

Федеральный комплект учебников



Начальное
профессиональное
образование

Г. М. Шеламова

Этикет делового общения

Учебное пособие


ACADEMA

34
1112

Г. М. ШЕЛАМОВА

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

*Допущено
Министерством образования и науки Российской Федерации
в качестве учебного пособия для образовательных учреждений
начального профессионального образования*

5-е издание, стереотипное

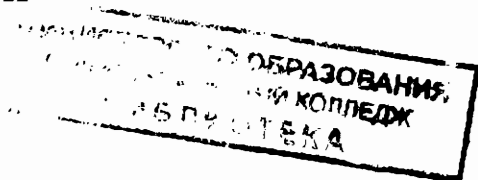
945745



Москва
Издательский центр «Академия»
2010



УДК 17(075.32)
ББК 87.774я722
Ш42



Рецензент:

преподаватель высшей категории предмета «Деловая культура» Профессионального лицея административного сервиса и менеджмента № 301 *О. В. Куликова*

94575

Шеламова Г. М.

Ш42 Этикет делового общения : учеб. пособие для нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2010. — 192 с.

ISBN 978-5-7695-7653-9

В учебном пособии рассмотрены общие вопросы делового этикета и психологические аспекты деловых контактов в сфере обслуживания и бизнеса. Даны элементы эстетической и этической культуры, приведены практические рекомендации по формированию имиджа делового человека.

Для учащихся учреждений начального профессионального образования. Может быть рекомендовано учащимся старших классов и педагогам.

УДК 17(075.32)
ББК 87.774я722

*Оригинал-макет данного издания является собственностью
Издательского центра «Академия», воспроизведение его любым способом
без согласия правообладателя запрещается*

© Шеламова Г. М., 2005
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2005
ISBN 978-5-7695-7653-9 © Оформление. Издательский центр «Академия», 2005

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие «Этикет делового общения» поможет Вам, уважаемый читатель, полнее изучить учебную дисциплину «Деловая культура». Учебное пособие содержит информацию, воспользовавшись которой Вы сможете избежать ошибок в овладении профессиональными умениями в сфере обслуживания и бизнеса; оно будет полезно всем, кто по роду своей деятельности должен эффективно и грамотно общаться с людьми, кто стремится к совершенствованию межличностного взаимодействия.

Переход к рыночным отношениям сопровождается созданием развитой инфраструктуры торговых предприятий, бирж, посреднических организаций, ярмарок, аукционов, рекламы, страхования, организаций маркетинга, складского хозяйства и т. д. На пути освоения рынка происходит построение деловых отношений в бизнесе и сфере обслуживания. Как же характеризуются данные направления деятельности человека?

Бизнес (от англ. *business*) — предпринимательская деятельность, дело, занятие. **Сфера обслуживания** объединяет большинство отраслей производственной сферы, в том числе торговлю, индустрию общественного питания и предприятия по оказанию услуг.

Отметим, что бизнес в России имеет глубокие исторические корни. Вспомним славные имена, среди которых представители семей Строгановых, Морозовых, Демидовых, Третьяковых. Российское предпринимательство насчитывает несколько веков.

Современные условия жизни показывают, что в сфере обслуживания и бизнеса возникает жесткая конкуренция, усиливающаяся с каждым днем. В этой связи важными факторами, во многом определяющими коммерческий успех деятельности, являются манера вести себя, знания и навыки в области делового этикета, внутренняя культура и деликатность. В практике деловых отношений очень важно умение видеть себя со стороны, нацелить себя на терпеливую и трудную работу над самим собой, глубже понять себя и других, реализовать свой творческий потенциал и, следовательно, стать конкурентоспособным специалистом.

Поэтому основные задачи, стоящие перед изучаемой Вами дисциплиной, можно сформулировать так: познать себя, научиться управлять своими эмоциями, слышать и понимать другого человека, жить в согласии с окружающими и коллективом.

зие мира. Это поможет стать высококлассным специалистом, востребованным на рынке труда.

Любая профессия предъявляет к человеку определенные требования. Чтобы соотнести эти требования со своими возможностями, следует провести краткий анализ личных качеств, умений и интересов, необходимых для отдельных специальностей сферы обслуживания и бизнеса¹.

Какие требования, например, предъявляет к человеку профессия *секретаря-референта*? Людей данной профессии часто называют «правая рука» руководителя. Для них важны следующие качества, интересы и склонности:

- эмоциональная устойчивость;
- пунктуальность;
- аккуратность;
- организованность;
- ответственность;
- доброжелательность, тактичность;
- последовательность в делах;
- настойчивость и твердость;
- общительность;
- способность планировать свою работу;
- склонность к работе с документами.

Бармену, чья профессия связана с искусством подачи напитков, необходимы:

- доброжелательность;
- склонность к общению с людьми, умение слушать клиентов и поддерживать разговор;
- аккуратность;
- энергичность;
- вежливость, воспитанность;
- обязательность;
- обладание безупречными манерами;
- терпеливость;
- чистоплотность;
- способность быстро выходить из затруднительных ситуаций;
- чувство юмора.

Визажист (специалист по макияжу) должен обладать:

- художественным талантом;
- безупречным вкусом;
- аккуратностью;
- чистоплотностью;
- общительностью;
- внимательностью;

¹ Психологический справочник популярных профессий / Под ред. Е. С. Романовой. — М., 2000.

- терпеливостью;
- вежливостью.

Парикмахер — слово французского происхождения, означающее «накладка из волос». Профессия жизненно необходимая, так как вряд ли можно найти человека, который бы не хотел красиво выглядеть. Для парикмахера важны:

- терпеливость;
- чистоплотность;
- изобретательность;
- эстетический вкус;
- аккуратность;
- доброжелательность;
- энергичность;
- легкость в общении с людьми;
- тактичность;
- наблюдательность.

Профессии предпринимательского и социального типов: продавец, страховой агент, торговый агент, менеджер, кассир и другие связаны с общением, а значит, в основе этих профессий — этика взаимодействия, деловой этикет служебных отношений.

Там, где деловые отношения предполагают взаимопомощь, взаимоуважение и внимание к партнеру, сотруднику, при соблюдении этих условий степень гарантии успеха высока.

Деловые отношения относятся к типу общественных отношений и рассматриваются как *взаимосвязь между партнерами, коллегами, возникающая в процессе совместной деятельности и в коллективе*. При деловых отношениях работники должны ориентироваться на партнера, на потребителя, что, в свою очередь, повышает интерес к профессиональной деятельности. Деловые отношения включают в себя общение.

Общение — это сложный процесс установления и развития контактов между людьми. Главным в общении является не заучивание правил, а владение культурой взаимоотношений, культурой речи, чтобы кратко и точно, выразительно и доходчиво передать собеседнику свою мысль. В общении раскрываются такие ценности, как чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание.

Все эти ценности неразрывно связаны с культурой поведения, т.е. с такими поступками и формами общения людей, которые основаны на нравственности, эстетическом вкусе, соблюдении определенных норм и правил.

Вам, уважаемый читатель, предстоит пройти непростой, но интересный путь. Знания в сфере психологии, этики делового общения и этикета деловых отношений помогут выявить затруднения и причины успеха в общении, преодолеть неудачи в межличностном взаимодействии и найти способы изменить себя и свое поведение.

В современном мире большую роль играет этика деловых отношений, охватывающая широкий круг проблем. Понятие морали, представление о поведении в обществе возникают у человека благодаря взаимоотношениям с другими людьми. Знания и соблюдение деловой этики, культуры поведения и делового этикета помогают людям чувствовать себя комфортно и уверенно в коллективе. Американский поэт Лонгфелло (1807—1882) заметил, что проще что-то сделать сразу хорошо, чем потом объяснять, почему это сделано плохо.

Существенное значение в деловых отношениях имеет гармоническое использование эстетических и этических норм. Стремление к красоте, к добру является неотъемлемой частью жизнедеятельности человека.

Как правило, поступок или мотив деятельности человека обладает и эстетической, и этической ценностью, поэтому может быть оценен, с одной стороны, как прекрасное и безобразное, с другой — как добро и зло. Кроме того, между проявлениями эстетического и этического могут наблюдаться противоречия. Например, положительно оценивая нравственное значение поступка, мы иногда пренебрегаем внешней формой его проявления. Или, характеризуя поведение человека с позиции соблюдения норм и правил этикета, мы порой не касаемся нравственного аспекта развития личности.

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей не существует!

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ЭСТЕТИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ

Слово «эстетика» является одним из наиболее употребляемых в повседневной жизни. Говорят об эстетике одежды и интерьера, об эстетике спорта, спектакля, фильма и т.п. Также известно, что понятие «эстетика» обозначает и философскую науку об искусстве.

Эстетика (от греч. *aisthetikos*) означает *чувствующий*, относящийся к *чувственному восприятию*. Термин был введен немецким философом А. Баумгартеном (1714—1762) в середине XVIII в.

Эстетика — это наука о природе и закономерностях эстетического освоения действительности. Проблемы, исследуемые эстетикой, весьма обширны: эстетические чувства и взгляды, вкус, идеал.

Структура эстетики на современном этапе развития общества включает в себя относительно самостоятельные дисциплины: теорию художественного творчества, теорию дизайна и освоения предметной среды, теорию эстетического воспитания. Можно сказать, что эстетика — это наука, изучающая всю область эстетического отношения человека к миру, все стороны освоения человеком мира по законам красоты. Эстетику часто называют наукой о прекрасном.

Обратимся к понятию эстетическая культура и определим ее роль и значение в профессиональной деятельности.

Эстетическая культура является частью культуры общества и характеризует состояние общества с точки зрения его способности обеспечивать *развитие искусства и эстетических отношений*. Эстетическая культура человека представляет собой единство эстетических знаний, убеждений, чувств, навыков, норм поведения и деятельности. Ее проявление обнаруживается и в сфере быта, и в общественно-политической, и в досуговой формах жизнедеятельности человека.

Отметим, что важнейшим элементом эстетической культуры является эстетика производства, которая включает дизайн или художественное конструирование промышленных изделий, эстетическую организацию производственной среды и эстетику самого труда. Поэтому значение эстетической культуры в профессиональной деятельности человека переоценить невозможно. Уровень эстетической культуры наиболее зримо реализуется в духовно-социальном общении людей.

Обратимся к историческим фактам. Уже в I тыс. до н. э. в Древнем Китае, Индии, Греции философы обратили внимание на то, что в процессе чувственного восприятия различных явлений действительности у людей возникает непосредственно-эмоциональное отношение к ним, которое выражается в переживаниях (например, восхищение, отвращение, гнев, сочувствие, юмор и т. д.) и отличается от научного познания действительности. Например, восторгаясь красками радуги или капельками утренней росы на траве, мы не размышляем о природных или физических причинах увиденных явлений.

Надо отметить, что нравственные отношения, изучаемые этикой, определяют сферу взаимоотношений людей друг с другом (см. разд. 1.4, 1.5). Эстетические отношения всеобъемлющи, поскольку в них сконцентрированно выражается *чувственно-эмоцио-*

нальный опыт всего человечества. Первобытный человек воспринимал мир как хороший или плохой, добрый или злой. В дальнейшем переживания усложняются, поскольку опыт становится богаче, осмысление глубже и разностороннее, и уже на более высокой ступени развития возникает представление о том, каким должен быть мир, чтобы жизнь человека была хорошей, благополучной, удовлетворяла его и близких ему людей. Так у людей зарождалось представление об идеале. *Эстетическое отношение человека — это процесс возрастающего совершенного чувственного взаимодействия человека с миром,* в котором он не только переживает, но и познает, а также преобразует в соответствии с идеалом себя и окружающую действительность.

Богатство этого взаимодействия находит отражение в основных *категориях эстетики* (от греч. *kategoria* — высказывание, признак) — наиболее общих понятиях, в которых отражается история освоения человеческим обществом мира по законам красоты.

Прекрасное — это категория эстетики, которая характеризует с позиции совершенства предметы и явления действительности, результаты деятельности, вызывающие у человека эстетическое наслаждение. В определенные исторические периоды мыслители по-разному трактовали понятие «прекрасное», поскольку данная категория зависела от философского направления.

Часто мы употребляем слова «прекрасное» и «красивое» как синонимы, однако они имеют некоторое различие. *Красивое* — это эстетическое понятие, определяющее красоту внешнего облика предметов и явлений. *Пре крас н о е* обозначает высшую степень красоты как во внешнем, так и во внутреннем выражении, красивое характеризует только внешнюю сторону явлений. Поэтому мы говорим о красоте одежды, называем черты лица человека и его тело красивым, но не прекрасным. Согласитесь, внешний лоск человека при его духовной бедности не вызывает восхищения. Отсюда могут возникать противоречия между внешней красотой и нравственной сущностью.

Наряду с прекрасным и красивым существует *изящное*, которое является разновидностью прекрасного и характеризует красоту очертаний предметов, отточенность формы, элегантность внешнего вида, грациозность движений. Понятие «изящное» определяет эстетическое своеобразие внешности человека (например, изящное сложение, изяшные руки), внешнего поведения людей, их манеры, движения, одежду.

Безобразное — категория эстетики, противоположная прекрасному. Безобразное, как правило, вызывает в человеке отрицательные эстетические эмоции.

Отметим, что наиболее общепринятой в эстетике является пара категорий «прекрасное — безобразное», поскольку в них отраже-

но самое глубокое и основное противоречие жизни, источник ее самодвижения, сформулированный в основополагающем законе диалектики о единстве и борьбе противоположностей. Поэтому все остальные категории эстетики, такие как *возвышенное* и *низменное*, *трагическое* или *комическое*, обозначены в основополагающей паре.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Что означает понятие «эстетика»?
2. Определите значение эстетической культуры в вашей будущей профессиональной деятельности.
3. Какие категории эстетики вам известны?
4. В чем заключается сущность эстетического отношения?

1.2. СФЕРЫ ЭСТЕТИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

Одной из древних форм эстетического освоения действительности является *искусство*, основная цель которого — *формирование и развитие способностей человека творчески преобразовывать окружающий мир и самого себя по законам красоты*. Причем в отличие от науки, политики, морали, искусство удовлетворяет универсальную потребность человека: воспринимать окружающую действительность в развитых формах человеческой чувственности.

Искусство своим происхождением обязано трудовой, созидательной деятельности людей. Первые постройки, костюмы, орудия труда, утварь являются не только частью истории материальной культуры, но и древнейшими памятниками искусства, в которых воплотилось эстетическое представление людей на заре цивилизации.

Как известно, человек формируется под воздействием совокупности условий жизни, поэтому действительность становится объектом отражения в искусстве. Все виды искусств (литература, музыка, живопись, архитектура и др.), даже если в произведениях отсутствует непосредственное изображение человека, обращены к человеку. Заметим, что виды искусства тесно связаны друг с другом, воздействуют друг на друга. Например, на рубеже XX в. великий русский композитор, пианист А. Н. Скрябин (1871 — 1915) мечтал о цветомузыке, т.е. музыке, сопровождаемой движением цветовой гаммы, точно соответствующей характеру музыкальной картины. В наши дни эта мечта воплотилась в реальность.

С помощью искусства человек познает мир. Сколько поучительного и интересного можно узнать о жизни народов из произведений писателей, художников, мастеров киноискусства. Особенно

велика роль искусства в познании духовного мира человека. Оно проникает в глубины психологии личности, раскрывает взаимодействие мыслей и чувств, источники и побудительные мотивы поступков людей.

Искусство — это одно из важных *средств общения*, поскольку в своих произведениях автор делится с людьми переживаниями, мыслями. Искусство сближает людей, позволяет лучше узнать друг друга. Такие виды искусств, как музыка, живопись, танец, архитектура не требуют для понимания перевода на разные языки. Например, в Древней Греции музыку применяли для врачевания. В наши дни музыка используется не только в лечебных целях, но и в некоторых отраслях производства, создавая приятную атмосферу труда и оказывая влияние на производительность. Художественное оформление интерьера служебного помещения тоже является неотъемлемой частью создания психологического комфорта (см. разд. 2.10).

В современном мире важную роль играют *дизайн* (от англ. *design* — проект, чертеж) и эстетика быта.

Возникновение дизайна связано с высоким уровнем развития массового производства и относится к концу XIX — началу XX в. Область дизайна обширна, он определяет не только форму вещи, но во многом само отношение к ней. Основными формообразующими факторами в дизайне являются соразмерность предмета человеку, комфорт при его использовании, простота обслуживания и другие эргономические характеристики, т. е. характеристики, облегчающие использование предмета и создающие максимальное удобство для человека. Например, использование специальной офисной мебели, стола, кресла для работы за компьютером. Важное значение в дизайнерском проекте имеет окраска помещения, звуковой фон и характер освещения.

Психологическое влияние «цветового климата» на человека лежит в основе художественного оформления рабочего помещения. Известно, что цвет может успокоить и вызвать радость, согреть (оранжевый, желтый) или охладить (голубой, зеленый, синий). При помощи цвета можно улучшить эмоциональное состояние, повысить работоспособность, снизить утомление и наоборот. Однако следует помнить, что восприятие цвета не является универсальным. Именно поэтому дизайнеры, декораторы, планируя эмоциональную составляющую, учитывают возраст, пол, профессию и другие особенности людей.

Одной из основных сфер проявления эстетического отношения человека к действительности, реализующегося в повседневной жизни, является *эстетика быта*. Ее область многогранна: внешний облик человека, культура одежды и поведение, отношение к вещам, жилищу.

В основе эстетической организации быта лежит представление человека о красоте, которое в решающей степени определяется

тем, что считается красивым в обществе, где он живет. Следовательно, представление формируется эстетическим вкусом и взглядами окружения, к которому принадлежит человек. *Бытовая культура* представляет собой единство функциональных, экономических, социальных, эстетических норм, условий организации жизни человека и выступает как основа эстетического мировоззрения людей, формирования их эстетической культуры.

Хорошо известно, что изменения, происходящие в обществе под воздействием научно-технического и социального прогресса, влекут изменения форм бытовой культуры, в эстетике быта вырабатываются критерии оценки происходящих изменений. Например, меняются функции старых зданий, по-новому используются мебель и бытовые вещи, некоторые из них признаются художественными ценностями и становятся объектами коллекционирования. В эстетике быта можно наблюдать проявления интуитивного и рационального, взаимодействие различных художественных культур, образа и стиля жизни, а также традиций и новаций, национального колорита и моды.

Мода — это периодически возникающее и повторяющееся частичное изменение внешних форм культуры, происходящее под влиянием экономических, социально-психологических, культурологических, нравственных и эстетических факторов. Мода во многом опирается на психологические факторы, среди которых **п о д р а ж а н и е** и **в н у ш е н и е**. Она распространяется не только на одежду, прическу, но и на области производства, политики, а также дает себя знать в искусстве и науке.

Французский писатель и философ Жан Жак Руссо (1712 — 1778) отметил, что насколько законы моды непостоянны и разорительны, настолько законы хорошего вкуса экономны и устойчивы.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Проанализируйте эстетические условия труда в вашем образовательном учреждении, внесите предложения по их улучшению.
2. В чем сущность эстетики быта?

1.3. ЭСТЕТИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ

Эстетическое воспитание личности происходит с раннего детства, с первых слов и поступков, с восприятия окружающего мира. Общение с родителями, со сверстниками и взрослыми, поведение окружающих, их настроение, манеры, слова и жесты, их внешний вид откладываются в сознании ребенка.

Эстетическое воспитание — это формирование определенного эстетического отношения человека к действительности. Принято

выделять две основные функции эстетического воспитания: формирование эстетически-ценностной ориентации личности и развитие эстетически-творческого потенциала. В эстетическом воспитании формируются и развиваются способность человека к эстетическому восприятию и переживанию, его эстетический вкус, идеал, стремление к творчеству, к созданию эстетических ценностей в искусстве, в сфере трудовой деятельности и в быту, в поведении и поступках. Сила эстетического воздействия действительности и искусства на человека зависит от того, насколько развита его способность к эстетическому восприятию.

Эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, в жизни людей и искусстве представляют собой *эстетические чувства*, которые обогащают личность, придавая ей индивидуальное своеобразие. Отметим, что эстетическое чувство является продуктом целенаправленного или непреднамеренного эстетического воспитания. Устойчивость и социальная значимость эстетического чувства закрепляется в *эстетической потребности*, т. е. заинтересованности человека в эстетических ценностях. Эстетические потребности являются основанием, на котором строится эстетическая культура человека. Эстетическая и художественная культура — это важнейшие составляющие духовного облика личности. От их наличия и степени развития зависит интеллигентность, творческая направленность устремлений и деятельности человека, особая одухотворенность его отношения к миру. Эстетическое отношение к действительности начинается с эстетических чувств, которые изменяются, развиваются, способствуют формированию эстетического вкуса.

