негативных побочных эффектов. В этом случае агрессивность должна пониматься как еще одна, наряду с уверенностью, индивидуальная черта личности. Точно также могут сосуществовать неуверенность и агрессивность, если в репертуаре поведения кого-либо присутствует лишь агрессивное поведение. Даже если агрессивность ничего не приносит, человек продолжает вести себя агрессивно всегда, когда, преодолевая неуверенность, он все же решается на что-либо. Но чаще всего уверенные в себе люди крайне редко бывают агрессивны, поскольку для жизни, которая их устраивает, вполне достаточно иных, неагрессивных, действий.

Существуют также вполне очевидные и простые для наблюдения характеристики поведения, отличающие уверенных в себе людей. Методология анализа невербального поведения в ситуациях, вызывающих затруднения в общении, хорошо разработана в отечественной психологии и создает надежную базу для дальнейших исследований.

Здесь мы назовем лишь наиболее четкие отличия уверенного, неуверенного и агрессивного поведения. Уверенные в себе люди говорят громко ясно, но никогда не переходят на крик, часто смотрят в глаза собеседнику, но не "сверлят собеседника глазами", всегда выдерживают оптимальную дистанцию общения, не приближаясь к собеседнику вплотную. Уверенные в себе люди умеют держать паузу в разговоре, редко перебивают партнеров, способны ясно и четко выражать свои мысли. На словах (в вербальной плоскости) уверенные в себе люди открыто говорят о своих чувствах, желаниях и претензиях, сопровождая их кратким и четким обоснованием, часто используют местоимение «я», не боятся выражения личного мнения. Оскорбления, упреки, обвинения редко можно услышать от уверенных в себе людей. Все претензии к окружающим они высказывают от своего собственного лица.

Нельзя сказать, что эти особенности формируются сами собой или же что человек уже рождается уверенным в себе. Как и все социально-психологические качества личности, уверенность в себе формируется в ходе социализации - т.е. во взаимодействии с другими людьми и социальным окружением.

#### Рекомендуемая литература

1. Лабунская В.А. От проблемы затрудненного общения к постановке проблемы "субъект затрудненного общения" // Психологический вестник РГУ, вып. 2, часть 1, Ростов-на-Дону, изд-во РГУ, 1997, с.24-41.
2. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер. 1997. С.234, 499-502.
3. Ромек В.Г. Понятие уверенности в себе в современной социальной психологии // Психологический вестник. Выпуск 1. Часть 2. Ростов-на-Дону: Изд-во РГУ. 1996. С. 138-146.
4. Эмоциональные и познавательные характеристики общения. Ростов-на-Дону, Изд-во РГУ, 1990, с.80-90.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#### Причины неуверенности в себе. - L Владимир Ромек, 1997.

(с) Социальная психология личности в вопросах и ответах: Учебн. пособие / под ред. В.А. Лабунской, М.: Гардарики, 1999, ISBN 5-7975-0123-6, c.207-226

Относительно причин возникновения неуверенности в себе существует несколько взаимодополняющих объяснений. Самое простое объяснение следует из теории "обучения на моделях" Альберта Бандуры. В соответствии с этой теорией, новые репертуар навыков агрессивного, уверенного или неуверенного поведения возникает как результат подражания - копирования ребенком тех стереотипов поведения, которые он имеет возможность наблюдать вокруг себя. Родители, родственники, друзья служат "моделями" для копирования. В результате уверенная, агрессивная или неуверенная в себе личность возникает как некий "слепок" образцов поведения, доминирующих в среде, окружающей ребенка.

Другим, не менее популярным объяснением неуверенности можно считать теорию "выученной беспомощности" Мартина Селигмана. Он предположил, что на формирование личности ребенка влияют не только "модели", служащие для копирования, но и реакция родителей, и шире - всей окружающей социальной среды - на то или иное поведение ребенка. Эта обратная связь позволяет (или не позволяет) ребенку соотнести разные стереотипы социального поведения с разными реакциями социальной среды. Характер связи между образцами поведения ребенка и реакцией окружения (поведением родителей) определяет позитивное, здоровое, или нарушенное развитие ребенка. Во втором случае может возникнуть так называемая "выученная беспомощность".