Эстетический вкус — это способность человека по чувству удовольствия или неудовольствия (нравится или не нравится) воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в действительности и искусстве. Иными словами, вкус выступает как чувство, он проявляется не в рассуждениях, а в чувствах. Можно ли получать удовольствие от музыки по рассказу о ней, наслаждаться балетом — по либретто? Конечно, нет. Вкус — это еще и оценка, точнее, система оценок, характеризующих отношение к явлению и формирующим поведением. Например, если человек испытывает наслаждение от проявления грубой силы, то скорее всего его поведение сопровождается грубостью и бездушием.

Хороший эстетический вкус представляет собой способность получать наслаждение от подлинно прекрасного и эмоционально отвергать безобразное, также он позволяет создавать и переживать красоту в труде, в поведении, в быту и в искусстве.

Эстетический вкус является плохим, когда человек равнодушно или с отвращением воспринимает красоту и получает удовольствие от уродливого.

Когда мы говорим «о вкусах не спорят», то данное выражение оправдано только применительно к хорошему вкусу. Безусловно, вкусовые предпочтения зависят от воспитания, привычек, характера, жизненного опыта и общения человека. Эстетический вкус формируется под воздействием окружающей среды и образа жизни. Причем общую направленность вкусовых оценок определяют идеалы и мировоззрение человека.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Что составляет основу эстетического воспитания?
2. Дайте характеристику эстетическому вкусу с позиции вашей будущей профессиональной деятельности.

1.4. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ЭТИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ

В течение жизни человек вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль. В ней выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить, правильно ли он живет, и к чему надо стремиться. Человек может сделать общение эффективным, достичь определенных целей, если он правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то общение становится невозможным или вызывает трудности.

Кто же создал правила человеческого поведения? Почему одно поведение одобряется обществом, а другое — осуждается? На эти вопросы дает ответ этика.

Этика — это одна из древнейших отраслей философии, *наука о морали* (нравственности). Термин «этика» (от греч. *ethos* — обычай, нрав) был введен Аристотелем (384—322 гг. до н.э.), причем этика считалась «практической философией», которая должна дать ответ на вопрос: что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки?

Мораль (от лат. *moralis* — нравственный) — *это система этических ценностей, которые признаются человеком*. Она регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни — в труде, в быту, в личных, семейных и международных отношениях.

Первоначально термины «этика» и «мораль» совпадали. Но позже, с развитием науки и общественного сознания, за ними закрепилось различное содержание.

Важнейшими категориями этики являются: добро, зло, ответственность, справедливость, долг.

Добро и зло — показатели нравственного поведения. Именно через их призму происходит оценка поступков человека, всей его деятельности. Этика рассматривает добро как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм, требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. Добро может выступать как добродетель, т. е. быть моральным качеством личности. Добру противостоит зло, между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло — противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа, день без ночи, но тем не менее они не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью — значит, выбирая между добром и злом, стремиться построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро. Другие важнейшие категории морали — долг, ответственность не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

Н о р м ы м о р а л и получают свое идейное выражение в заповедях и принципах о том, как должно себя вести. Одно из первых в истории правил нравственности формулируется так: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». Это правило появилось в VI—V вв. до н.э. одновременно и независимо друг от друга в различных культурных регионах — Вавилоне, Китае, Индии, Европе. Впоследствии оно стало именоваться «золотым», так как ему придавалось большое значение. В наши дни оно также остается актуальным, и всегда надо помнить, что человек становится человеком только тогда, когда он утверждает человеческое в других людях. Потребность относиться к другим, как к самому себе, возвышать себя через возвышение других и составляет основу морали и нравственности.

И в Евангелии от Матфея сказано: «Итак, во всем как хотите, чтобы с вами поступали люди, так и поступайте вы с ними» (гл. 7 ст. 12).

Нравственная жизнь человека и общества разделяется на два уровня: с одной стороны — то, что есть сущее: нравы, фактическое повседневное поведение; с другой стороны — то, что должно быть: должное, идеальный образец поведения.

Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречиями между сущим и должным. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, как говорят, должным образом, с другой — ему необходимо удовлетворить свои потребно-

сти, реализация которых часто связана с нарушением нравственных норм. Эта борьба между идеальным представлением и практическим расчетом создает конфликт внутри человека, который острее всего проявляется в этике деловых отношений, в деловом общении. Поскольку этика делового общения является частным случаем этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики, то под *этикой делового общения* понимается *совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности*. Поэтому при изучении курса «Этикет делового общения» мы будем говорить о том, как необходимо поступать в деловых отношениях, для того, чтобы вы знали об этом, постарались принять данные правила и действовали соответственно.

Нормы и правила поведения, действующие в обществе, предписывают человеку служить обществу, согласовывать личные и общественные интересы. Моральные нормы опираются на традиции и обычаи, а мораль учит нас делать каждое дело так, чтобы от этого не было плохо людям, которые находятся рядом.

Одним из основных элементов культуры делового общения является *нравственное поведение людей*. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы — уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие.

Совесть — это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям. Совесть самым тесным образом связана с долгом. *Долг* — это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных). Совесть заставляет нас быть ответственными за свои поступки не только перед окружающими, но и перед собой.

При формировании морального облика первостепенное значение имеет понятие «честь». Это признание нравственных заслуг личности, безупречной репутации. Честь офицера, честь бизнесмена, рыцарская честь — именно это понятие требует от человека поддерживать репутацию социальной или профессиональной группы, к которой он принадлежит. Честь обязывает человека добросовестно трудиться, быть правдивым, справедливым, признавать свои ошибки, быть требовательным к себе.

Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности; оно не позволяет человеку унижаться, льстить и угодничать ради своей выгоды. Однако чрезмерное чувство собственного достоинства не очень украшает человека. Способность личности быть сдержанной в демонстрации своих достоинств называется *скромностью*. Человеку, который чего-то стоит, нет нужды выставлять напоказ свои достоинства, набивать себе цену, внушать окружающим представление о собственной незаменимости.

Неотъемлемой частью культуры делового общения является *благородство*. Благородный человек верен своему слову, если даже оно дано врагу. Он не позволит грубость по отношению к мало-приятным ему людям, не будет злословить о них в их отсутствие. Благородство не требует огласки и благодарности за помощь и сочувствие.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое добро и зло?
3. Сформулируйте «золотое» правило нравственности.
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?

1.5. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

На Востоке и в Западной Европе с древних времен большое значение придавали необходимости учитывать этические нормы и ценности в деловом общении. Особенно подчеркивалось их влияние на эффективность ведения дел.

Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

Вежливость — это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. Например, мы желаем доброй ночи, доброго утра, успехов, здоровья и т. п. Широко известны слова испанского писателя Сервантеса (1547—1616) о том, что ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость. Вежливый человек — это *предупредительный* человек, он стремится первым оказать любезность, первым уступит место в транспорте, придержит дверь.

Еще одно проявление вежливости — *корректность*, умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость предполагает наличие *такта и чувства меры*. Быть тактичным — значит умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднительного положения с честью.

Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие профессиональная этика. К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требо-

вания. Предполагается высокая квалификация специалистов при исполнении своих обязанностей. Это профессии из сфер услуг, транспорта, здравоохранения, управления, воспитания. Ведь деятельность этих профессиональных групп состоит в непосредственном контакте с людьми.

Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессии и имеет свои специфические требования в области морали. Например, воинская служба требует четкого выполнения служебного долга, мужества, дисциплинированности, преданности Родине. Свообразие медицинской этики ориентировано на здоровье человека, его улучшение и сохранение. Однако специфика любой профессиональной этики должна учитывать общечеловеческие ценности и этические нормы. Рассмотрим это утверждение на примере.

Независимо от социального положения и возраста мы все являемся покупателями. Чего хочет покупатель? Во-первых, приобрести качественный, модный, удобный товар по приемлемой цене. Во-вторых, компетентности, внимательного и вежливого отношения продавца. А задача продавца состоит в удовлетворении запросов и желаний потребителя. Поэтому важнейшими требованиями профессиональной этики работника торговли по отношению к покупателю являются *внимательность, вежливость, доброжелательность*.

Деловое отношение продавца и покупателя начинается с приветствия, которое обязательно должно сопровождаться улыбкой. За приветствиями следуют слова: «Пожалуйста, что Вас интересует?» или «Я Вас слушаю». Если продавец уже обслуживает клиента, он должен извиниться и попросить подождать, а не говорить: «Вы что, не видите, что я занята». Освободившись, продавец выясняет, какой товар интересует покупателя и по какой цене, после чего сообщает характеристики имеющихся товаров.

Продавец-профессионал должен учитывать пол, возраст покупателя и стремиться определить его психологические особенности (агрессивность, уравновешенность, решительность — нерешительность, доверчивость — недоверчивость). Установлено, что в магазине различается поведение молодых и пожилых людей, мужчин и женщин. Например, мужчины посещают магазин целенаправленно, они знают, что им нужно купить, и при наличии товара покупают его. Они в большей степени, чем женщины, подвержены влиянию продавца и часто ожидают от него совета, ориентируются на его мнение. Женщины в своем выборе полагаются на себя; они долго рассматривают изделие, и поэтому не рекомендуется их торопить.

Профессионализм продавца определяется его этической воспитанностью, которая проявляется в манере, мимике, жестах. Грубость, вульгарность и развязность недопустимы. Продавец

94575

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
ПОДПИСАТЬ ПРОФИЛЬНЫЕ КОЛЛЕГИ
С.А.БЕЛЫХ

обязан быть сдержанным в различных ситуациях, например, когда покупатель долго рассматривает товар, расспрашивает и интересуется подробностями, хотя покупать данный товар не собирается. Он должен быть сдержан даже с невоспитанным и агрессивным покупателем, поскольку ответ грубостью на грубость не дает положительного эффекта. Наоборот, атмосфера становится напряженной, назревает конфликт, который нередко влечет вмешательство администрации. Окончанием общения продавца с покупателем является прием оплаты за выбранный товар и его упаковка, после чего продавец должен поблагодарить за покупку.

В свою очередь покупателю не надо забывать о вежливости, о сдержанности своих негативных эмоций и плохого настроения.

Особое место в этике торговли занимает требование к внешнему виду и одежде, т.е. эстетическому виду работника прилавка. Безвкусная и неопрятная одежда, непричесанные волосы и грязные руки могут отвлечь покупателя от покупки и посещения магазина. Кроме этого, работникам торговли необходимо следить за своей речью не только с покупателями, но и между собой!

Несмотря на специфику профессии, всегда нужно обращать внимание на правила и нормы поведения, на обязанности по отношению к клиенту, к коллегам, необходимо уметь владеть собой, быть терпеливым, внимательно выслушивать посетителя, а также иметь надлежащий внешний вид и владеть культурой речи.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Что означает понятие «профессиональная этика»?
2. К профессиональному поведению предъявляют нравственные требования. Какие требования предъявляются в следующих ситуациях:
 - а) кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал Вас, сейчас быстро все улажу»;
 - б) в секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом, упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

Успех любого дела во многом зависит от культуры поведения человека, включающей деловой этикет, поступки и формы общения, основанные на нравственности и эстетическом вкусе. Культура обслуживания и бизнеса помогает сохранить преданность клиентов. Специалистами было подсчитано, что удержать своих клиентов в 5 раз дешевле, чем завоевать расположение новых. В бизнесе есть правило: заботься о своих клиентах и сотрудниках, а рынок позаботится о тебе. Таким образом, знание этикета, культуры поведения создает не только хорошую репутацию вам и вашей организации, но и является экономически выгодным.

2.1. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ЕГО ПРИНЦИПЫ

В начале XVIII в. Петр Великий издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету» и настойчиво следил за соблюдением правил этикета боярскими и дворянскими сословиями; особенно это распространялось на столичные города. При царствовании Петра I в России усиленно внедрялся западный этикет: манера и формы поведения, стиль и покрой одежды. В царствование Елизаветы и Екатерины II учитывались правила этикета, отвечающие требованиям и особенностям национальной культуры России.

Со временем общественный прогресс способствовал обогащению культур и взаимопроникновению правил поведения. Практически никакие дипломатические, политические, культурные, экономические отношения не могут быть свободны от норм этикета.

Этикет (от фр. *etiquette*) — манера поведения.

Манеры — это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека в проявлении своих поступков, умение контролировать свое поведение, внимательно и тактично обращаться с другими людьми. Дурными манерами считаются привычка громко говорить

и смеяться; развязность в поведении; употребление нецензурных выражений; грубость; неряшливость внешнего вида; проявление недоброжелательности к окружающим; неумение сдерживать свое раздражение; бестактность.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. А подлинная культура поведения — там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на нравственных принципах.

Отметим, что родиной зарождения этикета исторически считается Италия, которая отличалась от многих европейских стран более высокой степенью образованности. Там считалось, что богатые и знатные люди должны иметь приятные манеры, уметь вести себя в обществе.

Различают несколько видов этикета:

придворный — порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

дипломатический — правила поведения дипломатических работников и официальных лиц во время различных визитов, встреч, переговоров;

воинский — свод общепринятых в армии правил и норм поведения, без которых порядок был бы невозможен;

общегражданский (светский) — правила, традиции и условности, соблюдаемые гражданами при общении друг с другом;

деловой — свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Требования этикета, в том числе и делового, не абсолютны, они меняются со временем.

Рассмотрим принципы, на которых основывается деловой этикет¹.

Здравый смысл: именно здравый смысл подсказывает, что деловой этикет направлен на организацию и поддержание порядка, экономию времени и другие разумные цели. Нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу.

Свобода: несмотря на то, что правила и нормы делового этикета существуют и исполняются, однако они не должны препятствовать свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов исполнения договоренностей между сторонами. Свобода предполагает терпимое отношение к проявлению национальных особенностей и традиций, к выражению различных мнений и точек зрения.

Этичность: деловой этикет ориентирован на добро и по своей сути обязан быть моральным (вспомните разд. 1.4, 1.5).

¹ Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. — М., 2001.

Удобство: нормы и правила делового этикета предполагают удобство для партнеров по бизнесу; они не должны сковывать деловых людей, мешать развитию деловых отношений. Удобным должно быть все: планировка служебного кабинета, деловая одежда, правила проведения переговоров, причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников.

Целесообразность: каждое предписание делового этикета служит определенным целям, поскольку виды деловых отношений (презентация, переговоры, деловая беседа и т.д.) имеют свои конкретные цели.

Экономичность: протокольному отделу организации необходимо руководствоваться «разумной стоимостью», поскольку этика деловых отношений не должна обходиться организации очень дорого.

Консерватизм: надежность, стабильность, прочность — это черты, которые привлекательны в деловом мире. Консерватизм в одежде, манерах, приверженность традициям вызывает чувство основательности и долговечности.

Непринужденность: нормы этикета естественны, исполняются без напряжения, с легкостью. Их соблюдение не должно навязываться, приводить к психологическому отторжению, создавать дискомфорт.

Универсальность: нормы делового этикета направлены на многие стороны деловых отношений.

Эффективность: стандарты деловых отношений способствуют сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в организации.

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения. Дж. Ягер в своей книге «Деловой этикет» замечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Дж. Ягер сформулировала шесть основных заповедей делового этикета¹.

1. *Делайте все вовремя.*

Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. *Не болтай лишнего.*

¹ Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Пер. с англ. — М., 1994.

Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. *Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.*

Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. *Думайте о других, а не только о себе.*

Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. *Одевайтесь как положено.*

6. *Говорите и пишите хорошим языком.*

Деловой этикет является результатом длительного отбора правил и норм поведения, которые обеспечивают успех в деловых отношениях. Правила делового этикета, культура поведения способствуют сближению экономических и финансовых интересов бизнесменов всего мира.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Что означает слово «этикет» и какова история возникновения этого понятия?

2. Каким образом деловой этикет связан с этикой деловых отношений?

3. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

4. Прокомментируйте шесть заповедей делового этикета, сформулированных Дж. Ягер.

5. Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений в сфере обслуживания и бизнеса?

6. Подготовьте сообщение (доклад) по теме: «Роль делового этикета в моей будущей профессии».

2.2. СЛОВЕСНЫЙ ЭТИКЕТ

Этикет проявляется в нашем поведении. Важную роль в этическом отношении к людям играет *словесный этикет*.

Персидский писатель и мыслитель Саади (ок. 1203, 1210—1292) сказал: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал». Сказанное слово, будто индикатор, покажет уровень культуры человека. И. Ильф и Е. Петров в романе «Двенадцать стульев» высмеяли жалкий набор слов из лексикона Элочки-«людоедки».

Заметное место в деловом этикете занимают слова приветствия, благодарности, обращения, извинения. Продавец обратился к покупателю на «ты», кто-то не поблагодарил за услугу, не извинился за проступок — такое неисполнение норм речевого этикета оборачивается обидой, а порой и конфликтами.

Специалисты по деловому этикету немаловажное значение придают *обращению*, ведь от того, как мы обращаемся к человеку, зависит форма дальнейшего общения. Бытовой русский язык не выработал универсального обращения, как, например, в Польше — «пан» — «пани», поэтому при обращении к незнакомому человеку лучше использовать безличную форму: «извините, как пройти...», «будьте добры...». Но не всегда можно обойтись без конкретного обращения. Например: «Уважаемые товарищи! В связи с ремонтом эскалатора вход в метро ограничен». Слово «товарищ» — исконно русское. В словаре русского языка С. И. Ожегова одним из значений слова «товарищ» является: «человек близкий кому-нибудь по общности взглядов, деятельности, условиям жизни и т. п., а также человек, дружески расположенный к кому-нибудь»¹.

Также в обиходе слово «гражданин», которое тоже многозначно. Оно означает: лицо, принадлежащее к постоянному населению данного государства, пользующееся всеми правами, обеспеченными законами данного государства; взрослого человека, мужчину и форму обращения к нему; человека, служащего родине, народу и подчиняющего свои личные интересы общественным. Слово «гражданка» соотносится с двумя первыми значениями. Современное обращение: «Граждане! Не нарушайте правила дорожного движения» выражает строгость и официальность. А в обращении: «Гражданка, встаньте в очередь!» подчеркивается дистанция между общающимися. К сожалению, чаще всего приходится слышать обращение по половому различию: «Мужчина, подвиньтесь!»; «Женщина, уберите сумку с прохода!». В речевом общении существуют исторически сложившиеся стереотипы. Это слова: «сударь», «сударыня», «господин» и множественное число «господа», «дамы». В деловых кругах используется обращение «господин».

При применении любой формы обращения следует помнить, что оно должно демонстрировать уважение к человеку, учитывать

¹ Ожегов С. И. Словарь русского языка. — М., 1988.

пол, возраст и конкретную обстановку. Важно точно чувствовать, к кому мы обращаемся.

Как следует обращаться к коллегам, подчиненным, руководителю? Ведь выбор обращения в официальных отношениях довольно ограничен. Официальными формами обращения в деловом общении являются слова «господин» и «товарищ». Например, «господин директор», «товарищ Иванов», т.е. после слов обращения необходимо указывать на должность или фамилию. Нередко можно услышать, как руководитель обращается к подчиненному по фамилии: «Петров, принеси-ка мне отчет за I квартал». Согласитесь, что такое обращение имеет оттенок неуважительного отношения руководителя к подчиненному. Поэтому его использовать не следует и лучше обращаться по имени-отчеству. Это демонстрация уважительного отношения к человеку, показатель его авторитета, занимаемого положения в обществе.

Полуофициальным обращением является обращение в форме полного имени (Дмитрий, Мария), которое предполагает использовать в разговоре как обращение «ты», так и «Вы». Данная форма обращения встречается нечасто и может настраивать собеседников на строгую тональность разговора, на его серьезность, а иногда и на недовольство говорящего. Обычно такое обращение используют старшие по отношению к младшим. В официальных отношениях следует обращаться всегда на «Вы». Сохраняя официальность отношений, стремитесь вносить в них элемент доброжелательности и теплоты.

Необходимо соблюдать деликатность, чтобы любое обращение не превращалось в фамильярность и панибратство, особенно это характерно при обращении только по отчеству: «Николаич», «Михалыч». Обращение в такой форме возможно со стороны пожилого подчиненного, чаще всего рабочего к молодому начальнику (мастеру, бригадиру). Или, наоборот, молодой специалист обращается к пожилому рабочему: «Петрович, постарайся закончить работу к обеду». Но иногда такое обращение несет оттенок иронии. При этой форме разговора используется обращение на «ты».

В деловом общении большое значение придается переходам в обращении с «Вы» на «ты», переходу от официального обращения к полуофициальному. Эти переходы выдают наше отношение друг к другу. Например, если начальник всегда обращался к вам по имени-отчеству, а затем, вызвав к себе в кабинет, вдруг обратился по имени, можно предположить, что предстоит доверительная беседа. И напротив, если в общении двух людей, у которых было принято обращение по имени, вдруг используется имя-отчество, то это может свидетельствовать о натянутости отношений или официальности предстоящего разговора.

Немаловажное место в деловом этикете занимает *приветствие*. Встречаясь друг с другом, мы обмениваемся фразами: «Здравствуй-

те», «Добрый день (утро, вечер)», «Привет». Люди по-разному отмечают встречу друг с другом: например, военные отдают честь; мужчины обмениваются рукопожатием; молодежь машет рукой; иногда люди при встрече обнимаются. В приветствии мы желаем друг другу здоровья, мира, счастья. Известный русский писатель Владимир Алексеевич Солоухин (1924—1997) в одном из стихотворений написал:

«Здравствуйте!» —

Поклонившись, мы друг другу сказали,
Хотя были совсем незнакомы. Здравствуйте!

Что особого тем мы друг другу сказали?

Просто «Здравствуйте», больше ведь мы ничего не сказали.

Отчего же на капельку солнца прибавилось в мире?

Отчего же на капельку радостней сделалась жизнь?

А теперь постараемся ответить на вопросы: «Как приветствовать?»; «Кого и где приветствовать?»; «Кто приветствует первым?»

Входя в кабинет (комнату, приемную) принято приветствовать находящихся там людей, даже если вы с ними не знакомы. Первым здоровается младший; мужчина с женщиной; подчиненный с начальником; девушка с пожилым мужчиной. Но при рукопожатии порядок обратный: первым руку подает старший, начальник, женщина. Если женщина ограничивается обычным приветствием, то мужчине не следует протягивать ей руку. Не принято обмениваться рукопожатием через порог, стол, через какую-либо преграду.

Здороваясь с мужчиной, женщина не встает. Мужчине же рекомендуется встать, за исключением случаев, когда это может потревожить окружающих (театр, кино) или когда это сделать неудобно (например, в машине). Если мужчина желает подчеркнуть особое расположение к женщине, то при приветствии он целует ей руку. Женщина подает руку ребром ладони к полу, мужчина поворачивает ее руку ладонью вниз. Рекомендуется наклониться к руке, но прикасаться к ней губами не обязательно. При этом помните, что прикладываться к руке дамы лучше в помещении, а не на улице. Правила приветствовать друг друга действуют у всех народов, хотя формы проявления могут существенно различаться.

Несколько слов о *представлении*. Согласно деловому этикету, представить кого-либо означает: назвать его имя, фамилию, должность, организацию, в которой он работает. Представляют: мужчину — женщине; младшего по возрасту — старшему по возрасту; имеющего более низкий должностной статус — имеющему более высокий должностной статус; одного сотрудника — группе сотрудников. Назвав имя представляемого, необходимо назвать и того,

кому представляем. Для подтверждения знакомства после представления обычно принято обмениваться несколькими любезными фразами или непродолжительно побеседовать. Инициатива при этом принадлежит тому, кому представляли: женщине, старшему по возрасту и т. п. Не рекомендуется произносить дежурную формулировку: «Очень приятно познакомиться».

Неотъемлемой частью делового общения является *культура речи*, от уровня которой зависит степень ее восприятия партнеров по общению. Выделяют четыре основных показателя культуры речи:

- словарный состав и словарный запас;
- произношение;
- грамматика;
- стилистика.

Кратко рассмотрим каждый показатель.

Словарный состав характеризует качественную сторону речи. В него могут быть включены любые слова, за исключением нецензурных. Особое внимание следует обращать на возможности применения жаргонных слов и диалектов.

Диалект — это говор, наречие, используемое для общения с людьми, связанными территориальной, социальной или профессиональной общностью. Отличия могут быть большими или меньшими, но нередко это приводит к затруднению понимания. Существуют диалекты спортсменов, летчиков и др. *Жаргон* — это «испорченный язык», отличается от общепринятого языка специфической лексикой, экспрессивностью (выразительностью) оборотов. Он развивается в социально-замкнутой среде (например, в студенческих коллективах). Но не следует путать жаргон с профессиональными языками, в которых используется большое количество терминов. В деловой речи диалекты и жаргоны должны быть полностью исключены.

Словарный запас является количественной характеристикой речи. Чем богаче словарный запас, тем ярче, разнообразнее речь. При большом словарном запасе говорящего у слушающих не наблюдается утомление, речь увлекает и лучше запоминается. Говорящему нет необходимости прибегать к стандартным оборотам, которые делают выступление «безликим» и оставляют слушателей равнодушными.

Нежелательно злоупотреблять иностранными словами. В том случае, когда можно подобрать соответствующее русское слово без ущерба для смысла, используются им.

Ошибки в *произношении слов* обычно «режут» слух, неправильное ударение встречается достаточно часто. Такого рода ошибки в публичном выступлении вызывают недоумение и насмешки, а в ходе деловой беседы — неловкость, поскольку слушающий не знает, что делать: поправлять ошибку, рискуя вызвать неудоволь-

ствие и неприязнь говорящего, или промолчать, «не заметить», расписавшись в собственной неграмотности.

Грамматический строй деловой речи имеет ряд особенностей. Разговорно-бытовая речь, язык художественной литературы изобилуют глаголами, а в деловой речи (устной и письменной) центральное место занимают существительные. Очень редко в деловой речи используют прилагательные и совсем не используют междометия, местоимения, уменьшительные или увеличительные суффиксы существительных.

Самой сильнодействующей стороной речи является *стиль*. Стиль — это яркость речи, образность, эмоциональность. Особенно важно не допускать лишних слов в речи («короче», «собственно говоря»), избитых выражений, шаблонных слов и словосочетаний. Отсутствие манерности и высокопарности речи является признаком хорошего стиля. Краткость, способность выделить главную мысль, сделать выводы, а также логичность и стройность изложения, удачно найденные слова, точное соответствие речевых средств, мысли и ситуации — все это характеризует хороший стиль речи.

Культурная речь — прежде всего правильная, грамотная речь. Это верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (интересный собеседник), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Специалисты рекомендуют:

- следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- не использовать обороты, содержащие лишние слова (например: «абсолютно новый» — вместо «новый»);
- избавляться от слов-«паразитов» («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);
- избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подходящего языка и умение одеваться соответствующим образом относятся к числу ценных черт, которые увеличивают шанс на успех.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Охарактеризуйте роль словесного этикета в сфере бизнеса.
2. Почему по речи судят об общей культуре человека?
3. Как вы понимаете пословицу: «Потолкуешь с одним — возликуешь, потолкуешь с другим — затоскуешь»?
4. Подготовьте сообщение (доклад) по теме: «Значение культуры речи в профессиональной карьере».

2.3. ЖЕСТЫ, ИЛИ НЕВЕРБАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ

Для успешного ведения дел, продвижения по карьерной лестнице важно наряду со словесным (вербальным) этикетом учитывать *невербальный (бессловесный) деловой язык* (подробнее о невербальном общении см. в разд. 4.4). В понятие невербального языка входит не только умение интерпретировать жесты, мимику партнера, но и контролировать свое поведение. Почему по проявлению невербального этикета рассуждают об общей культуре человека? Сравните вежливое положение лицом к собеседнику и невежливое — спиной к нему. Жестом можно приветствовать и прощаться с человеком, обратиться к знакомому и незнакомому. Жестом можно обидеть собеседника, а можно доставить ему радость. Многие из нас знают разницу между жестом торжественным и развязным, дружеским и официальным. Поэтому жест может многое рассказать о человеке, о его воспитанности и культуре поведения. По наблюдениям французского психолога Франсуа Сюлже¹ оказывается, что при разговоре люди придают словам 7 % значимости, интонации — 38 %, мимике и жестам — 55 %. Всего один жест может изменить смысл произнесенных слов.

Об уровне общей культуры человека, его тактичности, деликатности и вежливости можно говорить по используемым жестам в той или иной ситуации. Специалисты в области невербального этикета рекомендуют не злоупотреблять жестами, особенно если вы не уверены, что ваш собеседник их правильно поймет.

Очень осторожными и внимательными необходимо быть при «передаче» и «прочтении» жестов, которые в разных странах мира интерпретируются по-разному. Обратимся к некоторым примерам и рассмотрим жесты, которые приняты в европейских странах, но по значению отличаются от принятых у нас.

Если вы готовы отвечать у доски или с места на вопрос преподавателя, то вы тянете руку, в европейских образовательных учреждениях поднимают указательный палец правой руки. В Германии по окончании лекции можно услышать стук кулаков по столам — это не знак протеста, а благодарность за хорошую лекцию.

Мы привыкли считать, загибая пальцы и начиная с мизинца. У европейцев при счете пальцы левой руки отгибаются из центра ладони (если счет ведется одной рукой, то первым в сторону выбрасывается большой палец, затем указательный и т.д.). Для нас уже стал привычным жест, образованный большим и указательным пальцами — «ноль», который в США и многих других странах означает: «все нормально», «отлично», «о'кей». В Японии

¹ *Оталев А. В.* Умение обращаться с людьми... Этикет делового человека. — М., 1996.

он означает «деньги», а в Португалии воспринимается как неприличный.

Если в Голландии вы повертите указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то вас поймут так: кто-то сказал очень остроумную фразу. Когда француз, немец или итальянец выразительно стучат себя по голове, это означает глупость какой-либо идеи. Но если британец или испанец стучит себя по лбу, то он очень доволен собой. Говоря о себе, европейцы указывают рукой на грудь, а японцы — на нос.

В процессе общения собеседники часто кивают головой. У одних народов этот жест является знаком согласия, а у других, например у болгар, — знаком несогласия.

Для людей, занятых в сфере обслуживания и бизнеса, общающихся по роду своей деятельности с огромным количеством разных людей, знание невербального этикета является неотъемлемой частью профессионализма. Умение заинтересовать собеседника своей продукцией, успешно провести презентацию товара, добиться оформления заказа во многом зависит от умения понимать невербальный язык партнера.

В книге Дж. Ниренберга и Г. Калеро «Читать человека как книгу»¹ рассматривается пример, демонстрирующий, как продавец может понять, что у покупателя на самом деле на уме: «Если глаза возможного покупателя опускаются на землю, а лицо отворачивается в сторону — вам откажут. Напротив, если рот расслаблен, без механической улыбки, подбородок выставлен вперед, то покупатель, вероятно, обдумывает ваше предложение. Если взгляд встречается на несколько секунд с вашим, одновременно с легкой боковой улыбкой, доходящей, по крайней мере, до уровня носа, то он склоняется на вашу сторону. И наконец, если опускается голова на тот же уровень, что и ваша, улыбка спокойная и решительная, — покупка действительно будет сделана».

Важным атрибутом деловых встреч является *рукопожатие*. Оно очень информативно, особенно обращают внимание на его интенсивность и длительность. О безразличии говорит вялое рукопожатие сухих рук. При сильном волнении у людей бывают влажные ладони (но подавать влажную руку считается дурным тоном).

Удлиненное рукопожатие, сопровождаемое улыбкой, демонстрирует дружелюбие. Не рекомендуется протягивать руку тыльной стороной вниз, а также задерживать руку партнера в своей руке, поскольку у него может возникнуть ощущение «попадания в капкан». Долгое рукопожатие может говорить о скрытой борьбе за лидерство.

Рука, поданная ладонью вниз, показывает превосходство партнера и читается: «беру контроль и ответственность на себя». Это

¹ Ниренберг Дж., Калеро Г. Читать человека как книгу. — М., 1990.

рукопожатие называют «подавляющее». Для его нейтрализации специалисты рекомендуют подойти на полшага вперед. В этом случае руки автоматически переходят в вертикальное положение, которое свидетельствует о партнерском рукопожатии: «мы равны и готовы к взаимодействию». Рука, поданная для рукопожатия ладонью вверх, означает согласие на подчинение: «отдаю вам контроль над ситуацией».

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
2. Почему, по вашему мнению, в процессе общения не рекомендуется использовать большое количество жестов?
3. Можно ли охарактеризовать состояние собеседника по его рукопожатию? Ответ проиллюстрируйте примерами.

2.4. КУЛЬТУРА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

Телефон — удобное и оперативное средство связи. Без него невозможно представить современную жизнь. По телефону обмениваются личной, служебной информацией, договариваются о встречах, устанавливают и развивают деловые контакты. Человечество пользуется телефоном уже более века. В 1876 г. был создан первый, еще несовершенный, но уже получивший признание телефонный аппарат.

Телефонный разговор обеспечивает двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. В короткий срок телефон соединит вас с коллегой из соседнего отдела, с абонентом по ту сторону океана. Но, как показывает практика, к разговору по телефону, особенно деловому, надо готовиться. Для государственного служащего, делового человека необходимо научиться дорожить своим временем (и временем собеседника).

Плохая подготовка, неумение лаконично и грамотно излагать свои мысли отнимает от 20 до 30 % рабочего времени человека. Кроме того, культура телефонного общения — это средство формирования у партнеров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором вы служите.

Обратимся к некоторым рекомендациям.

1. Рядом с телефоном полезно иметь ручку, блокнот и календарь.
2. После звонка быстро снимите трубку. Не «срывайте» трубку во время звонка: в электроцепях резко возрастает сила тока, что может привести к повреждению. Этикетом предусмотрено трубку

снимать до четвертого звонка телефона, так как воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе. Не следует снимать телефонную трубку «не глядя», не отрываясь от дел, так как она может коснуться контактного рычага и соединение будет прервано. Если вы выполняете срочную работу, то можете трубку телефона не снимать или снять ее сразу после звонка и вежливо попросить перезвонить в определенное время. Например: «Будьте любезны, перезвоните, пожалуйста, через два часа. Сейчас я занят срочным делом».

3. Трубка снята. Возникает вопрос: какое первое слово произнести, чтобы контакт был установлен? Жестких рамок здесь нет. Как правило, человек отвечает: «Алло», «Слушаю», «Да». Считается, что первые два варианта предпочтительнее, так как «Да» звучит сухо и нелогично, что может затруднить налаживание психологического контакта. Нередко встречаются отзывы: «Я вас слушаю» — несколько манерный и архаичный вариант — «У телефона» или «На проводе». Все перечисленные отзывы уместны в домашней обстановке.

В деловом общении предпочтительнее информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует говорить скороговоркой.

4. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздастся телефонный звонок? Правила телефонного этикета и вежливости предписывают поступать следующим образом: извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку и, сославшись на занятость, попросите перезвонить. Возможен и другой вариант: запишите номер телефона звонившего и перезвоните ему, как только будете свободны.

5. Как пригласить к телефону коллегу? «Одну минуту (сейчас), Иван Петрович — Вас». После этого трубка передается или аккуратно, без стука кладется на стол. Не рекомендуется приглашать криком или демонстрировать свои прохладные отношения с коллегой: после отзыва «грохнуть» трубкой об стол и холодным тоном произнести: «Иванова!».

При вызове по телефону отсутствующего в данное время сотрудника не следует ограничиться ответом: «Его нет» и швырнуть трубку на рычаг. Следует сказать: «Его сейчас нет. Будет тогда-то. Может быть, ему что-нибудь передать?» Если вас об этом попросят, зафиксируйте просьбу и положите записку на стол коллеге. Очень неудачно звучат ответы: «Его нет, не знаю, где он. Может, оставите номер Вашего телефона?». Более того, не стоит вдаваться в подробности: «Алла Викторовна еще не пришла с обеда», «Наверное, в буфете (курилке)» и т. п.

6. Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Например, в японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Заканчивает разговор тот, кто позвонил, и поэтому не рекомендуется принявшему звонок проявлять нетерпение и стремиться к «свертыванию» разговора. Но что же делать, если собеседник не в меру болтлив, отвлекается от темы разговора, заостряет внимание на деталях? Существует множество приемов, чтобы прекратить разговор с многословным собеседником, не обидев его и при этом соблюдая вежливость и деликатность. Обычно используют фразы: «Очень приятно с вами разговаривать, но сейчас я должна уйти»; «Как бы хотелось поговорить с вами еще, но у меня очень срочные дела»; «Очень рад был вас слушать, но мне надо на деловую встречу» и т. п.

7. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне. Во время разговора необходимо создать атмосферу взаимного уважения. Этому способствует улыбка. Собеседник ее не видит, но чувствует. Голос, тембр, интонации и тон очень многое могут сказать о вас. По данным психологов, интонация и тон разговора несут до 40 % информации. Говоря по телефону, мы можем вызвать доверие у собеседника, или, наоборот, неприязнь. Рекомендуется говорить ровно, сдерживать свои эмоции и не прерывать речь собеседника. Если ваш собеседник высказывается в резкой форме, склонен к спорам, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же, не возражайте прямо и открыто.

8. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом. Недопустимо во время телефонного разговора пережевывать пищу, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками. Во время телефонных разговоров не рекомендуется жевать «жвачку».

9. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имен собственных, фамилий. В разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные термины, которые могут быть непонятны собеседнику. Не допускается жаргон и выражения: «идет», «лады», «добро», «пока» и т. п.

10. Поскольку телефонные собеседники не видят друг друга, то они подтверждают свое внимание (в случае длительного разговора одного) репликой: «Да, да», «Понимаю». Если в телефонном разговоре возникает неожиданная пауза, то можно уточнить: «Как Вы меня слышите?», «Вы не согласны?» и т. п. В случае ухудшения слышимости вполне разумно перезвонить одному из собеседников. Если же телефонная связь обрывается, то перезванивает инициатор разговора.

Завершать разговор следует вовремя, чтобы избежать пресыщения общением, которое выражается в беспричинном недовольстве и обидчивости партнера, а иногда и раздражительностью. В конце разговора надо поблагодарить за звонок или полученную информацию (новость): «До свидания, спасибо за звонок»; «Приятно было поговорить с Вами» и т. п.

Что делать в первую очередь, с чего начать и как себя вести, если звонить придется вам?

1. Определите цель телефонного разговора (может, он неважен и ненужен). Ненужные разговоры нарушают рабочий ритм и мешают работать тем, кто находится рядом. Если вы определили цель и тактику ведения телефонного разговора, то составьте план беседы, набросайте перечень вопросов, которые хотели бы решить, так как это позволит не упустить из виду главного и сделает разговор логичным и лаконичным. Как показывает анализ телефонных разговоров, до 40 % занимают повторения слов и фраз.

2. Номер набран. Первой фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Вначале, согласно этикету телефонного разговора, желательно назвать себя и поздороваться. Например: «Иванова Мария Сергеевна. Здравствуйте (добрый день)...» Прежде чем попросить к телефону того, кто вам необходим, дождитесь ответа «Здравствуйте» на другом конце провода, а затем скажите: «Будьте добры, позовите Петра Петровича». Не допустимы фразы «Это кто?», «Куда я попала?» и т.п. Если на ваш звонок абонент не отвечает, помните, что после пятого сигнала вешают трубку, а вызов повторяют позже.

3. Звонок по домашнему телефону сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан только серьезной причиной. Звонки на квартиру после 22 часов и до 8 часов (в выходные дни до 10 часов) считаются нарушением правил этикета.

Нарушением этикета считается невыполнение обещания перезвонить. Если обещал, надо позвонить обязательно, иначе создадите себе репутацию несерьезного человека.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Как пригласить к телефону коллегу?
2. Чего не рекомендуется делать во время телефонного разговора?
3. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
4. Попробуйте провести образцовый телефонный разговор.

2.5. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА

В деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед и совещаний. Преимущество беседы очевидно, поскольку деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время встреч партнеры используют все бо-

гатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения и личностное воздействие.

Что может быть проще беседы? Встретились и поговорили. Однако спонтанность характерна для бытовых бесед — на улице, дома, в перерывах между работой и т. п.

К деловой беседе, имеющей свои закономерности и традиции, необходим иной подход. Деловая беседа основана на этических нормах и правилах и всегда требует тщательной подготовки.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является *планирование*, т. е. определение цели встречи, разработка стратегии и тактики достижения цели. Рекомендуется продумать возможный ход предстоящей беседы, в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок, спрогнозировать реакцию собеседника (собеседником может быть подчиненный, деловой партнер или коллега).

Немаловажное значение имеет правильный выбор места проведения беседы, при этом надо помнить, что в помещении не должны находиться посторонние лица, а интерьер помещения может способствовать улучшению эмоционального состояния, снятию утомления и напряженности собеседников.

О беседе договариваются, как правило, за два-три дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное ее течение, продумать основные детали. Если приглашенный на беседу не является сотрудником вашей организации, то ему объясняют, как лучше доехать до места встречи и, если нужно, заранее выписывают пропуск. Секретарь должен быть предупрежден о встрече, знать имя приглашенного и первым его приветствовать.

Деловая беседа состоит из нескольких этапов:

- начало разговора;
- передача информации (изложение своей позиции, своего видения) и аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- принятие решения.

Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход. Вот почему начальный этап является важным, а в его задачи входят: установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и интереса к проблеме. Будет ли атмосфера встречи доброжелательной и деловой, зависит от вашей *пунктуальности*, ведь посетитель, прождавший вас с полчаса в приемной, вряд ли будет дружески настроен.