Селигман определяет беспомощность как состояние, возникающее в ситуации, когда внешние события от нас не зависят и мы ничего не можем сделать, чтобы их предотвратить или видоизменить. Чувство беспомощности возникает тогда, когда внешние события протекают совершенно независимо от наших произвольных действий (объективные условия беспомощности), или же если нам кажется, что они протекают независимо от нас (субъективные условия). В результате сопряжения во времени активных произвольных действий и неконтролируемых последствий возникает печальный результат - теряется мотивация к любым действиям, предполагающим изменения во внешней среде.

Итак, выученная беспомощность возникает тогда, когда ребенок либо вообще не получает никакого отклика на свои действия (ситуация, например, детского дома, где внимание воспитателей распределено на большое количество детей); либо получает однообразную негативную ("все равно накажут") или однообразную позитивную ("маменькин сынок") обратную связь.

Далее, еще одним объяснением неуверенности может быть отсутствие или недостаток веры в эффективность собственных действий. Низкая само-эффективность возникает в результате массированных негативных оценок со стороны близких людей и учителей, которые в последствие видоизменяются в негативные самооценки собственных намерений и возможностей. Эти негативные самооценки блокируют, с одной стороны, социальную инициативу, а с другой стороны - вызывают негативные (неприятные) эмоции.

Из приведенных объяснений причин неуверенности, никак не следует, что уверенность в себе заложена, так сказать, от рождения. Ребенок появляется на свет с некоторыми задатками и способностями, возможно, с некоторыми физическими или психическими недостатками. Эти задатки, способности и недостатки облегчают или усложняют задачу социализации, но не определяют прямо и непосредственно формирования уровня уверенности в себе. На начальном этапе социализации в формировании уверенности играют свою роль множество факторов, но в первую очередь - разнообразие возможностей приобретения (копирования, обучения) новым социальным навыкам и разнообразие адекватной и непосредственной реакции на эти навыки социального окружения.

В противном случае имеет место "негативный" вариант - формирование неуверенности. Социальная среда, в которой рождается будущий неуверенный в себе человек крайне бедна впечатлениями и однообразна. Репертуар навыков, которые доступны наблюдению и копированию, очень ограничен. Социальная среда, реакции родителей или воспитателей также однообразны и преимущественно негативны. Достижения и успехи в овладении этой средой не очевидны, отрицаются или подвергаются критике. Негативная обратная связь (или полное отсутствие обратной связи) постоянно вызывает переживание неуспеха. Негативные самооценки и ожидания неуспеха становятся привычными способами внутреннего диалога и приводят к отказу от собственной инициативы в овладении новыми сторонами реальности, пассивности и несмелости в осуществлении своих намерений.

В результате неуверенный человек меньшего достигает в жизни, сама жизнь, любая форма активности у него сопряжена с массой негативных переживаний, эти переживания в свою очередь сказываются на здоровье самого человека и его близких. В более широком контексте обществу или организации, в которой живут и работают неуверенные в себе люди, недостает инициативы его членов. В таком обществе или организации доминируют застойные явления, слишком много энергии тратится на бесполезные обсуждения и сомнения. Разумная кооперация людей для осуществления общих намерений не возникает, каждый живет в рамках собственного (достаточно болезненного) мира.

#### Рекомендуемая литература

1. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер. 1997. С.75 - 79.
2. Зелигман М. Как научиться оптимизму. Москва: Вече. 1997. С. 10-113.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#### Психологические особенности уверенной в себе личности (L Владимир Ромек, 1997)

(с) Социальная психология личности в вопросах и ответах: Учебн. пособие / под ред. В.А. Лабунской, М.: Гардарики, 1999, ISBN 5-7975-0123-6, c.207-226

В том или ином виде проблему уверенности в себе, доверия к себе и к своим способностям можно обнаружить практически в любой психологической теории, так или иначе касающейся психологии личности. То, что люди различаются по степени уверенности в себе, совершенно очевидно. Понятие "уверенность" присутствует в большинстве языков мира, в некоторых даже встречается несколько слов для обозначения этого качества личности. Однако как психологическое понятие "уверенность в себе" (английское assertiveness, немецкое Selbstsicherheit) появилась в учебниках психологии сравнительно недавно в связи с задачами психологической коррекции и психотерапии. Экспериментальному психологическому изучению уверенности в себе предшествовала практика "тренинга уверенности" в клиниках неврозов и в обычных больницах. Этот факт указывает на источник интереса психологов к проблемам уверенности. Практические психологи и психотерапевты в ходе своей работы обнаружили, что большинство невротических больных и большая часть обычных больных (особенно с сердечно-сосудистой патологией) в той или иной степени страдают от скованности, одиночества, от неуверенности в себе и своем будущем.

Психологи попытались обнаружить причины неуверенности в себе и найти пути коррекции, лечения или ослабления ее невротизирующего влияния. Первым, кто серьезно занялся этой проблемой, был Андре Сальтер, владелец и главный врач довольно крупной и богатой клиники неврозов в Америке. Начав работу с неуверенными клиентами в 40-е годы 20-го века, Сальтер обобщил свой опыт и попытался дать ему теоретическое обоснование в своей книге "Условно-рефлекторная терапия". Ссылаясь на теорию И.П. Павлова, Сальтер предположил, что причиной неуверенности может быть преобладание процессов торможения над процессами возбуждения, приводящее к формированию "тормозной" личности, неспособной к открытому и спонтанному выражению своих чувств, желаний и потребностей, ограниченной в самореализации и испытывающей вследствие этого затруднения в контактах с другими людьми. По мнению Сальтера, большинство его современников в той или иной степени страдали от такого рода нарушения нервного баланса. На основе своего клинического опыта Сальтер выделил и описал шесть характеристик здоровой, уверенной в себе личности. Это:

1. *Эмоциональность речи,* что соответствует открытому, спонтанному и подлинному выражению в речи всех испытываемых чувств. Под этим Сальтер понимал, во-первых, открытость. С его точки зрения, уверенный человек чувства "называет своими именами" и не заставляет партнера (партнеров) по разговору догадываться, что же именно за чувство стоит за его словами. Это тем более важно, что партнер, скорее всего, поглощен своими собственными чувствами, и будет реагировать скорее на контекст беседы. Во-вторых, чувства уверенный в себе человек выражает спонтанно, то есть в тот момент, когда они возникли. В-третьих, уверенный человек говорит именно о тех чувствах, которые он испытывает. Он не стремится скрыть или "смягчить" проявления своих как позитивных, так и негативных чувств.
2. Далее Сальтер говорит об *экспрессивности и конгруэнтности поведения*  и речи, что означает ясное проявление чувств в невербальной плоскости и соответствие между словами и невербальным поведением. Психологи, занимающиеся изучением уверенности в себе вообще много внимания уделяют изучению особенностей невербального поведения уверенных в себе людей. Это мы подробно обсудим немного позже.
3. Умение *противостоять и атаковать*, проявляющееся в прямое и честном выражении собственного мнения, без оглядки на окружающих, также характерно для уверенного поведения.
4. Уверенный в себе человек не стремится спрятаться за неопределенными формулировками. Чаще, чем другие люди, уверенные в себе используют *местоимение "Я"*
5. Им не свойственно самоуничижение и недооценка своих сил и качеств, они способны без стеснения выслушивать *похвалу* в свой адрес.
6. Способность к импровизации, т.е. к *спонтанному выражению* чувств и потребностей, также характерна уверенным в себе людям.

Несколько позже один из учеников и сотрудников Сальтера - Джозеф Вольпе обнаружил, что существенную роль в возникновении неуверенности играет социальный страх, испытываемый человеком в определенных ситуациях. Однажды возникнув, социальный страх прочно ассоциируется с определенными социальными ситуациями и затем подкрепляет сам себя. Страх "вхождения" в ситуацию снижает шансы на успех, а неуспех в свою очередь усиливает страх. Страх создает почву для неудач в вызывающих его социальных ситуациях, а неудачи еще больше подкрепляют страх. Таким образом, страх и связанное с ним поведение выучивается, автоматизируется, поддерживается и воспроизводится, распространяясь на смежные социальные ситуации.

Социальный страх проявляется в самых различных формах и в самых разных ситуациях. Джозеф Вольпе подробно описал страх критики, страх быть отвергнутым, страх оказаться в центре внимания, страх показаться неполноценным; страх начальства, страх новых ситуаций, страх предъявлять претензии или не суметь отказать в требовании, страх не суметь сказать "нет". В той или иной степени эти страхи, конечно, присутствуют в психике любого человека. Проблема неуверенных в том, что у них социальный страх становится доминирующим чувством, блокирующим их социальную активность. Позже психологи из Германии - Рита и Рюдигер Ульрихи в сложном эксперименте с использованием факторного анализа обнаружили, что чувства вины и стыда также играют существенную роль в возникновении неуверенности - наряду с дефицитом навыков социального поведения.