Желательно встать навстречу посетителю, а еще лучше выйти из-за стола и встретить его у дверей кабинета, обменяться рукопожатием (см. разд. 2.3) и показать, где можно повесить верхнюю одежду (если этого не сделал в приемной секретарь): С целью ведения беседы «на равных» рекомендуется вести разговор не за

рабочим столом. Хороший хозяин всегда предложит гостю чай или кофе, а в жаркое время — прохладительные напитки. Во время разговора не рекомендуется посматривать на свои часы, так как это считается неприличным и может восприниматься собеседником как сигнал к окончанию беседы. Также во время беседы не смотрите по сторонам, не переключайте бумаги. Научитесь *слушать собеседника* и не отвлекайтесь на посторонние мысли.

К партнеру по общению лучше *обращаться по имени-отчеству* и в ходе дальнейшего разговора повторить это несколько раз. Американский специалист в области человеческих отношений Д. Карнеги (1888 — 1955) утверждал, что имя человека — это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке. Постарайтесь ободрить собеседника и расположить его к себе первыми фразами и вопросами, которые может не иметь прямого отношения к теме разговора.

В начале беседы важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку *взгляд* является сильным средством невербального общения. Вообще, умение «читать» невербальные сигналы в поведении собеседника могут значительно облегчить понимание партнера (см. разд. 2.3, 4.4). С самого начала беседа должна принять форму диалога. Очень важно не перебивать собеседника, предоставить ему возможность высказывать свои мысли, при этом ведите себя естественно, будьте честны, не заигрывайте с деловым партнером, не заискивайте перед ним. Кроме того, следите за своей *интонацией и мимикой*, не хмурьте брови и не кусайте губы. Не демонстрируйте своего негодования по поводу высказанного мнения, но и не проявляйте излишние эмоции в случае совпадения ваших точек зрения и позиций. В течение беседы не рекомендуется употребление слов с двойным смыслом. Не ведите разговор в назидательном и поучительном тоне. Ни при каких обстоятельствах не срывайте на собеседниках свое плохое настроение. Помните, что ваша доброжелательность, терпение и сосредоточенность помогут человеку раскрыться, особенно если он переполнен негативными эмоциями или застенчив и неуверен в себе.

В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики: «Продолжайте, очень интересно!»; «Понимаю Вас», которые снимают напряженность и помогают продолжать беседу, а также уточняющие реплики: «Что Вы имеете в виду?»; «Как Вы считаете?» и т. п., помогающие вести беседу в нужном направлении. Если вам предстоит задавать вопросы, то старайтесь, чтобы они содержали слова: «почему», «как», «когда». Это позволит собеседнику более полно изложить свою позицию и исключить сложные ответы.

Разговор с деловым партнером, с коллегой или подчиненным исключает проявление любой бестактности: пренебрежительного

тона, обрывания собеседника на полуслове, демонстрации своего превосходства.

На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое излагается ясно, четко, убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч.

Необходимо поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества. Психологи подчеркивают значимость прощального взгляда, когда хозяин кабинета задерживает взгляд на собеседнике, демонстрируя внимание к партнеру и заинтересованность в дальнейшем сотрудничестве с ним.

Рассмотрим некоторые важные моменты, которые возникают во время деловой беседы.

Иногда приходится отказать в просьбе. Как это сделать? Не лучшим считается вариант, если сказать прямо: «К сожалению, это сделать для Вас мы не сможем». Постарайтесь объяснить причину отказа: «Такое решение мы принять не можем, поскольку это противоречит политике нашей фирмы» или «Это может принести убытки нашей фирме» и т. п., но обязательно аргументируйте отказ правдоподобно и убедительно.

Если вы вынуждены отвечать на вопрос, ответа на который не знаете, не стесняйтесь об этом прямо сказать. Хотя правила этикета обязывают поступить следующим образом: «Я полагаю, что господин Иванов мог бы ответить на Ваш вопрос». В этом случае вы сразу же связываетесь с господином Ивановым, позвонив по телефону; если такой возможности нет, то скажите своему собеседнику, что свяжетесь с ним позже и ответите на интересующий его вопрос.

В деловом разговоре могут возникать темы, которых вам не хотелось бы касаться. Как обойти их стороной? В данной ситуации можно сослаться на личные обстоятельства или сказать, что решение по данному вопросу вашей организацией окончательно не принято: «К сожалению, я не могу (не имею права) обсуждать данный вопрос (проблему). Надеюсь, Вы меня правильно поймете».

В ходе беседы партнеры неоднократно прибегают к *аргументированию своих доводов*. А что такое аргумент?

Аргументы (от лат. *argumentum* — довод, доказательство) необходимы для защиты своих взглядов и намерений как в деловой, так и в личной жизни. Они различаются по степени воздействия на ум и чувства людей и подразделяются на три группы: сильные, слабые и несостоятельные аргументы. Причем сила (слабость) определяется не с позиции говорящего, а с позиции лица, принимающего решение.

Сильные аргументы невозможно опровергнуть, разрушить. Они не вызывают критики, их нельзя не учитывать, не принимать во внимание. Это:

- точно установленные факты и суждения, вытекающие из них;
- законы, нормативные документы, уставы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни;
- выводы, подтвержденные экспериментом;
- заключение экспертов;
- цитаты из книг авторитетных авторов;
- статистическая информация, если сбор и обработка данных проводились профессионалами-статистиками.

Слабые аргументы вызывают сомнение, к ним относятся:

- умозаключения, основанные на разрозненных фактах;
- уловки и суждения, построенные на алогизмах (алогизм — прием для разрушения логики мышления, применяется чаще всего в юморе);
- ссылки (цитаты) на неизвестные или малоизвестные собеседнику авторитеты;
- аналогии и непоказательные примеры;
- доводы личного характера;
- афоризмы, изречения;
- доводы, обобщения, сделанные на основе догадок, ощущений;
- неполная статистическая информация, на основе которой делается вывод.

Несостоятельные аргументы позволяют разоблачить, дискредитировать собеседника, использовавшего их. Это:

- суждения на основе подтасованных фактов;
- ссылки на непроверенные источники;
- потерявшие силу решения;
- догадки, домыслы, предположения;
- посулы и обещания, выдаваемые авансом;
- выводы, сделанные из фиктивных документов.

Специалисты рекомендуют при аргументации:

- 1) использовать доводы, которые понимаются собеседниками одинаково;
- 2) если довод не принимается, не настаивать на нем в ходе дальнейшего разговора;
- 3) лучше подчеркнуть важность и значимость сильных доводов партнера по общению, оценить правильное их понимание;
- 4) свои аргументы, не связанные с тем, что говорил партнер, приводить после того, как ответили на его доводы;
- 5) старайтесь соизмерять темп аргументаций с особенностями темперамента партнера (см. разд. 3.3);
- 6) помнить, что излишняя убедительность всегда вызывает отпор, так как превосходство партнера в споре всегда обидно;
- 7) привести один-два ярких, сильных аргумента и, если достигнут желаемый результат, ограничиться этим.

В литературе описаны законы аргументации и убеждения. Давайте рассмотрим некоторые из них.

Закон встраивания. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера, а не излагать их параллельно, не ломать логику собеседника.

Закон минимализации аргументов. Человеческое восприятие ограничено, поэтому для убедительности число аргументов следует ограничить до 3—4.

Закон объективности и доказательности. В качестве аргументов используйте те, что принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения.

Закон диалектичности (единства противоположностей). Говорите не только о плюсах своих доказательств или предположений, но и о минусах. Это обезоруживает оппонента и придает вашим аргументам больший вес.

Закон демонстрации равенства и уважения. При аргументации демонстрируйте уважение к партнеру и его позиции. Ведь «друга» убедить легче, чем «врага».

Закон постепенности. Не стремитесь быстро переубедить партнера. Лучше это делать постепенно и последовательно.

Закон этичности. В процессе аргументации не допускается неэтичное поведение: агрессия, высокомерие, обман, манипуляции. Всегда помните о «золотом» правиле этики.

Как известно, беседа не всегда протекает гладко и удачно, поскольку в процессе общения мы можем столкнуться с различными преградами, которые связаны с непониманием собеседника (подробнее в разд. 4.2, 4.3, 4.4). Как мы уже отмечали, успешность деловой беседы во многом зависит от умения слушать собеседника и от использования *техник общения*. Остановимся на этом более подробно.

Слушая, люди, к сожалению, часто не слышат друг друга. Древнегреческий писатель и историк Плутарх отмечал, что нужно научиться слушать, и тогда можно извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо. При кажущейся простоте (многие думают: «слушай и помалкивай») слушание — это сложный процесс, требующий навыков культуры общения. Специалисты говорят об эффективном и неэффективном слушании. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника, понимания обсуждаемой проблемы, а также не способствует установлению доверительных отношений между партнерами по общению.

Эффективное слушание способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению. Выделяют два вида слушания: нерелексивное и рефлексивное.

Нерелексивное слушание — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями. Внимательное молчание подразумевает слушание с использо-

ванием невербальных средств: кивков, мимических реакций, контакта глаз. Используются и речевые приемы: «Да-да», «Да — я согласен», «Да — я понимаю» и т. п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

Рефлективное слушание — процесс расшифровки смысла сообщений, установление активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения, помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

В психологии выделяют четыре основных приема рефлективного слушания.

Выяснение. Представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т. п. Подобные уточнения способствуют лучшему пониманию собеседника.

Отражение чувств. В этом случае особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т. п. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Данный прием предполагает использование механизма восприятия — эмпатии (см. разд. 4.3).

Перефразирование, т. е. собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...», «По Вашему мнению...» и т. п. Перефразирование показывает говорящему, что его слушают и понимают. В случае неправильного понимания данный прием помогает вовремя исправить непонимание.

Резюмирование позволяет подытожить основные идеи и чувства говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используют фразы: «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...» и т. п.

Кроме того, всегда необходимо помнить об ошибках, которые подстерегают нас на пути слушания и стараться избегать их. Поэтому нельзя:

- перебивать собеседника;
- заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;
- делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды общения;
- поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца;
- давать непрошенные советы.

В психологии существует множество приемов повышения эффективности общения, которые принято называть техниками общения. Рассмотрим некоторые из них.

Прием «имя собственное» основан на произнесении вслух имени-отчества партнера по общению. Этот прием вызывает положительные эмоции, снимает напряжение собеседника и демонстрирует расположение работника к клиенту или партнеру.

Прием «золотые слова», или искусство подачи комплиментов, позволяет настроить собеседника на сотрудничество, вызвать положительные эмоции и создать атмосферу доверия и взаимоуважения.

Прием «зеркало отношений» включает в себя улыбку и доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.

Прием «терпеливый слушатель» означает терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента. В результате удовлетворяется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение клиента.

По мнению специалистов, успех в деловом общении во многом зависит от того, как мы умеем учитывать интересы людей, с которыми сталкиваемся в повседневной жизни, и прежде всего коллег по работе. Мы приходим на службу или учебу и нас окружают люди, у которых масса проблем. Кто-то озабочен своим здоровьем или здоровьем близкого человека, другого волнует ссора с девушкой (женой, подругой, другом); кого-то разволновал результат хоккейного (футбольного) матча; автолюбителя раздосадовала ситуация невозможности приобрести запчасти. Иными словами, у каждого человека своя неформальная, личностная тема. Надо ее только нащупать, и человек откликнется теплотой отношения к вам. Д. Карнеги отмечал, что необходимо говорить о том, что интересует вашего собеседника. Однако мало просто говорить о том, что интересует партнера по общению; по мнению Д. Карнеги, существует важнейший закон человеческого поведения, суть которого в следующем: всегда внушайте собеседнику сознание его значимости. Но, показывая собеседнику свое уважительное отношение, не следует льстить и тем более унижать собственное достоинство. Вековой опыт психологии и педагогики говорит о том, что нужно опираться на положительное в человеке, и он ответит равноценным отношением.

Необходимо помнить, что в процессе общения не следует превращать беседу в монолог. Французский писатель Жан де Лабрюйер (1645—1696) тонко подметил, что талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие. Если после беседы с вами человек доволен собой, то значит, он вполне доволен и вами.

На эффективность взаимоотношений влияет выбор языковых средств общения. При этом необходимо ориентироваться на собе-

седника, на ситуацию, на официальность или неофициальность обстановки. Говорите с партнером на его языке — тогда вы хорошо поймете друг друга.

Постарайтесь подчеркнуть, что у вас с собеседником есть нечто общее, это сделает ваши отношения более теплыми и доверительными. Общие интересы, позиции, даже общие проблемы и трудности помогают расположить к себе партнера во время беседы. Подчеркивание общности является древним правилом общения.

При общении в центре внимания не должно находиться ваше Я. Специалисты рекомендуют быть скромным в самооценках, не навязывать собеседнику в категоричной форме свою позицию, не превозносить и не преувеличивать в разговоре свою деятельность, свое особое положение в коллективе. Необходимо научиться вставать на точку зрения партнера.

Помните, что в деловом общении важно все: что мы говорим и как. От того, как мы формулируем свое видение, зависит эффективность общения. Например, вместо формулировки: «Мне это представляется интересным», используйте: «Вас могло бы это заинтересовать». Вместо: «Сейчас я Вам докажу» — «Сейчас Вы сможете убедиться, что...» и т. п.

Кроме того, не следует забывать, что никакие советы и правила не помогут, если вы не будете проявлять искренность и доброжелательность в разговоре.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?
2. Докажите, за счет чего начальный этап беседы во многом определяет ее успешность?
3. Что категорически не рекомендуется делать во время беседы?
4. Раскройте сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
5. Для чего нужны техники общения?

2.6. ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА

Деятельность делового человека невозможно представить без работы с документами. Подсчитано, что на составление служебных документов и работу с ними у некоторых категорий работников аппарата управления тратится от 30 до 70 % рабочего времени.

Служебная переписка является важной частью делового этикета, «общением в миниатюре». Деловая переписка способствует установлению прочных связей с партнером, улучшению взаимосвязи различных служб, увеличению товарооборота и прибыли предприятия, фирмы.

Дж. Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечала, что качество делового текста складывается из четырех составляющих: четкости мысли, внятности, грамотности и корректности.

При составлении делового письма важно соблюдать следующие требования:

- исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме;

- письмо должно быть простым, логичным, конкретным и не допускать двусмысленностей. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством общения. Фразы должны легко читаться. Нежелательно использовать большое количество причастных и деепричастных оборотов;

- письмо составляется только по одному вопросу, при этом текст письма разбивается на абзацы, в каждом из которых затрагивается лишь один аспект данного вопроса;

- письмо должно быть убедительным и достаточно аргументированным;

- письмо пишется в нейтральном тоне изложения. Нежелательны метафоры и эмоционально-экспрессивные фразы;

- объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста;

- с точки зрения грамматики деловое письмо должно быть безупречным, так как орфографические, синтаксические и стилистические ошибки производят плохое впечатление и действуют на адресата раздражающе;

- деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном.

При деловой переписке следует помнить, что восприятие письма зависит не только от его содержания, но и от конверта, бланка фирмы. Почтовая бумага должна быть хорошего качества, а цвет бумаги — светлый: белый, светло-серый, кремовый и т.п.

Вверху или сбоку листа небольшими буквами должно быть напечатано название организации, возможно, ее эмблема или логотип (словесная форма товарного знака), а в некоторых случаях — имя и фамилия сотрудника и, может быть, его должность.

Деловые письма могут быть выполнены и на обычной почтовой бумаге. Вопрос о целесообразности использования фирменных и именных бланков решается руководством организации.

Специалист в области делового письма американец Р. Теплер полагает, что правильно составленные деловые письма строятся по одной схеме. Начальные строки привлекают внимание, следующие за ними одно или два предложения пробуждают интерес читателя, затем в двух абзацах высказывается просьба, а последняя часть заставляет читателя действовать (схема 1).

Схема делового письма¹

Внимание: «Уважаемая (ый) _____»

Я хочу сообщить Вам нечто важное (интересное)»

Интерес: «Мы (я) предлагаем Вам то, что может существенно улучшить Вашу жизнь...»

Просьба: «Нам требуется помощь людей, готовых вложить хотя бы... в благородное, патриотическое дело...»

Действие: «Мы призываем Вас присоединиться к тысячам добрых людей...»

Помните, что просьбу формулируют так, чтобы у адресата выбор вариантов был ограничен, поскольку чем меньше вариантов, тем больше вероятность успеха.

Употребление стандартизированных словесных оборотов позволяет не только исключить ненужный эмоциональный тон письма, но и является выражением деловой вежливости.

Наиболее часто в деловой сфере используются следующие виды деловых писем:

1. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу.
2. Письмо-заявление об уходе.
3. Рекомендательное письмо.
4. Письмо-отказ.
5. Письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т. п.).
6. Письмо-благодарность.
7. Письмо-напоминание.
8. Письмо-уведомление.

На деловом письме всегда ставится подпись руководителя. Отправлять письмо по факсу или почтой — этот вопрос решается в зависимости от обстоятельств и желания деловых партнеров. На все письма следует обязательно давать ответ, даже если ответ отрицательный или вызывает затруднения; при этом необходимо выдерживать сроки ответа.

Кроме деловой корреспонденции, курсирующей между организациями, в каждой из них существует и внутренняя переписка.

Содержание *внутренней переписки* может быть различным, но должно отвечать некоторым *общим правилам*:

- письмо должно быть лаконичным;
- на письме обязательно проставляется дата;

¹ Психология и этика делового общения / Под ред. В. Н. Лавриненко. — М., 1997.

- письмо не должно содержать никаких клеветнических измышлений;
- подпись на документе должна быть разборчивой.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
2. Какие характеристики письма влияют на его восприятие?
3. Перечислите виды деловых писем.

2.7. ВИЗИТНЫЕ КАРТОЧКИ В ДЕЛОВОЙ ЖИЗНИ

В современных условиях трудно представить деловую жизнь без визитной карточки, которая имеет свою историю. Визитные карточки были широко распространены еще в дореволюционной России.

Предназначение современных визитных карточек достаточно разнообразно. С их помощью происходит представление деловых партнеров, подтверждение заинтересованности в последующих деловых контактах, также можно получить информацию о фирме и основных направлениях ее деятельности. Визитная карточка, сопровождающая подарок, цветы, способствует продолжению дальнейших деловых контактов.

Визитные карточки бывают следующих видов:

- стандартизированная визитная карточка сотрудника фирмы (организации);
- представительская карточка сотрудника фирмы;
- семейная визитная карточка;
- прочие визитные карточки.

На типовой визитной карточке указываются: фамилия, имя, должность сотрудника, служебный телефон (возможно, несколько номеров служебного телефона), название фирмы, ее почтовый адрес, телефон секретариата, телефакс и телекс. В случае необходимости указывается номер домашнего или мобильного телефона.

На визитной карточке представительского типа указывают фамилию, имя и часто профессию человека. Такими карточками обмениваются при первом знакомстве, когда потребность в сведениях о фирме и должности владельца «визитки» еще не возникла.

Визитная карточка фирмы появилась сравнительно недавно и, как правило, используется в рекламных целях. В ней указываются: полное официальное название фирмы, ее логотип, почтовый адрес и адрес в Интернете, телефоны секретариата, иногда отдела

по связям с общественностью, рекламного отдела, а также направление деятельности фирмы. Иногда в ней могут размещаться адреса и телефоны филиалов за рубежом. Такими визитными карточками обмениваются во время презентации, на выставках-ярмарках.

Семейная визитная карточка также может быть использована в деловой жизни, например при знакомстве глав семей, находящихся на выездной учебе или отдыхе за счет фирмы. Если фирма направляет своих сотрудников с семьями на работу в зарубежные филиалы, то желательно иметь данный тип карточки. На семейной визитной карточке указываются имя и фамилия главы семьи (без указания занимаемой должности), имя и фамилия его супруги, имена детей, домашний адрес и телефон.

При деловом знакомстве обмен визитными карточками является обязательной частью. Вручают карточку так, чтобы ее текст был сразу прочитан. При этом владельцу визитной карточки следует вслух произнести свою фамилию, чтобы облегчить партнеру ее запоминание. Получив карточку, необходимо прочитать ее содержание, поблагодарить и убрать в кейс или во внутренний карман пиджака. Женщины могут положить «визитку» в сумочку. Нельзя убирать визитную карточку в наружный карман. Вручается и принимается визитная карточка правой рукой. Первым вручает свою визитную карточку младший по должности, если должности равны, то младший по возрасту. Если деловая встреча проходит за рубежом, то первыми вручают визитные карточки «хозяева», т. е. представители принимающей стороны. Чужие визитные карточки нельзя использовать для записи, мять, складывать и вертеть в руках. Это воспринимается как знак неуважения и пренебрежения.