Подведем итог этому небольшому экскурсу в историю исследование уверенности в себе. Итак, уверенность стала интересовать психологов в середине 20-го века в связи с тем, что некоторые психологи обнаружили связь неуверенности в себе с возникновением неврозов и некоторых соматических заболеваний.

Практика психотерапии неуверенности создала основу для ряда теоретических обобщений и концепций уверенности в себе. В результате к началу 70-х годов сформировалось представление об уверенности как о комплексной характеристике человека, включающей в себя определенные эмоциональные (страх и тревожность), поведенческие (дефицит навыков социального поведения) и когнитивные компоненты.

Итак, общепринятого определения уверенности в себе на сегодняшний день не существует. Большинство зарубежных психологических словарей ограничивается описанием различных подходов к уверенности. Сами исследователи тщательно избегают четкого формулирования понятия уверенности в себе (или считают современный уровень исследования проблемы недостаточным, чтобы давать определение уверенности).

Одним из самых часто используемых определений уверенности в себе является определение Рюдигера и Риты Ульрих, включающее основные поведенческие, эмоциональные и когнитивные характеристики уверенного в себе человека. Под уверенностью в себе они понимают способность индивидуума предъявлять требования и запросы во взаимодействии с социальным окружением и добиваться их осуществления. Кроме этого к уверенности относится способность разрешать себе иметь запросы и требования (установки по отношению к самому себе), осмеливаться их проявлять (социальный страх и заторможенность) и обладание навыками их осуществления (социальные навыки).

Другие авторы предпринимают попытки расширить и конкретизировать его. Как правило, эти попытки сопровождаются более или менее подробным описанием черт неуверенного поведения. Неуверенность в себе в представлении В. Вендландта и Х.-В. Хёферта проявляется на самых разных этапах процесса регуляции поведения - при постановке цели поведения, при планировании действий, при выполнении действий. Неуверенность проявляется также в результатах действий и в их оценке. Неуверенность была обозначена как состояние, которое возникает, если привычный или запланированный ход деятельности "нарушается", если что-то происходит непривычным или же незапланированным образом.

Такого рода нарушения, считают авторы, чаще всего вызваны неясными формулировками целей поведения, неполноценными планами поведения, нереалистичными притязаниями, неверной оценки результатов действий, неумением использовать позитивные последствия в качестве "подкреплений" и недостаточной коррекцией планов поведения на основе результатов совершённых в прошлом действий.

Райнер Зигмунд подчеркивает ключевую роль самооценок в уверенном поведении. Он показывает, что социальный страх при определенных условиях провоцирует некоторые негативные самовербализации ("Я с этим не справлюсь...", "Это выше моих сил" и т.д.). Внимание концентрируется на этих установках и тормозит уверенное поведение. Возникающее вследствие этого переживание неуспеха закрепляется. В случае недостатка навыков возникает ситуация неуспеха, негативный опыт снижает доверие себе, что в свою очередь вызывает неуверенность.

Кроме этого, прошлый опыт также определяет способ оценки себя. Человек задает себе вопрос: как я выгляжу, как я хотел бы выглядеть, как, предположительно, меня воспринимают другие. Неуверенность в себе возникает как следствие негативных оценок, "нарушенного образа себя", собственные достижения недооцениваются в сравнении с другими. В результате индивид начинает привычно негативно оценивать себя, свои достижения, способности и цели.

Неуверенность характеризуется также недостаточно ясными формулировками намерений; неполными планами действий; негативной оценкой результатов действий, приводящих к возникновению "дефектных" или "дефицитных" стереотипов поведения. Таким образом, по мнению Р. Зигмунда, установки по отношению к собственной персоне, самовербализации и самооценки человека решающим образом влияют на поведение человека, формируют тип уверенного или неуверенного поведения.

Исходя из этих и многих других исследований, можно считать, что уверенность в себе есть свойство личности, ядром которого выступает позитивная оценка индивидом собственных навыков и способностей как достаточных для достижения значимых для него целей и удовлетворения его потребностей. Основой для формирования такого рода оценок служит достаточный поведенческий репертуар, позитивный опыт решения социальных задач и успешного достижения собственных целей (удовлетворения потребностей). Для формирования уверенности в себе важен не столько объективный жизненный успех, статус, деньги и т.д., сколько субъективная позитивная оценка результатов собственных действий и оценки, которые следуют со стороны значимых людей. Позитивные оценки наличия, "качества" и эффективности собственных навыков и способностей определяют социальную смелость в постановке новых целей и определении задач, а также инициативу, с которой человек берется за их выполнение. Однако, позитивные оценки собственного поведенческого репертуара предполагают наличие некоторого поведенческого "фундамента" этих оценок.