Визитная карточка может выполнять функцию письма, например, выразить благодарность. В этом случае посылают карточку с буквами P. R. (pour remercier — «чтобы поблагодарить»). Для того чтобы поздравить, ставят буквы P. F. (pour feliciter — «чтобы поздравить»), например Поздравление с Новым годом (P. F. N. A. — pour feliciter a Nouvelle Annee). Посылаемые карточки запечатываются в обычный конверт.

В мировой бизнес-практике действуют следующие правила оформления визитных карточек:

- бумага должна быть плотной, высокого качества, размером приблизительно 5×8 см (впрочем, размер и шрифт визитной карточки не регламентируются, ее вид зависит от местной практики и вкуса владельца);

- бумага должна быть белого или светлого цвета;

- текст должен быть простым, легко читаемым, шрифт — черного цвета, без золотых напылений, «украшений» и всевозможных экзотических оттенков. Чем проще карточка, тем в ней больше элегантности и достоинства.

Текст визитной карточки печатается на русском языке, а на обороте — на английском, французском или на языке страны пребывания.

Чрезвычайно важное значение имеет процедура обмена визитными карточками в Японии. Визитная карточка представляет «портрет» конкретной личности, и поэтому обращаться с ней надлежит очень аккуратно.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Какие типы визитных карточек вам известны?
2. Как следует вручать и получать визитную карточку?
3. Какие правила оформления визитной карточки вы знаете?

2.8. ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ

Деловой протокол — это правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки и т. д.

В предыдущих разделах вы познакомились с правилами проведения бесед (см. разд. 2.5) и оформления деловой переписки (см. разд. 2.6). В этом разделе мы поговорим об этикете первой встречи деловых людей, от которой зависит возникновение симпатии или антипатии. Ведь вызванные первым впечатлением отрицательные эмоции могут послужить причиной срыва переговоров.

Если вам предстоит встречать деловых партнеров из-за рубежа, не упускайте даже мелочей.

Прежде всего надо знать, как разместить гостя в автомобиле. Главного гостя следует посадить на заднее сиденье по диагонали от водителя, а рядом с водителем может сидеть сотрудник, встречающий гостей. Иногда мужчины предлагают женщине занять место рядом с водителем, подчеркивая этим свое уважение, однако женщина не должна этого делать.

Как следует садиться в машину? Ни мужчине, ни женщине не рекомендуется садиться в машину «с головы». Женщина, подойдя к машине, открывает дверь, садится боком, потом переносит обе ноги на пол машины. Чтобы выйти из машины, она поворачивается на сиденье, опускает ноги на землю, а затем, держа левой рукой, встает и поднимает весь корпус. Мужской манерой посадки является одновременный перенос себя в машину одной ногой и туловищем (женщине в брюках не возбраняется перенять мужскую посадку).

Прибывшую на место делегацию встречает «хозяин кабинета», который после обмена рукопожатиями приглашает всех за стол

переговоров. Руководители двух сторон садятся напротив друг друга. Справа садятся заместители, слева — переводчики, а остальные участники переговоров садятся произвольно.

Говорить о деле сразу не следует, лучше начать разговор с нескольких светских вопросов: как доехали, как разместились в гостинице, поинтересоваться, есть ли какие просьбы, проблемы и т. п. После этого сторонам необходимо представиться с помощью визитных карточек (разд. 2.7), затем начать диалог. Первым по завершении встречи (после того как подписан протокол и соблюдены все формальности) встает «хозяин кабинета» и проходит на место, где встречал делегацию. Сопровождающий должен вывести гостей из кабинета, проводить до следующего места назначения или до машины, затем отвезти их на обед или прием, организованный фирмой.

Деловые приемы имеют более свободную, раскованную атмосферу, чем деловая встреча или деловые переговоры. Они служат для заключения взаимовыгодных договоров и, кроме того, позволяют отпраздновать юбилей фирмы, расширение сферы деятельности, достижение значительных финансовых результатов. Участие сотрудников в деловом приеме — это не просто времяпрепровождение, а исполнение служебных обязанностей.

Различают деловые приемы, проводящиеся с наличием посадочных мест (т. е. участники приема сидят) и без посадочных мест (т. е. участники приема стоят). По времени проведения деловые приемы подразделяют на дневные (рабочий завтрак, завтрак) и вечерние (коктейль, бокал шампанского, обед).

По правилам этикета на деловые приемы высылаются приглашения, которые печатаются на светлой бумаге хорошего качества. Необходимо использовать строгий шрифт, текст должен быть отпечатан ясно и четко с соблюдением норм этикета и использованием обязательных «формул вежливости». В приглашении не ставится дата отправления и подпись.

В первых строках приглашения дается информация о том, кто (какая организация) и по какому поводу приглашает на прием. Чаще всего принято использовать оборот «приглашает» («имеет честь пригласить»), далее идет фамилия, имя, отчество приглашаемого. В современной деловой практике приглашение высылается фирмой-«хозяйкой» без указания фамилий приглашаемых. Например: «Фирма А приглашает десять сотрудников фирмы В на банкет по случаю...». В такой ситуации фирма В самостоятельно определяет фамилии сотрудников, которые будут присутствовать на приеме, и передает эти списки приглашающей стороне. Однако первому лицу приглашаемой фирмы должно быть послано именно приглашение.

Во второй части приглашения указывается, какой будет форма приема (обед, рабочий завтрак, коктейль и др.), когда и где он состоится.

Приглашение, как правило, содержит просьбу о подтверждении намерения присутствовать на приеме, причем, следуя правилам этикета, ответить на приглашение и подтвердить свое присутствие или сообщить об отсутствии полагается в течение суток со дня получения приглашения. Отказ рекомендуется оформить письменно. В письме-отказе кратко излагается причина, по которой приглашенный не может присутствовать на приеме.

Рассмотрим некоторые виды деловых приемов.

Завтрак относится к дневным приемам. Он устраивается в 12.00 — 12.30, продолжительность этого приема от одного часа до полутора часов. Форма одежды — повседневная деловая. Во время завтрака подают холодные закуски, одно-два горячих блюда, чай, кофе, фрукты, пирожное, конфеты. Спиртное представлено шампанским или сухим вином. Тостами обмениваются, когда съедено основное горячее блюдо и подано шампанское, т. е. перед десертом. Отметим, что дневные приемы носят менее торжественный и более деловой характер, чем вечерние.

«*A-ля фуршет*» (от фр. *a la fourchette* — вилка) входит в вечерние приемы и устраивается с 17.00 до 19.00, в крайнем случае — с 18.00 до 20.00. Если в приглашении не обговаривается форма одежды, то можно прийти в деловом костюме. На «фуршет» допускается небольшое опоздание, однако подчиненный приезжает и уезжает вовремя. Начальник уезжает немного раньше, поскольку это связано с размещением и подачей автомашин.

Цель «фуршета» — организация знакомств представителей различных фирм, празднование торжественных дат, презентация. Согласно этикету, хозяева приема встречают гостей около двери. «Фуршет» проходит стоя. На столах находятся закуски, горячие блюда, а также посуда с приборами. Гости сами накладывают в свои тарелки желаемые блюда, причем еды накладывают немного, чтобы на тарелке осталось место для рюмки и тарелка выглядела бы эстетично. Тарелку принято держать в левой руке, а вилку — в правой.

Если вы идете навстречу коллеге или приятелю, правила этикета предписывают взять рюмку в правую руку, а в левой руке держать тарелку с едой и вилкой. Подойдя к знакомому, рюмку рекомендуется поставить на тарелку. Ходить по залу с рюмкой, стоящей на тарелке, запрещается категорически!

«*Коктейль*» проводят с 17.00 до 19.00. Условия те же, что и на «фуршете». На «коктейль» можно прийти в деловой одежде или вечернем туалете. Если на «фуршете» подается больше закусок, то на «коктейле» — больше напитков.

В современном мире широкое распространение получают поездки в различные страны: заграничные командировки, выездная учеба, туристические поездки, в которых мы можем встретить своих коллег по бизнесу, иностранных партнеров. В этой ситуации также важно знать нормы зарубежного этикета, в том числе правила поведения

за столом. Во многих гостиницах мира организуется так называемый «бесплатный завтрак» — *шведский стол*, стоимость которого входит в стоимость номера.

В ресторане, буфете или специальной комнате в середине зала или вдоль стены стоит стол, на котором размещена разнообразная еда. Посуда и приборы могут находиться на том же столе, либо на отдельном.

Специалисты в сфере этикета рекомендуют в первую очередь взять тарелку, вилку, нож и держа их в левой руке, подойти к столу с едой и взять несколько кусочков, причем начинать принято с рыбы, салатов и сока. Заняв место для завтрака, поставьте на стол тарелку с едой, перед ней — бокал сока, а слева от закуской тарелки — маленькую тарелочку с хлебом (булочкой). Приборы располагают так, чтобы вилка была слева от тарелки, вогнутой частью на скатерти, нож — справа лезвием к тарелке.

Завтрак следует начать с сока (так принято во многих странах мира) и потом приступить к еде. Помните, что на одну тарелку не рекомендуется накладывать разнообразную еду, например, рыбу, ветчину, салат, горячее и т. п. Надо брать однородную пищу. Когда на тарелке не осталось еды, приборы нужно положить параллельно: вилка вогнутой частью, нож лезвием к ней. Параллельно положенные приборы — знак официанту об окончании еды. Помните, что при пользовании «шведским столом» рекомендуется приправу класть справа на тарелку; косточки от маслин, рыбы, мяса с помощью вилки очень аккуратно кладут в верхнюю левую часть тарелки. Неопрятную тарелку меняют на чистую. Нельзя выносить из зала бутерброды и остатки еды.

Более торжественные приемы — *приемы высокого ранга* организируются в 20.30 (обед) или 21.00—21.30 (ужин). Продолжительность этих приемов до 3,5 часов. Устраивают их в ресторанах высокого класса или кафе-люкс. Эти приемы проводятся с обязательным поименным рассаживанием за столом и обслуживаются официантами. Форма одежды — вечерняя. Для мужчин обязателен темный костюм, белая рубашка и яркий галстук, для женщин — вечерний туалет.

Все приемы и встречи начинают с аперитива (от фр. *aperitif*) — слабого спиртного напитка для возбуждения аппетита. В качестве аперитива, как правило, подают сухое вино до 16 градусов, прокладительные напитки. Это могут быть и крепкие напитки, но обязательно разбавленные: виски — содовой, джин — тоником, martini — соком и льдом. Спиртные напитки подают к столу в зависимости от заказанных блюд.

Остановимся на культуре употребления спиртных напитков во время приемов и встреч. Начинают всегда с более слабых вин. В этом случае человек не пьянеет. Например, коньяк, ликер, ром подают чаще всего к мороженому, кофе, чаю, фруктам. Перед

подачей их не охлаждают. Охлажденными пьют водку, настойки, шампанское, белое вино.

Обратимся к традициям, которые складывались годами. Водку никогда не закусывают сладким, а игристые вина — соленым. К мясным и жирным блюдам, а также сыру подают красное вино, к рыбе — белое. Десертные вина подают только к десерту. Чем крепче напиток, тем меньше рюмка (за исключением ликера, который пьют в специальной маленькой ликерной рюмке). Для шампанского подают бокалы на высоких ножках, для коньяка — конусообразные, расширенные книзу, на маленькой ножке. Водку подают в самых маленьких рюмках. Помните, что небольшие рюмки держат за ножку, стаканы — ближе к доньшку. Большие бокалы рекомендуется брать за основание чаши тремя пальцами: большим, средним и указательным. Но если в бокале находится охлажденное шампанское и белое вино, его держат за ножку. Рюмку с коньяком располагают между средним и безымянным пальцами, таким образом, чтобы согреть напиток и сделать его ароматным. Необходимо учитывать, что соблюдение правил этикета на деловых приемах, встречах, в гостях и в повседневной жизни является признаком вашей воспитанности, уверенности в себе и респектабельности (от фр. *respectable* — почтенный, солидный). Английский писатель, государственный деятель Ф. Честерфилд (1694—1773) справедливо отметил, что воспитанность — это единственное, что может расположить к тебе людей с первого взгляда.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Что входит в понятие «деловой протокол»?
2. Какие правила этикета используются при отправлении и получении приглашения на деловые приемы?
3. Расскажите, как надо себя вести во время фуршета.

2.9. ПОВЕДЕНИЕ ЗА СТОЛОМ

Поведение за столом является составляющей частью культуры человека. Все нормы и правила поведения за столом выработаны многими поколениями. В их основе заложены правила гигиены, здравый смысл и гуманное отношение к окружающим. За стол рекомендуется садиться только после приглашения, причем не слишком близко и не слишком далеко от стола. Сидите прямо и не нагибайтесь очень низко над тарелкой. Не кладите локти на стол, их лучше прижать к телу, а не расставлять широко. Не откидывайтесь и не разваливайтесь на стуле.

Важный элемент поведения за столом — *ведение беседы*. Хозяин, зная интересы гостей, старается «подбросить» темы, которые

могли бы завязать беседу. Тон разговора должен быть плавным и естественным. Следует избегать полемики. Уместны хорошие шутки, но не оскорбляющие личного достоинства присутствующих и не портящие аппетит. Умение слушать — такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека, как и умение говорить.

За столом недопустима чрезмерная жестикуляция, поскольку это чревато последствиями: пролитое вино, разбитая тарелка, испачканный костюм соседа и т. п. Не разговаривайте с кем-либо через соседа и не поворачивайтесь спиной к одному соседу по столу, разговаривая с другим. Следует также помнить, что в обществе не принято говорить о себе.

За столом салфетку разворачивают только тогда, когда гости расселись или когда подают кушанья. Согласно современному этикету, неприлично повязывать салфетку вокруг шеи или засовывать ее за пуговицу или воротник. Она должна лежать на коленях. Неприлично вытирать свои приборы в гостях, у знакомых, так как этим вы показываете свое недоверие к хозяевам, но это позволительно в ресторанах.

Не следует класть на тарелку несколько видов закуски. Недопустимо рассказывать, как то или иное блюдо вы пробовали в другом месте и там оно приготовлено иначе. Если у вас нет желания есть какое-либо блюдо, надо сказать: «Спасибо (благодарю вас), не надо», а не объяснять длинно и запутанно, почему не хотите попробовать предложенное. Начинайте есть с рыбного блюда, а затем попробуйте мясное. Если же вам что-либо не нравится, пришлось не по вкусу — не проявляйте своего недовольства: не надо портить аппетит другим гостям и настроение хозяйке. Не рекомендуется давать отрицательные характеристики подаваемым блюдам, а также излишне демонстрировать свое восхищение. Похвалу можно высказать, но умеренно.

Не ешьте слишком быстро, не причмокивайте и не чавкайте, не ешьте с открытым ртом. На горячее не дуйте и не набивайте рот большим количеством пищи. Помните, что есть нужно не только красиво, но и «безопасно» для себя и окружающих.

Основные приборы за столом — нож и вилка, которые держат пальцами, а не ладонью. При употреблении блюда, которое требует применения ножа, не следует выпускать его из рук, даже если вы уже все разрезали. Нож пригодится для того, чтобы поправить пищу, которую вы берете вилкой. Приборы следует держать почти горизонтально над тарелкой, а не вертикально. Если нож или вилку нужно положить, их кладут по обе стороны тарелки от ее края или складывают крест-накрест на тарелке. Если вы положите нож и вилку вместе ручками вправо, — это знак окончания трапезы. **Министерство образования** рекомендует отодвигать тарелку, а вставая из-за стола — складывать свои приборы и салфетку.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
И НАУКИ
ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ
И МЕТРОЛОГИИ
БИБЛИОТЕКА

Хлеб берут рукой с общей тарелки. Резать свой кусок хлеба ножом или откусывать от целого ломтя неприлично. Хлеб надо ломать кусочками над своей тарелкой, чтобы не крошить на скатерть. Если вас попросили передать кусочек хлеба, следует передавать всю хлебницу, чтобы гость сам взял хлеб. Нельзя передавать хлеб, накалывая его на вилку, также не следует промокать кусочком хлеба остатки соуса.

При пользовании приборами надо помнить: нож, вилка, ложка, положенные у тарелки, должны «работать» только в этой тарелке. Для общих блюд имеются специальные приборы, которые служат для того, чтобы перенести пищу из этих блюд в свою тарелку.

Например, чтобы приготовить бутерброд, масло общим ножом перекалывают на край своей тарелки, а затем своим ножом намазывают на хлеб, лежащий не на ладони, а на пирожковой тарелке (при ее отсутствии это можно сделать на бумажной салфетке, положенной на скатерть). Колбасу, ломтики рыбы или мяса кладут на бутерброд вилкой.

Горчицу, соль и другие приправы берут специальными ложечками. Жидкие приправы добавляют почти на дно тарелки, но не на края.

Перед подачей десерта со стола убирают посуду, хлеб и специи. Фрукты обычно укладывают горкой в вазе. Груши и яблоки едят с помощью ножа. Плоды разрезают на несколько частей, иногда очищают от кожуры и едят, отрезая по кусочку. Апельсины чистят ножом, а мандарины руками. Сливы разламывают рукой и перед едой удаляют косточку. Вишню или черешню подают с десертной ложкой, при помощи которой косточки кладут на тарелку.

Торт и пирожные едят на десертной тарелке ложечкой или специальной вилкой. Эклеры и пончики можно откусывать, держа в руке.

Помните, что если вы находитесь на деловых приемах, ваши манеры должны быть такими, чтобы присутствующие могли сосредоточить внимание на деловой стороне. «Чокаться» на деловых приемах не принято.

Курить за столом можно, если на столах расставлены пепельницы. Если в общем зале курить не разрешается, то курят в специально отведенном помещении. Выпуская дым, не надо наклонять голову к груди, чтобы одежда не пропиталась запахом сигаретного дыма. Стряхивать пепел рекомендуется легким постукиванием сигареты о край пепельницы (но не на тарелку, блюдце, салфетку и т. п.). Гасят сигарету вертикальным движением о дно пепельницы. Курение является вредной привычкой, но, к сожалению, часто встречающейся. И здесь тоже существуют свои нормы этикета¹.

¹ *Алехина И.* Имидж и этикет делового человека. — М., 2001.

1. Женщина может курить только в помещении, но не на улице. Мужчина может курить на улице, когда он один. Если он идет с дамой или встретился с ней, он не должен держать в зубах сигарету.

2. Прежде чем закурить в присутствии дамы, мужчина обязан спросить у нее разрешение.

3. Нельзя курить в ресторане до еды, в ожидании официанта и между подачей блюд.

4. Неэстетично давать прикуривать через стол или сидящего рядом человека и т. п.

5. Не принято курить в машине, подъезде дома.

6. Нельзя танцевать с сигаретой во рту.

Французский писатель-моралист Ф. Ларошфуко (1613—1680) верно отметил, что приличие является наименее важным из всех законов общества, но наиболее чтимым.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Сформулируйте основные правила поведения за столом.

2. Что лежит в основе рекомендаций беседы за столом?

3. Подготовьте доклады по темам: «Составление меню и очередность подачи блюд», «Как правильно рассаживать гостей за столом».

2.10. ИНТЕРЬЕР РАБОЧЕГО ПОМЕЩЕНИЯ

Интерьер (от фр. *interieur* — внутренний) — это внутреннее пространство здания или помещения в здании (вестибюль, комната, зал)¹. Интерьер рабочего помещения — весомая часть делового этикета, так как знакомство с фирмой начинается с интерьера помещения. Главный и обязательный принцип интерьера — *чистоплотность* (особенно чистота мест общего пользования).

К оформлению офиса нужно относиться очень серьезно. Для этого лучше пользоваться консультацией специалистов — дизайнеров. При оформлении надо учитывать, что каждый сотрудник, постоянно работающий в фирме, должен иметь собственное рабочее место. В книге «Деловой этикет» Дж. Ягер описывает десять важнейших моментов, касающихся интерьера офиса².

1. Захламленный стол производит отталкивающее впечатление. Поэтому будьте опрятны и никогда не раскладывайте вокруг вязание, расчески или косметику.

¹ Советский энциклопедический словарь. — М., 1983.

² Ягер Дж. Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Пер. с англ. — М., 1994.

2. Постарайтесь не обедать за рабочим столом.
 3. Если вы привыкли пить кофе за рабочим столом, пользуйтесь чашкой, а не одноразовыми стаканчиками.
 4. Попробуйте посмотреть на свое рабочее место глазами постороннего человека, а потом ответьте на вопрос: захотел бы я прийти к человеку, работающему в таком кабинете?
 5. Воспринимайте ваш офис как свой дом, продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона.
 6. Удостоверьтесь, что любой предмет, даже самый незначительный, в вашем кабинете выбран так, чтобы подчеркнуть ваш имидж.
 7. Следите, чтобы в вашем кабинете всегда было чисто и приятно.
 8. Если вам для работы обязательно нужны горы бумаг, устройте аккуратную, прибранную приемную для посетителей, а текущую работу делайте в другой комнате. Если ваш кабинет маленький или вы имеете стол в общем отделе, заведите себе выдвижной «мусорный» ящик, в который будете прятать все бумаги, как только к вам придет посетитель.
 9. Номера телефонов и документов, которые доверили лично вам, храните так, чтобы их нечаянно не смог прочесть другой работник фирмы или посетитель.
 10. Если можно, не пользуйтесь телефоном со встроенным микрофоном. Если вы вынуждены воспользоваться громкоговорителем, объясните вслух, что заставило вас прибегнуть к его помощи.
- Создавая удобства для профессиональной деятельности, не забывайте об отдыхе, так как любая работа требует переключения.
- Отдыхая от работы, постарайтесь восстановить собственный психологический комфорт. Для этого необходимо, чтобы стены офиса, шторы на окнах, цветы, картины или гравюры на стенах помогли создать соответствующую атмосферу. Например, содержание предметов изобразительного искусства не должно провоцировать агрессивное настроение или уныние. В большинстве случаев рекомендуется украшать стены пейзажами, натюрмортами, которые создают покой и уравновешенность.
- Цветы являются прекрасным украшением служебных помещений, поскольку они не только украшают, но и создают неформальную обстановку, смягчают психологическую напряженность. Предпочтение отдается крупнолиственным цветам и небольшим вечнозеленым деревьям в кадках из дерева или керамики, стоящих на полу.
- Пол в служебном помещении в последнее время стали делать из плитки, которая преобладает в холлах и коридорах. Паркетный пол выстилают в кабинетах менеджеров высокого ранга или в парадных служебных помещениях. Во всех других случаях использу-

ют стандартное напольное покрытие, например ковролин. Значительно реже используется линолеум.

Мебель в офисе должна быть удобной, не громоздкой и выдержанной в одном стиле.

В современном деловом мире принято оборудовать рабочие помещения организации современной стандартной, часто изысканной мебелью. Стены служебных помещений принято красить или оклеивать обоями светлых нейтральных тонов, например светло-серыми, бежевыми и т. п. Украшением стен может служить лицензия, диплом или другой документ, который является свидетельством о высоком уровне исполнения служебных обязанностей или о реализации направлений деятельности. Кроме того, при художественном оформлении рабочего помещения не следует забывать о психологическом влиянии «цветового климата» на настроение человека.

Неуместно украшать служебное помещение или отдельное рабочее место различными картинками (открытками), наклеенными на стену. Недопустимым считается держать в офисе предметы личного характера (например, мелкие фигурки, фотографии своей семьи и т. п.). Следует помнить, что украшение кабинетов или индивидуального рабочего места должно сводиться к минимуму, поскольку в служебных помещениях необходимо соблюдать официальность обстановки.

В качестве примера рассмотрим стандартный кабинет менеджера, состоящий из трех зон: рабочей, совещательной и зоны неформального общения.

В рабочей зоне находится стол, который может быть дополнен различными техническими средствами. Однако компьютер, факс могут находиться в комнате секретаря.

В кабинете менеджера часто проводятся совещания, поэтому в совещательной зоне находится большой стол, на котором лежат: бумага, ручки, карандаши и информационные материалы, необходимые для работы.

Зона неформального общения состоит из нескольких кресел, журнального столика. Если менеджер позволяет курить в своем кабинете, то на столике находится пепельница.

Но главным украшением фирмы, создающим ее профессиональный имидж, являются люди, умеющие так организовать общение с клиентами и партнерами, что оно становится приятным и радостным.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Докажите, что интерьер помещения — лицо фирмы.
2. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места?

2.11. СУВЕНИРЫ И ПОДАРКИ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ И ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ

Как вручать подарки, как их принимать, когда, что и как дарить? Эти вопросы неоднократно вставали перед нами с приближением различных праздников.

Что же такое подарок? *Подарок* — это то, что дарят, это — знак внимания, который радует, согревает тех, кому он предназначен. Главное в подарке, чтобы он был сделан искренне. Подарок в определенной мере является показателем ума, щедрости, расточительности или скарденности, тщеславия, юмора, вкуса или безвкусицы. Покупку подарка нельзя рассматривать как обременительную обязанность или как очередную денежную трату. Лучше не забывать о намерении сделать приятное, но не ждать за это щедрую компенсацию.

Приходя в дом, даже если речь идет не о дне рождения или юбилее, гость должен не забыть оказать внимание хозяевам. Ведь букет цветов хозяйке дома, матери или возлюбленной — это проявление внимания, которое превращает будни в праздник.

Работа и подарок. Подарки могут делать: сотрудник — сотруднику; коллеги — сотруднику; сотрудники — руководителю (начальнику); руководитель — секретарю; фирма — сотрудникам; фирма — фирме. Нередко мы сталкиваемся с проблемой, что же подарить сослуживцу? В большинстве случаев подарок оказывается безликим, бесполезным, сделанным не от души, а по обязанности, так как в основе его приобретения лежит собранная сумма. Как известно, сбор денег на работе для подарка является принудительной традицией. Иногда практикуют сбор денег раз в месяц или сразу на весь год.

Конечно, оказать сослуживцу знак внимания — дело хорошее. Однако чаще всего это воспринимается не как подарок от коллеги, а как купленная на твои же деньги совершенно ненужная вещь. Часть сотрудников рассматривают эту процедуру как постоянное посягательство на их кошелек и участвуют в ней только для того, чтобы не противопоставлять себя коллективу. Лучше отказаться от крупных систематических сборов на подарки, за исключением тех случаев, когда у коллеги произошло важное событие (рождение ребенка, свадьба, юбилей), и его товарищи по работе, собрав деньги, хотят преподнести неожиданный и приятный подарок.

Цена и подарок. Подарок не должен быть дорогим, так как человек, получающий подарок, чувствует себя обязанным ответить тем же. Если же подарок превышает его возможности, это может поставить человека в неловкое положение. Привилегией делать дорогие подарки обладают только близкие родственники.

Следует также помнить, что молодым мужчинам и девушкам не принято дарить друг другу предметы туалета. Не вызовет восторг и подарок, намекающий на необходимость выполнения какой-либо работы, доставляющей мало удовольствия. Не всякой женщине понравится, если муж на 8 Марта подарит ей фартук или набор кухонной посуды. Не лучшим образом будет чувствовать себя муж, если жена намекнет ему на уклонение от исполнения домашних обязанностей, подарив набор инструментов или дрель. Предметы домашнего обихода, которыми могут пользоваться все члены семьи, лучше дарить на семейные праздники. Молодоженам принято преподносить то, что может пригодиться при ведении общего хозяйства. Часто несколько гостей объединяют свои средства и покупают довольно дорогой подарок. В последнее время стало распространенным дарить на свадебные торжества конверты с деньгами.

Приходя в дом, гости вручают хозяйке цветы, а если в доме есть дети, то и их не оставляют без внимания. Цветы вручают, освободив букет от обертки, но красиво оформленную упаковку можно оставить. Цветы хозяйке вручает мужчина. Она должна поставить их в заранее подготовленную вазу, чтобы букет был хорошо виден.

Все другие подарки вручают в упакованном виде. Желательно, чтобы упаковка создавала ощущение праздничности, поэтому нельзя для этой цели использовать газету. Вручение подарка сопровождается теплыми словами, а в знак уважения или особого внимания подарок вручают двумя руками с легким поклоном (исключение — мелкие предметы). Принимают подарок также двумя руками.

Получивший подарок должен сразу распаковать его и поблагодарить за доставленную радость, даже если это третий по счету одинаковый подарок. Если же подарок вручается в торжественной обстановке, например на собрании коллектива, распаковывать подарок не следует.

Если у человека состоятельного все есть, подарите ему цветы (молодому человеку цветы не дарят), коробку дорогих конфет и хорошее вино. Однако помните, что спиртные напитки должны быть в фирменной картонной коробке. Женщине не принято дарить крепкие спиртные напитки. Приняв в подарок конфеты, угостите ими всех присутствующих.

Отказываться от подарка неприлично, если только это действительно подарок, а не взятка, или вы считаете его настолько дорогим, что будете чувствовать себя должником.

В деловой сфере часто приходится обмениваться подарками и сувенирами, поскольку это свидетельствует о хороших взаимоотношениях, способствует улучшению деловых связей. Отметим, что основная цель *сувенира* — напоминание о какой-либо встрече или событии.

В деловой практике принято дарить подарки по случаю: юбилейной даты в деловой жизни сотрудников; значительных дат (или юбилейных) в жизни организации (фирмы); общепринятых праздников (Новый год, Рождество и т. п.) и в других случаях. Однако помните: если приходится дарить подарок по случаю деловой встречи с зарубежными партнерами, то первыми подарки преподносят представители принимающей организации.

В качестве подарков принято преподносить: записные книжки, деловые календари, авторучки, пепельницы, зажигалки и другие предметы, как правило, используемые в офисе. Хорошим подарком считается гравюра, книга подарочного издания, небольшая картина. При этом важно, чтобы подарок соответствовал интересам того сотрудника, которому он предназначен. Если подарок от фирмы, то хорошо его украсить монограммой фирмы или дарственной подписью. В особо торжественных случаях к подарку прикладывается «адрес», т. е. текст-поздравление, подписанный коллегами или руководителем фирмы.

Не рекомендуется дарить личные вещи: губную помаду, духи, галстук и т. п. Справочные пособия всего мира напоминают: не следует дарить часы (в этом случае западная и восточная культура солидарны).

В мировой деловой практике вопрос о стоимости презента, преподнесенного сотруднику организации в знак внимания или благодарности, решен так: его цена не должна превышать 20 долл. США. Некоторые фирмы запада позволяют своим сотрудникам принимать подарки «со стороны» на сумму не более 50 долл. США.

В последнее время в документах по регламентации протокольных дел фирмы появилось указание о том, что в случае получения подарка высокой стоимости сотрудник не должен возвращать его дарителю, а обязан передать в казначейский отдел фирмы, оформив акт передачи.

Подарок, предназначенный для дарения на деловых встречах, носящих международный характер, должен соответствовать национальным и культурным традициям страны-участника деловой встречи. Поэтому в современном деловом мире каждая фирма должна иметь протокольную группу, хорошо знающую нормы делового этикета и способную оказать консультацию по вопросам национальной этики.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Сформулируйте основное предназначение подарков и сувениров в деловой жизни.
2. Охарактеризуйте процедуру вручения и принятия подарка в деловой и повседневной жизни.

3. Различаются ли требования, предъявляемые к подарку в деловой и повседневной жизни?

4. Все ответы, по возможности, проиллюстрируйте конкретными примерами.

2.12. ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

Часто приходится слышать о том, что нельзя делать вывод о человеке по первому впечатлению. Однако, по подсчетам психологов, люди в 85 случаях из 100 свое отношение к другому человеку строят на основе внешнего впечатления. Русская народная мудрость гласит: «По одежке встречают, по уму провожают». Особенности внешнего вида человека информируют нас о возрасте, социальной, национальной и профессиональной принадлежности. Вот почему в общении важны и сказанные слова, и внешний вид.

С древних времен люди стремились к совершенству. Умение сделать имидж (образ), создать у себя и у окружающих уверенность в собственной привлекательности и яркой индивидуальности — это искусство, которое постигалось веками. **Имидж** (от фр. *image* — образ, изображение, представление) в современном значении обозначает то впечатление, которое человек производит на окружающих. Причем этот образ складывается из того, что и как человек говорит и делает, каков его стиль поведения и обращения с окружающими, какова его внешность, манера и одежда. Не случайно в мире бизнеса умению и способности человека производить благоприятное впечатление придают большое значение. В западном бизнесе впервые появились специалисты по имиджу — **имиджмейкеры**. Ведь с человеком, не умеющим четко формулировать и выражать свои мысли, неопрятно одетым, никто не станет вести дела. В понятие «создание собственного имиджа» входит знание правил этикета и умение вести себя в соответствии с ними.

Умение красиво одеваться в соответствии с жизненными ситуациями — это талант. Нелепо смотрится вечерний туалет в дневное время, а на работе тем более. По словам признанного специалиста в области деловой одежды Дж. Моллой, главной ошибкой является слишком преувеличенное значение своей привлекательности и усердное следование моде. Действительно, люди, особенно молодежь, забывают, что мода предлагает общее направление, безликий стандарт, который не подчеркивает индивидуальность. В выборе одежды важно умение подобрать гардероб в соответствии со своей внешностью, возрастом, вкусом и ситуацией, а не слепо идти за модой. Человек должен выработать свой **стиль** в одежде, поскольку мода переменчива, а стиль остается. Порой даже модная красивая одежда создает дискомфорт, не ра-

дует глаз, не греет душу. Это означает, что наряд не вписывается в ваш стиль, не соответствует вашему образу и характеру.

Специалисты в области моды советуют носить то, что вас действительно украшает, то, в чем вы выглядите *элегантно*. Элегантность — это проявление хорошего вкуса. Основным признаком элегантности — безукоризненный покрой одежды. В целом одежду рекомендуется подбирать в соответствии с типом фигуры и лица. Главное — видеть недостатки своего силуэта и умело, при помощи одежды, корректировать их. Одежда является своеобразной визитной карточкой. Она оказывает психологическое воздействие на партнеров по общению и может многое сказать о личности и положении в обществе (подробнее см. в разд. 4.2).

Для создания внешне привлекательного образа используется *макияж*, который помогает не только освежить лицо, но и исправить небольшие индивидуальные недостатки его черт. Прибегая к декоративной косметике, необходимо учитывать общий облик человека, цвет его кожи, волос, глаз, одежды, овал лица, возраст. Время и место нахождения человека (повседневная работа, торжественный вечер, дискотека, театр). Специалисты в области декоративной косметики советуют придерживаться правил: «лучше меньше, чем больше»; «лучше без, чем неумело». Хороший макияж — это макияж незаметный, как говорят профессионалы, он должен «хорошо прилегать к лицу».

Итак, у вас модная одежда, безукоризненный макияж, но неправильно подобранная *прическа*, и вы уже не производите достойного впечатления. Волосы — это природное украшение, за которым нужно ежедневно ухаживать, соблюдать гигиену. Волосы делают человека привлекательным за счет правильного выбора прически. Прическа делается с учетом фигуры человека, типа лица и формы головы. Профессионалы парикмахерского искусства разработали рекомендации, как с помощью удачного выбора прически можно отвлечь внимание от сутулости спины и некрасивой шеи.

Все детали вашего наряда — от обуви до заколки в волосах должны гармонировать друг с другом.

Дорого, но неопрятно одетый человек с неприятным запахом и торчащими в разные стороны засаленными волосами, вряд ли вызовет симпатию. *Опрятность* является основным требованием этикета к внешнему виду.

И всегда надо помнить, что внешняя красота может только привлечь внимание окружающих, а для того, чтобы его удержать, необходима духовная красота. Внешне красивый, но злой, грубый, некультурный человек с вульгарным лексиконом и поведением производит неприятное впечатление.

Рассмотрим, **как должны одеваться деловая женщина и деловой мужчина**. Ощущение того, что вы одеты хорошо, сказывается на вашей внутренней уверенности и даже продвижении по службе.

Несомненно, успех в бизнесе, карьерный рост зависят от вашего профессионализма, активности, предприимчивости и многих других факторов, но на эффективность деловых связей, успех деловых контактов также влияет внешний вид человека, который должен внушать доверие. Безусловно, требования, предъявляемые к деловой одежде, со временем изменяются, но хороший вкус, следование нормам этикета остаются незыблемыми.

Основной вид мужской деловой одежды — это костюм-тройка. В современном мире бизнеса приняты следующие условия: длина полы пиджака доходит до первой фаланги большого пальца опущенной вниз руки; длина рукава пиджака — до запястья. Цвет костюма — строгий: темно-синий, серый и т. п. Одно из «светских» правил гласит: чем темнее цвет, тем он аристократичнее. Например, темно-серый костюм будет выглядеть более дорогим, чем светло-серый, независимо от их истинной цены. Черный цвет обязателен для вечерних деловых приемов.

Допускаются костюмы в полоску, если она не слишком широкая, редкая и контрастная. Такие костюмы рекомендуется носить мужчинам больших размеров, поскольку полоска создает видимость стройной фигуры.

В зависимости от желани пиджак может быть однобортным или двубортным. В мужском деловом костюме не допускаются элементы спортивного стиля, например накладные карманы, погончики. Деловые костюмы и пиджаки не шьют из вельвета, бархата, кожи (эти ткани используются для отдыха, спорта и т. п.). Помните, что пиджаки обычно носят застегнутыми, но нижняя пуговица однобортного пиджака может быть расстегнута, чтобы создать комфортные условия при движении. Когда мужчина садится, пиджак можно вообще расстегнуть, но это не относится к двубортным пиджакам — они всегда застегнуты на все пуговицы.

В современной деловой одежде длина брюк предусматривает небольшой напуск спереди. Сзади брюки должны доходить до начала или середины каблука.

Рекомендуется носить брючный ремень из натуральной кожи, темного цвета, со скромной пряжкой.

Сорочка (рубашка) должна быть из хлопка, чаще с добавлениями синтетического волокна, и обязательно светлых тонов. Ее цвет должен гармонировать с цветом костюма. Покрой сорочки возможен только строгий, без элементов спортивного или военного стиля, воротник — классический, традиционный. Рукав сорочки — на 1—1,5 см должен «выглядывать» из-под рукава пиджака.

Носовой платок должен быть светлых тонов, недопустимы платки «ковбойской» окраски: темно-синие, красные, в яркую клетку.

Принято, чтобы цвет галстука гармонировал с цветом сорочки и костюма. Самое оптимальное — если вы выберете однотонный галстук. Хотя в деловой сфере на галстуке допускается рисунок, например геометрический: полоска различной ширины, горошек, мелкие квадраты. Для делового костюма подходит галстук с диагональными полосками цвета, гармонирующего с основным фоном галстука. Галстуки с цветочным орнаментом, «тропическими панорамами», фигурками людей, животных в деловой сфере недопустимы и уместны только на отдыхе. Желательно, чтобы ширина галстука соответствовала ширине борта пиджака, а в длину он должен закрывать пряжку брючного ремня.

Обувь предпочтительна черного цвета, на шнурках, с тонкой подошвой и без ранта (рант уместен только в уличной обуви). В деловой обстановке не принято носить обувь из замши, лаковую, из кожи крокодила и змеи (лаковые туфли надевают только на приемы к смокингу). Обувь должна быть всегда начищена до блеска. Носки, как правило, повторяют цвет обуви (однако, возможны варианты).

Аксессуары — сумка, визитка, кейс, футляр для очков предпочтительны приглушенного цвета, кожаные, но не из кожи крокодила и змеи.

Если вы пользуетесь запонками и булавкой для галстука, то они должны составлять комплект. Их выполняют из натуральных материалов (золото, серебро, перламутр, бриллиант, янтарь и т. п.). Они не должны быть крупными размерами и вычурными.

Используемые деловым мужчиной парфюмерные и косметические средства должны быть одного наименования (одной «линии»). А его прическа — соответствовать модному направлению, но в умеренном исполнении. Длина волос сзади не должна быть ниже верхнего края воротника сорочки. Крашенные волосы недопустимы.

Для делового мужчины исключены: серьга в ухе (серьги), пирсинг на лице. Современный деловой этикет с некоторой долей отрицания относится к бороде и усам. Но эти варианты допустимы, если борода аккуратно пострижена, а кончики усов — не ниже углов рта.

Обратите внимание на таблицу 1, в которой представлены рекомендации, разработанные имиджмейкерами для элегантного мужчины¹.

Пиджаки малинового и красного цветов не являются одеждой деловых людей. Но для служащих сферы быта и обслуживания — это приемлемо.

Если вы любите кольца, то помните, что перстень и обручальное кольцо, которое не является украшением, а указывает на се-

¹ Алехина И. Имидж и этикет делового человека. — М., 2001.

Рекомендации имиджмейкеров для элегантного мужчины

Тон костюма	Сорочка	Галстук	Обувь	Носки
Серый	Цвета слоновой кости Белая Светло-голубая или розовая Синяя Светло-серая	Любого цвета (даже зеленый, желтый)	Черного цвета	В тон галстуку Черные
Темно-серый	Белая Светло-розовая Цвета слоновой кости Светло-голубая Синяя Светло-серая	Полосатый Красно-черный Бордовый Светло-серый	Черного цвета	Темно-голубые Черные Темно-бордовые
Темно-синий	Белая Голубая Цвета слоновой кости Светло-серая Светло-голубая Васильковая	В белую, голубую и красную полоску (могут быть две полоски в любом наборе) Красный Темно-бордовый Светло-синий	Черного цвета	Темно-голубые Темно-бордовые Черные

Тон костюма	Сорочка	Галстук	Обувь	Носки
Песочный	Светло-голубая Розовая Коричневая Синяя Пастельных тонов	Темно-голубой Темно-коричневый Коричневый Бежевый Бордовый	Светло- и темно-коричневого цвета	Темно-коричневые Бордовые Коричневые
Темно-коричневый	Белая или бежевая Светло-розовая Светло-голубая Цвета слоновой кости	Красно-черный или в зеленую и коричневую полосу Коричневый	Коричневого цвета	Коричневые Бордовые
Черный костюм — выходной вариант	Только белая	Серебристо-серый Красно-черный Светло-серый Бордовый	Черного цвета	Черные
Черный костюм — ежедневный вариант	Любых пастельных тонов или синяя	В тон рубашки или синий	Черного цвета	Черные

мейный статус, носят на разных руках. Кольцо-перстень должно быть дорогим. Это может быть либо кольцо-печатка, либо кольцо с натуральным камнем серого, черного цвета или бесцветным (бриллиант).