#### Рекомендуемая литература

1. Ромек В.Г. Понятие уверенности в себе в современной социальной психологии // Психологический вестник. Выпуск 1. Часть 2. Ростов-на-Дону: Изд-во РГУ. 1996. С. 132-138.
2. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. Москва: Прогресс. 1990. С.291-307.

# Корректные способы отстаивания своих интересов и противостояния чужому влиянию.

Литература: Сидоренко Е.В. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию // Психология влияния – СПб,: Питер, 2000.

Понятие корректного влияния

Виды влияния

Способы противостояния чужому влиянию

# Самопрезентация.

Совершенствование индивидуального стиля делового поведения – необходимое условие успешной работы и построения карьеры. С какими чертами личности связывают люди образ успешного делового человека?

Литература: Дейнека О.С. Психологические проблемы адаптации личности к рыночным условиям. // Вестник Санкт-Петербургского университета. 1997. Сер. 6. Вып. 4. (№27)

## **Лекция №4 - 5**

**Тема 1.2. Речевой этикет, его основные требования и правила**. Значение речи в жизни человека вообще и в деловом поведении в частности. Роль речи в каждой из 3-х функций этикета. Три вида требований к речевому поведению: поведение собеседников при разговоре, культура речи, содержание высказываний и эмоциональная окраска речи.

Значение речи в жизни человека:

* Средство общения
* Средство мышления
* Средство познания мира и самопознания

Значение речи в деловом этикете, связано с тремя функциями этикета:

* Деловая
* Межличностная
* Представительская

Требования, предъявляемые к речи, касаются трех сторон речевого поведения:

1. Поведение собеседников и эмоциональная окраска речи
2. Характеристики культуры речи
3. Содержание речи
4. **Требования к поведению** собеседников связаны с представлениями о вежливости и уважении. Некоторые из них можно сформулировать в определенных правилах для слушающего и говорящего.
*Для слушающего* - рекомендуется принимать любую речь и отдавать ей предпочтение перед любым действием, т.е. всегда быть готовым к приему речи. Если человек занят своим делом, то ему рекомендуется оставить свое занятие, выслушать обращенную к нему речь и постараться понять сказанное. Если в тот момент, когда к нему обращена чья-то речь, человек сам говорит, то правильнее будет замолчать и выслушать, чем продолжать говорить. То есть основные правила: 1) отдавать предпочтение беседе перед неречевым занятием и 2) выслушиванию собеседника перед своей речью.
*Для говорящего* – запрещено наносить ущерб слушающему содержанием или формой высказывания. Для этого следует быть осторожным и предвидеть возможность такого ущерба. Для создания позитивной атмосферы общения большую роль играют существующие у собеседников установки: доброжелательность, терпеливость, готовность к сотрудничеству, внимательность, уважение к собеседнику. Таким образом, любая форма проявления вежливости связана с тем, что на какой-то момент времени свои интересы и потребности отходят на второй план, а предпочтение отдается интересам и потребностям собеседника, т.е. вежливое поведение – это всегда поведение в интересах собеседника. В этом плане в деловом поведении для подчиненного совпадают норма субординации и норма вежливости, и невежливое поведение разрушает также и систему отношений подчинения. При построении поведения со старшими по статусу (руководителями) не следует: опровергать критику со стороны начальника, повышать голос, стремиться во что бы то ни стало доказать свою правоту, стремиться –доказать начальнику, что он ошибается, ставить начальника в неловкое положение.
5. **Культура речи** – совокупность и система ее коммуникативных качеств:
*богатство* (разнообразие) словаря; *чистота речи*, отсутствие слов-паразитов, слов-сорняков, не несущих смысловой нагрузки, ненормативной лексики, так как это затрудняет восприятие речи, отвлекает внимание от содержания, раздражает собеседника; *выразительность* ; *точность*, ясность и понятность; правильность. Следует заботиться о доступности речи, использовать разнообразные речевые средства: сравнения, примеры.
6. **Содержание высказываний** ни в коем случае не должно наносить ущерб собеседнику. Несколько конкретных рекомендаций того, как это правило реализовать, мы рассмотрим в следующем разделе.