Если вы носите цепочку, то ее не должно быть видно. Ее не следует носить сверху одежды и тем более, если на цепочке висит натальный крест.

Таким образом, деловой костюм и весь внешний облик делового мужчины должен соответствовать модным тенденциям, экстравагантность в деловой одежде неуместна, это может быть воспринято окружающими как «плохой тон».

Женщины в современном деловом мире играют значительную роль. Как должна одеваться деловая женщина?

Женский деловой костюм может быть любого цвета, однако в деловой одежде следует избегать ярких оттенков и резких, контрастирующих сочетаний. Основным видом повседневной одежды является костюм: классический пиджак с английским воротником и прямой юбкой (юбка и пиджак на подкладке, которая сохраняет форму на длительное время). Рекомендуется прямая юбка с разрезом сзади, длина разреза не более 10 см. Длина юбки классическая, т. е. до колена (но не короче!), по колену или до середины икроножной мышцы.

Костюм деловой женщины может быть и классической тройкой, и платьем-костюмом. Пиджак — однобортным или двубортным. Ткань для костюма подбирают, как правило, гладкошерстную, но можно использовать ткань с фактурным рисунком или с неяркой узкой полоской.

Костюм может дополняться блузкой, по цвету гармонирующей с костюмом. Фасон блузки предпочтителен классический, т. е. с английским сорочечным воротником или воротником-стойкой, который заканчивается небольшим бантом.

Брючный костюм в современном деловом мире допускается, однако это должен быть костюм, воспроизводящий стиль обычного мужского костюма.

В фасоне женского делового костюма, а также блузки не рекомендуется использовать элементы спортивного или военного стиля. В женской деловой одежде исключаются изделия из трикотажа: жилеты, джемперы и т. п. (их носят на отдыхе).

Обувь — классическая «лодочка» черного цвета из натуральной кожи, но не из кожи крокодила, змеи и не из замши и велюра. Высота каблука зависит от предпочтения женщины (лучше 5—6 см). Напомним, что классическая «лодочка» не предполагает никаких украшений в виде бантов, металлизированных отделок и т. п.

Чулки (колготы) используют только телесного цвета без рисунка. Чулки носят всегда, вне зависимости от времени года. Босо-

ножки, сандалии, спортивная обувь не допускаются (это обувь для отдыха).

Прическа и макияж современной деловой женщины соответствуют моде, но с определенными ограничениями. Например, длина распущенных волос не должна быть ниже линии плеч. Если у вас длинные волосы, то, следуя этикету, их необходимо собрать в пучок или заплести косу. Цвет волос — естественный, одного тона, но возможны мягкие оттенки и переходы. Рекомендуется закрашивать седые волосы.

Макияж на лице должен быть едва заметным, иными словами, во всем нужна умеренность. Помните, что подкрашивать губы, поправлять прическу в общественных местах или за столом не следует. Для этого существуют туалетные комнаты.

Маникюр, т. е. содержание рук в порядке, является неотъемлемым элементом хорошего тона. Покрытие ногтей лаком не обязательно, но если вы предпочитаете лак на ногтях, то он должен быть естественных, пастельных тонов.

Парфюм должен чувствоваться слегка и только при приближении.

Сумка деловой женщины входит в комплект: сумка, туфли, перчатки. Сумка по цвету соответствует цвету обуви и обязательно должна быть из кожи, но не крокодила и змеи.

Напомним, что носовой платок следует держать в сумочке или кармане, но не в рукаве пиджака, платья или блузки. Записная книжка, футляр для очков, папка для «визиток» должны быть безупречного вкуса и недешевыми.

Украшения в одежде деловой женщины допустимы, но не рекомендуется смешивать разные украшения, например, цепочку, бусы, брошь.

Не следует надевать на одну руку золотые и серебряные кольца, а также носить длинные, висячие серьги.

Желательно, чтобы украшения составляли комплект, если же украшения не составляют комплект, то необходимо, чтобы камни, металл, из которых изготовлены украшения, гармонировали друг с другом.

Специалисты в области делового этикета выделяют три основные зоны, которые обращают на себя внимание при создании первого впечатления.

Верхняя зона — прическа. Волосы всегда должны быть чистыми и причесанными. Центральная зона — основание шеи, где мужчины носят галстук, а женщины украшения. Нижняя зона — обувь, ее состояние и ухоженность.

Таким образом, ваш внешний вид, манеры информируют окружающих о вашем ранге, достатке, социальном положении и сфере вашего бизнеса. Одежда говорит о нас значительно больше, чем мы о ней.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к деловой одежде.
2. Есть ли связь между внешним видом делового человека и его успехом в бизнесе?
3. На каких принципах основывается подбор гардероба деловых людей?
4. Спрогнозируйте возможные изменения требований к деловой одежде и манере поведения.
5. Почему стиль является важнейшей характеристикой внешнего вида?

2.13. ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

С целью повышения культуры делового взаимодействия в современном мире изучают этикет и этику отношений в деловой сфере. Цивилизованный, современный коммерсант, являющийся образцом нравственного поведения, стремится воспитать такие же качества у своих коллег и партнеров по бизнесу.

Первое лицо любой организации (учреждения, предприятия) — *руководитель*. И по тому, насколько он знает правила этикета и реализует их в повседневной жизни, можно говорить о степени его воспитанности. Входя в служебное помещение, руководитель любого ранга должен приветствовать всех, кого встретит на пути (охранника, гардеробщика, уборщицу и т.д.). Руководитель не обязан подавать руку своим подчиненным, он может приветствовать их кивком головы.

Если начальник находится в своем кабинете и в кабинет входит посетитель (не подчиненный), то хозяин кабинета встает, застегивает пиджак (если он был расстегнут), выходит из-за стола и приветствует посетителя. При этом руку для рукопожатия первым подает хозяин кабинета. Специалисты в области делового этикета обращают внимание на то, что навстречу посетителю не следует идти с протянутой рукой. Также нельзя протягивать руку для рукопожатия через стол. Затем руководитель предлагает посетителю сесть.

Если в кабинет к начальнику собирается войти его подчиненный, то, не обнаружив в приемной секретаря, он не стучится в дверь, а приоткрывает ее и спрашивает позволения войти. Не получив положительного ответа, входить в кабинет нельзя! Сотрудник, получивший разрешение войти, должен поздороваться, пройти до приставного стола для совещаний и остановиться. (Без разрешения или приглашения садиться не следует.) Начальник не всегда обязан приглашать подчиненного присесть,

даже если это женщина. Кстати, женщине всегда надо помнить, что на службе она подчиненная и на нее также распространяются правила делового этикета. (Например: на работе женщина не подает первая руку своему начальнику, как в остальных сферах жизни — см. разд. 2.1.)

Поговорим о «правой руке» руководителя — секретаре. Профессиональный секретарь обладает высоким уровнем личной культуры. В его работе требуется знание правил делового этикета в большей степени, чем в деятельности других сотрудников. Кроме того, секретарю необходимы: доброжелательность, уравновешенность, сдержанность, чувство собственного достоинства, оптимизм.

Секретарь — одна из важнейших должностей любой организации. В обязанности секретаря входят: правильное оформление документов, напоминание о предстоящих встречах и многое другое. Секретарь должен вежливо и полно отвечать на вопросы, задаваемые по телефону, кратко передавать информацию.

Если секретарь — женщина, то недопустимы избыточная косметика, много украшений (большое количество колец, длинные серьги). Предпочтение в одежде — костюм или строгое платье. Нельзя на рабочем месте находиться в джинсах и другой одежде из джинсовой ткани, брюках в обтяжку, шортах, майках и т.п. Также необходимо исключить спортивную обувь, босоножки. На работе нельзя находиться без чулок.

Вид секретаря должен быть ухоженный, одежда элегантная, сочетающаяся тенденции моды. (Допустимая длина юбки — до колена, но не выше.)

Если начальник значительно старше своего секретаря (разница в возрасте 15—25 лет), то к молодой сотруднице уместно обращение на «Вы» и по имени. При небольшой разнице в возрасте лучше обращаться по имени-отчеству.

Несмотря на то, что в деловом мире нередко иронизируют по поводу «русского бизнеса», тем не менее он развивается, совершенствуется, приобретает хорошие традиции, основанные на знании этикета делового общения. Сегодня бизнес помолодел. Начинающие молодые руководители иногда допускают ошибки в погоне за имиджем демократичного начальника. Специалисты в области делового этикета рекомендуют:

1. Не допускайте панибратства в отношениях. Обращение на «ты» и похлопывание по плечу — это не признак истинной демократичности в отношениях.

2. Устанавливайте определенную дистанцию с подчиненными, не заискивайте, но и не будьте надменны.

3. В деловых отношениях будьте требовательными, но к подчиненному относитесь уважительно.

4. Не говорите своим подчиненным слова с отрицательным значением: «не могу», «не нужно», «нельзя». Смягчите слова: «ваша

мысль (идея, точка зрения) — конструктивна (интересна, заслуживает внимания), но рассмотрим ее позднее (вернемся к ней несколько позже)» и т. п.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Определите роль этикета секретаря в развитии деловых отношений.
2. Охарактеризуйте с позиции этикета и этики ограничения, накладываемые на служебное поведение секретаря.
3. Можно ли определить характер взаимоотношений внутри организации по манере общения руководителя?

2.14. ОСОБЕННОСТИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

В последнее десятилетие расширяется объем контактов с зарубежными странами. Поэтому, собираясь в туристическую поездку или заграничную командировку, рекомендуется обратить внимание на нравы и обычаи той страны, которую вы собрались посетить.

Находясь в качестве иностранного гостя в той или иной стране, в случае нарушения местных традиций, обычаев, а тем более законов, вам не удастся избежать наказания. Вот почему по прибытии за границу необходимо сразу ознакомиться с местными порядками, правилами торговли и проезда в общественном транспорте. Ведь не случайно народная мудрость гласит, что в чужой монастырь со своим уставом не ходят.

Несмотря на различия, обусловленные национально-психологическими особенностями каждого народа, в международном этикете существует несколько общих правил и принципов. К основному принципу относят «золотое» правило нравственности (вспомните, о нем речь шла в разд. 1.4).

Другими важнейшими принципами являются два приоритета: старшего и женщины.

К признакам культуры поведения относятся вежливость, корректность, тактичность, деликатность, скромность (см. разд. 1.4, 1.5).

Главное — не упускать из виду, что западный этикет требует от человека улыбки на лице, так как мрачное, недовольное выражение лица портит настроение окружающим и мешает делу. Специалисты по международному этикету советуют научиться правильно делать четыре основные вещи: произносить имена людей, есть, одеваться, разговаривать.

Знание этикета разных народов поможет в общении и значительно снизит уровень дискомфорта в непривычных условиях.

Американцы — люди дела с демократичным этикетом без церемоний, не любят чопорность. Они допускают крепкое рукопожатие и употребление сокращенных имен, но не рекомендуется обмениваться рукопожатием при каждой встрече. Они практичны, хорошо знают свое дело, предприимчивы. Американцы легко сходятся с людьми. Они понимают и ценят юмор, умеют посмеяться над собой. Американский этикет предлагает: «Улыбайтесь, улыбайтесь: вы — американец!». Надо всегда улыбаться и делать вид, что все хорошо.

Согласно правилам этикета, на службу одеваются: мужчины — в костюмы, женщины — в деловые платья (реже в костюмы). За столом не рекомендуется полностью съесть содержимое тарелки.

Английский этикет официален и традиционен. Англичане очень вежливы, к партнеру по общению выражают предупредительно-корректное отношение. В конфликтных ситуациях англичанин ведет себя сдержанно, спокойно.

Три особенности характеризуют англичан: «мой дом — моя крепость», «соблюдение распорядка дня» и «юмор». Английская семья достаточно закрыта, свои семейные дела держат подальше от посторонних глаз.

Строгое соблюдение распорядка дня проявляется в организации рабочего времени и времени приема пищи, особые премудрости характерны для чайного ритуала. Манера держаться за столом очень важна для англичан. Пунктуальность в Великобритании является жестким правилом для всех.

Британцы строго соблюдают процедуру знакомств: важное значение имеет, чье имя будет названо первым. Обмен рукопожатиями принят только на первой встрече. Одежда деловых людей строга.

Немецкий этикет основан на порядке, пунктуальности, дисциплине. Немцы убеждены, что инструкции, распоряжения нужно выполнять безоговорочно. Они сдержанны, предупредительны и внимательны, а также бережливы и расчетливы. Одеваются строго.

Деловые отношения между коллегами сдержанны и формальны. Например, неприемлемым считается контакт с руководителем, минуя секретаря. Опоздание на деловую встречу рассматривается как проявление невежливости и оскорбление.

Немцы с большим уважением относятся к тем, кто знает их язык, культуру, историю.

Французский этикет отличается галантным расположением мужчины к женщине. Во Франции большое внимание уделяют правилам хорошего тона, умению говорить в обществе. Высоко ценят умение сказать приветствие, произнести тост, выразить слова благодарности.

В деловых вопросах французы проявляют осторожность. Дела решаются во время еды. Деловой обед может длиться часа два, деловые увеселения чаще организуют в ресторанах, а не на дому. Франция славится своими праздниками, которых насчитывается до нескольких десятков в год.

Итальянцы очень эмоциональны, их отличает быстрая громкая речь с активной жестикуляцией. Они напористы и всегда готовы к любым дискуссиям, но вместе с тем они обидчивы и с трудом переносят критику. Им свойственны склонность к приключениям, они умеют находить быстрые и эффективные решения сложных вопросов. Итальянцы умеют повеселиться и любят красиво одеваться.

Для *скандинавских народов* присущи деловитость и рационализм, они придерживаются традиций. В скандинавских странах восхищает ухоженность городов, а опрятность, аккуратность и чистота присутствует во всем: от ведения домашнего хозяйства до организации бизнеса. Это во многом определяется честностью, порядочностью скандинавов, их огромным трудолюбием. Культура общения скандинавов закладывается с детских лет. В воспитании детей ведущим принципом является гуманизм.

Японцы трудолюбивы, с большим вниманием относятся к национальным традициям. Они дисциплинированы, имеют четко выраженное иерархическое соподчинение, преданы авторитету и чувству долга.

Японцы очень вежливы, обладают высоким терпением и самообладанием при общении. Вежливая речь является непременным атрибутом общения; манера разговора некатегорична, с подчеркнутым уважением к собеседнику. Внутри трудового коллектива высоко ценят психологический микроклимат.

В фирмах Японии ни один мужчина не подчиняется женщине. Если женщина начальник — у нее в подчинении только женщины.

Большое значение в японском деловом этикете придают процедуре обмена визитными карточками. Рукопожатие в Японии не принято. Важнейшим элементом правил хорошего тона являются поклоны, а улыбка для японцев — обязательный элемент их отношений с другими людьми вне зависимости от настроения.

Народонаселение арабских стран. Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции.

В мусульманском мире иностранец не может обратиться с вопросом или просьбой к женщине. Арабское приветствие — это целая процедура, оно сопровождается расспросами о здоровье, о семье, о делах. Речь арабского собеседника сопровождается частыми обращениями к Аллаху. При знакомстве арабский собеседник выражает радушие и любезность. Это не притворство, а дань традиции.

Как видно из примеров, в поведении людей, в соблюдении правил этикета присутствует национальный колорит, хотя в последнее время наблюдается значительное сближение правил этикета. Но в любом случае специалисты по международному этикету советуют одеваться согласно общепринятым стандартам, не пытаться поучать и вести себя спокойно, не вызывая.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Для чего необходимы знания национального этикета?
2. Какие общие принципы культуры поведения вы знаете?
3. Подготовьте доклад о традициях и особенностях той страны, которую бы вы хотели посетить.

Успех человека во многом определяется умениями эффективно управлять психическим состоянием, психическими процессами: памятью, мышлением, эмоциями и т.п. Например, знания закономерностей своей памяти, ее индивидуальных особенностей помогает человеку лучше справиться со своей деятельностью и поведением. Человеку полезно знать свои сильные и слабые стороны, причем сильные стороны человека — это его опора. А для достижения успеха важно уметь выгодно использовать слабые стороны своего характера и делать их своими союзниками.

В данном разделе рассматриваются индивидуально-психологические особенности личности.

3.1. ПСИХОЛОГИЯ ЧЕЛОВЕКА

Психология как наука возникла из потребности человека познать себя. Еще древние греки на одном из своих храмов написали: «Познай самого себя». И человек познает свою историю, обычаи, традиции, биологическую природу и многое другое.

К началу XXI в. было сделано множество замечательных открытий в различных областях науки: физике, химии, генетике, медицине. Но человек до сих пор остается самой сложной и непознанной загадкой, а значит, поговорка «чужая душа — потемки» еще долго будет актуальной. Ведь даже интерес к себе у человека имеет две стороны. С одной — его интересует он сам. Например, на общегрупповой фотографии мы ищем свое лицо: «как получился?», «как выгляжу?» С другой стороны, мы не всегда хотим, порой даже опасаемся, получить представление о себе, увидеть негативные стороны, узнать «горькую» правду. Мы охотно замечаем недостатки других, недостойное поведение партнера объясняем его изъятиями, плохим характером или воспитанием, но неохотно обсуждаем свои недостатки. А свое непозволительное поведение (конечно, не свойственное нам) объясняем или оправдываем внешними обстоятельствами: «так звезды легли», «жизнь вынуждает» и т.п. Исследования, проводимые психологами и социологами, показывают, что мы в большей степени озадачены тем, как изме-

нить других людей, но не себя. Причины своих личных неудач, неблагополучия ищем в окружающих нас людях, в сложившихся обстоятельствах и ситуациях, но не в себе.

Очень справедливо отметил немецкий философ, филолог и языковед Вильгельм Гумбольдт (1767—1835), что для человека нет ничего более интересного, чем люди. Мы ежедневно общаемся с большим количеством людей на работе, дома, в гостях, магазине, вступаем с ними во взаимодействие и пытаемся делать выводы об их поведении и характере. Например, мы «читаем» человека по внешним проявлениям — мимике, голосу и стараемся определить его эмоциональное состояние. С раннего детства малыши начинают понимать, в какой момент можно подойти с просьбой (требованием), а когда нужно промолчать и отложить просьбу до лучших времен. Они очень по-разному ведут себя и разговаривают с мамой и бабушкой, с папой и дедушкой. Таким образом, повседневный опыт подсказывает нам разные тактики поведения с людьми, ведь большинство из нас умеют различать настроение других людей, выделять особенности проявления их характера, и в этом смысле мы можем смело назвать себя психологами. Но эти умения относятся к области житейской психологии.

Слово «психология» (от греч. *psyche* — душа и *logia* — наука, понимание) впервые появилось в XVI в. и означает «наука о душе». Древняя и молодая, полная тайн и загадок, она привлекает внимание мыслящих людей.

Как официальная наука она появляется в последней четверти XIX в., когда в 1879 г. немецкий психолог В. Вундт основал в г. Лейпциге первую лабораторию экспериментальной психологии. Современная психология — очень обширная и разветвленная область научной и практической деятельности. Существует множество отраслей психологии: общая, социальная, возрастная, педагогическая, военная, юридическая, психология управления, психология труда и т. д.

В настоящее время **психология** — это наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности. Предметом изучения психологии является психика человека. **Психика** — это свойство мозга, которое состоит в его способности *отражать окружающую действительность*. Психологическая наука исследует закономерности возникновения и формирования психических явлений, среди которых выделяют три основные формы:

- психические процессы (ощущения, восприятие, память, мышление и др.);
- психические состояния (активность, бодрость, усталость и т. п.);
- психические свойства личности (характер, темперамент, способности и др.).

Все формы психических явлений тесно взаимосвязаны и взаимозависимы.

Познавательная психическая деятельность человека включает ощущение и восприятие, память, воображение и мышление.

Ощущение — психический процесс отражения отдельных свойств предметов и явлений окружающего мира при их непосредственном воздействии на органы чувств. Древнегреческий философ и ученый Аристотель (384—322 гг. до н.э.) выделил пять основных видов ощущений: зрение, слух, обоняние, осязание и вкус. Современные исследования указывают на то, что у человека наблюдается более 20 видов ощущений, например болевой, температурный и т.д.