**Литература:**

1. Формановская Н.И. Вы сказали «Здравствуйте» - М., 1983
2. Власова Н.М. ...И проснешься боссом: справочник по психологии управления – Новосибирск, 1994
3. Вечер Л.С. Секреты делового общения – Минск, 1996

**Тема 2.5. Психологические аспекты речевого поведения.**

 **Литература:**

1. Психология влияния. – СПб, 2000
2. И. Атватер. Я Вас слушаю ... М., 1988
3. П. Мицич Как проводить деловые беседы – М., 1987

В этом разделе мы рассмотрим некоторые психологические закономерности, которые следует учитывать при построении речевого поведения и сформулируем рекомендации для отдельных сложных случаев.

1. Оценочные и безоценочные высказывания. В нашей речевой культуре широко представлен стереотип оценочных высказываний, когда мы формулируем свое отношение к тому или иному факту или действию в форме оценки. Такие формулировки настолько привычны, что мы их не замечаем и с трудом можем найти другие способы выражения своих мыслей. В быту, при общении с хорошо знакомыми и дружественно настроенными по отношению к нам людьми, которые к тому же сами привыкли так строить свою речь, это обычно не вызывает осложнений. Но в деловой обстановке, особенно при наличии некоторого уровня эмоционального напряжения, использование оценочных высказываний может неблагоприятно повлиять на ситуацию, повысить эмоциональное напряжение и спровоцировать агрессивное поведение собеседника. Это связано с тем, что тот из собеседников, кто дает оценку другому, на мгновение как бы занимает позицию чуть выше собеседника, превосходя его по уровню компетентности, квалификации, интеллекта и т.д. (Кто может себе позволить давать оценку ?– более умный, знающий, опытный). Бессознательно собеседник стремится выровнять положение, защищается, и эта защита может принимать самые непредсказуемые формы. Пример: оценочное высказывание: «Ты плохо написал диктант»; безоценочное высказывание: «Ты сделал в диктанте 10 ошибок». Безоценочные высказывания либо содержат описание ситуации языком фактов, либо отражают собственные эмоции по поводу случившегося.
2. Позитивные и негативные формулировки. Для того, чтобы создать у собеседника оптимистичный и конструктивный настрой, а также для того, чтобы избежать нежелательных ассоциаций, рекомендуется избегать негативных формулировок, содержащих отрицание, и заменять из позитивными. Например: вместо «Нас не устраивают некоторые пункты контракта» – «Нас устраивает в контракте все, за исключением отдельных пунктов». Позитивный язык – это не просто грамматическая форма, но определенная позиция, стремление во всем находить позитив, здравое зерно, приемлемый вариант.
3. Использование открытых и закрытых вопросов. Постановка вопрос является одним из ключевых моментов ведения беседы, причем вопросы различны по форме, по-разному воздействуют на собеседника и выполняют различные функции. Особое внимание следует обратить на использование открытых и закрытых вопросов. Открытые вопросы предоставляют больше свободы собеседнику при определении содержания ответа, он чувствует себя более свободно. Такие вопросы полезно использовать в начале беседы, когда важно получить как можно больше информации. Закрытые вопросы ограничивают собеседника, дают меньше информации, но она более определенна, такие вопросы повышают напряжение в разговоре, их желательно использовать ближе к концу беседы и только в том случае, когда повышение напряжения допустимо
4. Правила речевого поведения в отдельных сложных ситуациях:
	1. Принесение извинений – совершенно необходимо для снижения напряжения, если произошло что-то неприятное для собеседника по вашей вине или при вашем участии. Одна из наиболее приемлемых форм извинения включает Я -высказывание о чувствах (вины, сожаления, раскаяния и т.д.): «Я очень сожалею, что из-за меня ....». Многие люди испытывают трудности в ситуациях, когда следует принести извинения. Это связано с тем, что недовольство своим поступком, негативная оценка этого поступка бессознательно распространяется ими на оценку всей своей личности, что совершенно неправомерно. Все мы время от времени вольно или невольно совершаем поступки, о которых потом сожалеем, но это не уничтожает ценность каждой личности.
	2. Умение критиковать и принимать критику. Критические высказывания являются неизбежным элементом делового общения, и при этом многие люди указывают на то, что именно критика со стороны других портит им настроение. Для того, чтобы научиться критиковать корректно, не вызывая негативной реакции, следует прежде всего определить цель конструктивной критики: критическое высказывание служит *для улучшения положения дел* и касается существа вопроса. (Неконструктивная критика имеет своей целью обвинить собеседника, показать ему, что он не прав и направлена против его личности, что никак на может способствовать взаимопониманию). Можно рекомендовать следующую структуру критического высказывания: 1) Позитивное высказывание в адрес собеседника, подчеркивающее вашу общую заинтересованность в хорошем результате 2) Описание на языке фактов того, что вас не устраивает в его действиях и почему; к каким негативным последствиям это приводит 3) Изложение желаемого образа его действий и те позитивные последствия, к которым это приведет. В случае критики особенно важно использовать безоценочные высказывания и позитивный язык, чтобы критика не задевала личность собеседника. В противном случае его первой реакцией может стать защита, что приводит к игнорированию содержания критического замечания и осложнению отношений. При выслушивании критики старайтесь отделять существо дела от переживаний, связанных с колебаниями самооценки, и находить в замечании, высказанном в любой, даже не волне корректной форме, здравое зерно.
	3. Обращение с просьбой. В современном мире принято обращаться с просьбами о помощи по неформальным каналам. Для того, чтобы подобное обращение не отягощало ваших отношений с собеседником, следует соблюдать определенный баланс в получении и отдаче. Это отражено в народной мудрости в виде поговорок: «Всякие подарки требуют отдарки». В любом случае просьба не должна приобретать форму приказа, требования или указания. Чтобы этого избежать, можно использовать следующую схему высказывания: 1) Запросить разрешение обратиться к собеседнику с просьбой 2) В случае положительного ответа четко и конкретно изложить существо просьбы на языке фактов 3) Объяснить, почему вы не можете обойтись без помощи и 4) Почему обращаетесь именно к этому человеку 5) Мотивировать собеседника. Последняя часть высказывания отражает те мотивы, исходя из которых ваш собеседник рад будет помочь вам: по дружбе, в расчете на будущую помощь с вашей стороны или чтобы продемонстрировать и подтвердить свою компетентность и профессионализм. 6) Благодарность, выражаемая заранее.
	4. Корректная форма отказа. Бывают случаи, когда вы вынуждены ответить отказом на обращенную к вам просьбу. Возможны два варианта отказа – категорический и условный. Выбор между этими вариантами не следует делать опрометчиво, учитывая современную тенденцию к построению конструктивных отношений, сглаживанию противоречий и поиску взаимовыгодных вариантов. Категорический вариант допустим в том случае, если вам не важно, как отказ повлияет на ваши отношения. В этом случае можно использовать следующую структуру высказывания: 1) Выражение понимания того, как для собеседника важно то, о чем он просит 2) Выражение сожаления о том, что вы не можете ему помочь и объяснение обстоятельств, обусловивших отказ. В тех случаях, когда важно не испортить отношений, лучше использовать схему условного отказа: 1) Выражение понимания того, как для собеседника важно то, о чем он просит 2) Выражение условного согласия, то есть согласия помочь ему при выполнении определенных условий, которые должны быть аргументированы. На этом этапе возможно обсуждение выдвинутых вами условий, их корректировка, или видоизменение просьбы вашим собеседником. Если удалось найти взаимоприемлемый вариант, то условность согласия снимается, если не удалось, то 3) Выражение сожаления о том, что вы не можете ему помочь. В этом случае объяснение обстоятельств, обусловивших отказ излишне, это ясно и так. 4) Заверение в своей готовности в будущем помочь ему, если у вас будет такая возможность
	5. Выражение своего несогласия строится в том же ключе, что и критическое замечание и отказ в просьбе. При этом важно, чтобы несогласие с собеседником не было воспринято им как проявление враждебности или игнорирования. В ряде случаев можно использовать прием аргументации типа «Да, .... но ....» (см. ниже – техники аргументации)
	6. Выражение одобрения и комплимент (положительное высказывание в адрес собеседника) также является важным элементом делового общения, помогая расположить к себе собеседника, снизить напряженность в разговоре, проявить свое уважение и благодарность. Для того, чтобы подобные –высказывания были корректными и лучше воспринимались собеседником, они 1) не должны носить характер лести и 2) не должны выглядеть как оценки (что нарушает равенство и позволяет одному на некоторое мгновение подняться над другим). Лучше всего использовать форму «Я – послания»: я много о Вас слышал, для меня большая честь ..., я очень рад ..., и т.д.