Ощущения подразделяют на три основных группы:

1. **Внутренние** — сообщают нам о внутреннем состоянии. Например, ощущение голода или жажды, тошноты или усталости и т.д.

2. **Внешние** — передают информацию из внешнего мира. Среди них выделяют: а) контактные — ощущения, которые возникают при непосредственном соприкосновении с чем-либо: вкус, осязание (кожная чувствительность); б) дистантные — ощущения, которые получаем на расстоянии: зрение, слух, обоняние (чувствительность к запахам).

3. **Двигательные** — информируют о положении тела в пространстве, о движениях.

Для эффективной деятельности человека, в рамках выбранной им профессии, возникает необходимость развивать в себе определенные ощущения. Но надо помнить, что все ощущения объединены общими категориями и закономерностями.

Чувствительность — способность организма реагировать на сравнительно слабые воздействия (изменение звука, оттенки цветов и т.п.). Минимальную величину воздействия, при которой возникает едва заметное ощущение, принято называть нижним абсолютным порогом чувствительности. Например, минимальная величина силы звука, при которой мы впервые что-то слышим. Когда же сила звука нарастает и возникают опасные, даже болевые ощущения, то такое явление называют верхним порогом чувствительности. У каждого человека есть свой порог чувствительности. Величина этих показателей зависит от многих факторов. Особенно на повышение чувствительности влияет деятельность человека, его интересы, профессия, привычка и т.д. Безусловно, музыкант лучше различает звуки, чем человек другой профессии, не связанной с развитым слухом; для дегустаторов ощущения вкуса и запаха являются профессионально важными качествами. Однако при помощи тренировок и изменения образа жизни можно значительно улучшить свою чувствительность. Известны случаи, когда люди, потерявшие зрение или слух, компенсировали их отсутствие сверхразвитием других органов чувств.

Адаптация — процесс приспособления к новым условиям. Например, человек остро ощущает любой запах только в первые минуты, затем ощущения притупляются. Когда человек попадет из ярко освещенного помещения в темное, в первое мгновение он ничего не видит, а затем начинает различать окружающие предметы.

Контрастность — изменение чувствительности под влиянием предшествующего или сопутствующего раздражителя. Например, после соленой воды обычная питьевая вода ощущается сладковатой; одна и та же фигура на белом фоне кажется темнее, а на черном — светлее. Закономерности цветового контраста необходимо учитывать в работе дизайнеров и модельеров, при оформлении интерьеров, в торговой рекламе.

Ощущения тесно связаны и взаимодействуют друг с другом. На основе этого взаимодействия возникает восприятие.

Восприятие — отражение предметов и явлений в целом, в совокупности их частей и свойств. Восприятие опирается на прошлый опыт человека и является активным процессом. Например, дикари, впервые увидавшие самолет, назвали его железной птицей. Восприятие есть не что иное, как процесс приема и переработки человеком разнообразной информации, поступающей в мозг через органы чувств.

Рассмотрим некоторые особенности восприятия.

Осмысленность. В процессе восприятия человек всегда пытается понять и осмыслить, что за объект перед ним. Например, когда смотрим на облака, мы «видим» и «различаем» фигуры животных или птиц и т. п. Различные виды гаданья построены на осмыслении воспринимаемого образа. Очевидно, воск, кофейная гуща, пепел не всегда показывают что-то конкретное, но людям свойственно видеть в абстрактных пятнах конкретные образы.

Избирательность. Человек воспринимает не все, что находится вокруг, а только то, что имеет для него какое-либо значение. Причем в данном случае на восприятие оказывают влияние потребности, мотивы, цели, интересы человека. Таким образом, избирательность — это свойство восприятия выделять и воспринимать только часть каких-либо объектов из окружения, превращая все остальное в этот момент в невоспринимаемый фон.

Константность — это относительное постоянство воспринимаемого образа в различных условиях. Если, например, посмотреть на свои пальцы на расстоянии вытянутой руки и близко — они будут восприниматься одинаково, хотя в первом случае изображение пальцев на сетчатке глаза значительно мельче.

В повседневном общении и трудовой деятельности особое значение имеет восприятие человеком другого человека (см. разд. 4.2).

Профессиональная деятельность, постоянная занятость, ритм жизни ставят перед людьми множество задач, в том числе: не

забыть сделать что-то важное и ценное. Поэтому память является одной из главных психических особенностей человека. Недаром древние греки считали богиню памяти Мнемозину матерью девяти муз, которые покровительствовали всем известным в то время наукам и искусствам.

Память — это запоминание, сохранение и последующее воспроизведение человеком прошлого опыта.

Благодаря памяти человек узнает и вспоминает знакомые предметы, людей, когда-то услышанную информацию, воспроизводит прошедшие события.

Принято выделять несколько *видов памяти*. В зависимости от длительности сохранения информации память делят на:

- мгновенную;
- кратковременную;
- долговременную.

Мгновенная память сохраняет большое количество информации, но на очень короткое время. Она связана с удержанием полной и точной картины, только что воспринятой организмом чувств, без какой-либо переработки полученной информации.

Кратковременная память представляет собой способ хранения информации в течение короткого промежутка времени. Этот вид памяти работает без предварительной сознательной установки на запоминание, но зато с установкой на последующее воспроизведение, т.е. она удерживает необходимые вам слова, цифры, образы в течение времени, необходимого для выполнения различных действий. Причем в кратковременной памяти находится информация, представляющая для вас интерес или имеющая значимость.

Долговременная память способна хранить информацию в течение неограниченного срока, объем ее практически безграничен. Информация, которая попадает в «хранилища» долговременной памяти, может воспроизводиться человеком сколько угодно раз без потерь.

В зависимости от типа содержания запоминаемого материала память делят:

- на образную;
- двигательную;
- словесно-логическую;
- эмоциональную.

Образная память — это память на то, что воспринимается человеком при помощи органов чувств и вспоминается в различных образах: зрительных, слуховых и т.д. Поэтому образную память можно подразделить на вкусовую, осязательную, зрительную, слуховую, обонятельную. Например, некоторые профессии требуют развития отдельных видов памяти. Вкусовая па-

мять необходима поварам и профессиональным дегустаторам, обонятельная нужна при создании парфюмерных композиций.

Двигательная память обнаруживается рано. Это память на позу, положение тела. Двигательная память лежит в основе профессиональных и спортивных навыков, различных автоматических навыков (при переходе улицы сначала смотрим налево, а затем направо). Признаком хорошей двигательной памяти является «ловкость рук», т.е. физическая ловкость человека, сноровка в труде.

Словесно-логическая память, т.е. память на информацию, представленную в словесной форме. Причем словесная память отличается точностью воспроизведения. Например, малыши могут дословно воспроизвести текст без понимания его смысла (механическое запоминание). Однако чаще человек запоминает материал на основе осмысления, выстраивания логической цепочки (логическое запоминание). Если человек в процессе общения уловил интересную мысль, то он не будет вспоминать, как она звучала дословно, а передаст смысл своими словами, так как его интересует не словесная форма, а идея, суть.

Эмоциональная память — это память на чувства и эмоции. Она имеет важное значение в деятельности и в жизни каждого человека. Пережитые и сохраненные в памяти чувства выступают как сигналы, либо побуждающие к действию, либо предупреждающие от возможных опасностей. Например, актриса вызывает у себя слезы, вспомнив печальный жизненный случай.

Как правило, «чистые» виды памяти практически не встречаются. Память необходимо тренировать, постоянно развивать. Безусловно, лучше запоминается то, что связано с деятельностью человека, с интересом, вот почему увлеченный своей работой человек лучше, быстрее и прочнее запоминает все, что связано с его профессиональной деятельностью, нежели человек, которому его работа в тягость.

В процессе общения всегда необходимо помнить, что ваш собеседник лучше запомнит сказанное, если вы будете учитывать некоторые *правила-рекомендации*.

1. Лучше всего запоминается информация, полученная в начале и конце разговора. Если же по логике изложения главное попадает на середину речи, то в конце следует повторить тезисы.

2. Лучше запоминается то, что связывается с уже знакомым, ранее усвоенным.

3. Речь должна быть упорядоченной, логически построенной, а не представлять собой хаос разрозненных мыслей. Нужно стремиться к грамотному формулированию своих мыслей, употребляя простые, точные и ясные слова.

Отметим, что в течение дня память работает неравномерно. Психологами установлено, что через полчаса забывается 40 % полу-

ченной информации, на следующий день 34 %, а через месяц — 21 %. Поэтому повторять изученный материал целесообразно так: первый раз — сразу после запоминания, второй — через полчаса, третий — через день, четвертый — через две-три недели. Кроме этого считается, что эффективнее всего учить вечером, перед сном, а повторять на следующее утро.

Главная задача ощущений и восприятий — сбор конкретных впечатлений об окружающей действительности; памяти — точное сохранение накопленного; воображения и мышления — преобразование полученной информации. Таким образом, *воображение* — это создание новых образов на основе ранее воспринятых. Результатом воображения является образ. И чем богаче память человека, тем больше возможностей для воображения. Воображение необходимо в любой трудовой деятельности. Ведь оно дает представление о результатах трудового процесса до его начала.

Профессии сферы бизнеса предоставляют большие возможности проявить воображение, поскольку деятельность требует активности, инициативы, смекалки, предприимчивости и многое другое. Ценность человеческой личности во многом зависит от того, какие виды воображения для нее характерны. Если у человека развито творческое воображение, реализуемое в конкретной деятельности, то это свидетельствует о высоком уровне развития личности. Воображение тесно связано с мышлением.

Мышление — процесс обобщенного и опосредованного отражения окружающей мира. Результатом мышления являются выраженные в словах мысли — суждения и понятия. Мышление направлено на то, чтобы обнаружить и решить возникающие проблемы. Чаше мышление начинает работать, когда есть *проблемная ситуация*. Путь к решению проблемы начинается с ее осознания и правильной формулировки, только после этого человек переходит к ее разрешению. Решение осуществляется с помощью мыслительных операций: анализа, синтеза, сравнения, обобщения, абстрагирования. В процессе формирования решения выдвигается ряд гипотез (предположений) — как можно решить проблему, и затем эти предположения проверяются. Обратите внимание на то, что мыслительная деятельность не сводится к простому рассмотрению всех возможных вариантов в поисках удачного и единственного. Существует и творческое мышление, которое продолжает «работать» даже тогда, когда в определенной сфере уже существуют стандартные решения. Об этом шуточно говорят: «Опять изобретает колесо». *Творческое мышление* направлено на поиск новых, необычных решений и подходов в науке, бизнесе и т. п. Оно обладает рядом характерных свойств¹.

¹ Реан А. А., Гатанов Ю. Б., Баранов А. А. Психология 8—11 класс: Учебник. — СПб., 2000.

1. Беглость — способность быстро придумывать множество идей, возможных решений, находить подходящие объекты и т. п.

2. Гибкость — способность применять разнообразные подходы и стратегии при решении проблем; готовность и умение рассматривать имеющуюся информацию под различными углами зрения.

3. Оригинальность — способность создавать умные, уникальные и необычные идеи и решения.

4. Способность к детальной разработке — умение расширять, развивать и подробно разрабатывать какие-либо идеи, сюжеты, рисунки.

Однако следует помнить, что важна не только сама идея, но и ее разработка и осуществление. Творческое мышление способно преодолеть стереотипы (штампы) и мыслительные ограничения. Созданию творческих идей мешают: а) неосознанная боязнь критики со стороны окружающих; б) боязнь противоречить мнению большинства и мнению авторитетных людей; в) собственные критические замечания.

Стимулировать проявление творческих идей позволяют различные методы и формы проведения групповых дискуссий. Широкое распространение получила «мозговая атака» («брейнсторминг»). Методика дискуссии напоминает деловую игру. Для выработки интересного решения руководитель делит коллектив две части: «генераторов идей» и «критиков». На первом этапе дискуссии действуют «генераторы», задачей которых является высказать как можно больше предложений по обсуждаемой проблеме. Предложения могут быть фантастическими, неаргументированными, но на данном этапе их никто не подвергает критике. На втором этапе работают «критики», они сортируют предложения: отсеивают совершенно непригодные, откладывают спорные, принимают удачные. При повторном анализе спорные предложения еще раз обсуждаются. В конечном счете группа получает набор разнообразных вариантов решения проблемы.

Очень близок к «брейнстормингу» и другой способ активизации коллективного творчества, так называемая синектика (метод соединения разнородного).

Смысл этих методов — создать атмосферу раскрепощенности, снять страх и напряжение, получить интересные идеи, принять нестандартные решения.

Познавательная психическая деятельность человека, занятого в сферах обслуживания и бизнеса, формирует профессиональные умения и навыки. Необходимые ощущения и восприятие позволяют сориентироваться в мире окружающих вещей с позиции использования их в качестве товара. Восприятие позволяет правильно понимать партнера и выстраивать с ним конструктивные отношения. Память удерживает информацию, необходимую для профессионального роста и мастерства. Мышление и воображение

способствуют прогнозированию деятельности и профессиональному росту. Ведь в бизнесе очень важно предвидеть исход сделки, определить последствия риска, проанализировать шансы на успех предстоящих переговоров, разработать этапы торговой операции и многое другое.

Но ни один познавательный процесс невозможен без внимания. *Внимание* — это направленность психической деятельности человека, ее сосредоточенность на объектах, имеющих для личности определенную значимость. Внимание создает наилучшие условия для деятельности человека, помогает ему своевременно реагировать на различные изменения в окружающей среде и в собственном организме.

В зависимости от наличия или отсутствия сознательной цели принято выделять произвольное и произвольное внимание.

Непроизвольное внимание — это внимание без сознательных волевых усилий, оно возникает под влиянием двух факторов: *внешних и внутренних*. К первым факторам относят особенности предметов и явлений, например яркость, интенсивность окраски, громкость звуковых сигналов. Привлекает внимание все пульсирующее, движущееся. Именно на закономерностях произвольного внимания построена реклама и средства наглядной пропаганды. Второй фактор определяется интересами, склонностями и направленностью человека, его потребностями, профессией. По этой причине любопытный из басни И. А. Крылова (1769 — 1844) разглядел в кунсткамере крошечных букашек, таракашек, а слона «не приметил». Повара будет привлекать книга по кулинарии, а портного — по искусству шитья, разнообразные выкройки и т. д.

Произвольное внимание — это внимание, связанное с сознательно поставленной целью, с волевым усилием. При этом виде внимания человек жертвует занимательным и интересным.

Послепроизвольное внимание — внимание, возникающее в процессе деятельности. Вначале деятельность требует волевых усилий для сосредоточения внимания, затем она становится интересной и увлекает человека. Например, вы пишете курсовую работу, через силу составляете план, подбираете литературу, вам трудно сосредоточиться, но постепенно оказывается, что тема вас заинтересовала и уже ничто не отвлекает от деятельности. Ученые считают, что в послепроизвольном внимании смешиваются признаки произвольного и произвольного внимания. С произвольным вниманием оно сходно активностью, целенаправленностью, с произвольным — отсутствием автоматизма действий.

Особое значение для достижения успеха в любой деятельности имеют *сосредоточенность* и *устойчивость* внимания. Эти свойства отличают людей, страстно увлеченных своим делом и умеющих

ради основного отключиться от множества побочных раздражителей.

Способность человека сознательно переключать внимание с одной деятельности на другую, переносить внимание с объекта на объект является важным профессиональным качеством водителя: светофор, встречный транспорт, дорожные знаки. Данное свойство внимания называют *переключаемостью*.

Распределение внимания — способность человека одновременно выполнять несколько видов деятельности. Анализ видов деятельности, которые человек выполняет одновременно, показал, что полного внимания требует только одна деятельность, остальные осуществляются автоматически.

Объем внимания измеряется количеством объектов, которые человек способен воспринимать при одновременном предъявлении. Обычно при восприятии простых объектов (цифр, фигурок, букв) объем внимания составляет от 5 до 7 элементов. Например, для секретаря-референта, бухгалтера профессионально важными качествами, обеспечивающими эффективность профессиональной деятельности, являются: высокий уровень развития устойчивости, распределения переключения и концентрации внимания. Для модельера, парикмахера, дизайнера важными профессиональными качествами являются: развитое воображение, хорошая зрительная память. Способность воспринимать и различать широкий спектр цветов и их оттенков обеспечивает качественную деятельность профессионалов этой сферы.

Все процессы, о которых шла речь в данном разделе, существуют не сами по себе — ведь запоминает, воспринимает и мыслит личность. Именно личностное отношение к той или иной информации оказывает влияние на ее запоминание, личностные особенности влияют на восприятие действительности, на поведение и общение людей.

Что означает понятие «личность»? Первоначально латинское слово «*persona*» означало маску, личину. В античном театре актер надевал маску, которая ярко отражала содержание изображаемого персонажа. Постепенно маска стала означать внутреннюю сущность действующего лица. В Древнем Риме «персона» обозначала «лицо перед законом». Однако раб статуса персоны иметь не мог, т. е. личностью не признавался.

В русском языке слово «личность» некоторое время имело ироничный, негативный оттенок. Сегодня, широко употребляя это слово в повседневном общении, мы не задумываемся, что оно означает. Например, когда хотят охарактеризовать какого-то человека, то часто говорят о нем как о личности, или как об индивидуальности. В психологии эти понятия различаются. Мы уже знаем о неповторимости любого человека. Каждый — уникален и наделен индивидуальностью.

Индивидуальность — это свойство конкретного человека, наде- ленного своеобразными физическими, физиологическими, психологиче- скими и социальными качествами. Именно эти качества обусловли- вают особенности его поведения и деятельности. На первый взгляд новорожденные младенцы похожи друг на друга, но это только на первый взгляд. Фактически каждый из них уже обладает инди- видуальностью. Но это — еще не личность. Личностью не рожда- ются, а становятся. Личность человека не статична, она постоянно находится в процессе развития и становления. Вопросы, свя- занные с понятием «личность», изучает не только психология, но и философия, педагогика, социология и ряд других наук.

Личность — это человек, включенный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельно- сти и при этом приобретает социальные качества для самовыраже- ния.

Необходимой характеристикой личности являются ее жизнен- ная активность, мотивы деятельности, направленность интересов и потребностей.

Направленность — система побуждений, определяющая избира- тельное отношение личности к окружающему миру.

В основе направленности личности лежат потребности, кото- рые являются главным источником активности. **Потребности** — это осознание и переживание человеком нужды в том, что необ- ходимо для поддержания жизни организма и развития его лично- сти. Возникшие потребности побуждают личность к активному поиску путей их удовлетворения, т.е. становятся внутренними побудителями его деятельности — **мотивами**. В 1954 г. американ- ский психолог А. Маслоу предложил следующую классификацию человеческих потребностей¹.

1. Потребности физиологические (голод, жажда и др.).
2. Потребности в безопасности (желание чувствовать себя защищенным, избавиться от страха, агрессивности).
3. Потребности в любви, принадлежности к общности (нахо- диться рядом с людьми, быть принятым ими).
4. Потребности уважения (одобрение, признание, авторитет, достижение успеха).
5. Познавательные потребности (знать, уметь, понимать, ис- следовать).
6. Эстетические потребности (стремление к гармонии, поряд- ку, красоте).
7. Потребности в самоактуализации (реализация своих целей, способностей, развитие собственной личности).

Потребности лежат в основе **интересов**. Человек интересуется теми предметами и явлениями, которые способны удовлетворить

¹ Морозов А.В. Деловая психология: Курс лекций. — СПб., 2000.

определенную потребность. Интересы выражают потребность в определенных знаниях, «жажду знаний». *Склонность человека — это стремление заниматься определенной деятельностью*, «жажда» деятельности. Например, человек любит спорт, «болеет» за любимую команду, читает спортивные журналы и газеты, но сам не стремится к занятию спортом, по утрам не делает даже зарядку. Иными словами, у него есть интерес, но нет склонностей.

Если интересы и склонности характеризуют личность со стороны ее устремленности в определенном направлении, а также со стороны деятельности, которой она охотнее всего занимается, то от способностей зависит качество выполнения работы, ее успешность и уровень профессиональных достижений.

Американский специалист в области человеческих отношений Д. Карнеги отмечал, что самая большая ошибка при поиске работы — не знать, на что способен. И это в такой области, от которой зависит ваше будущее благополучие.

Почему люди, затрачивая одинаковые усилия в той или иной области, все-таки достигают различных результатов? Мы объясняем это просто — у них разные способности. Понятие «способности» употребляется нами часто в повседневной жизни, особенно тогда, когда анализируем свои или чужие успехи, неудачи в учебе, ошибки в профессиональной деятельности или профессиональный рост.

Способности — это индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в деятельности и являются условием успешности ее выполнения.

От способностей зависит скорость, глубина, легкость и прочность овладения знаниями, умениями и навыками, которые, в свою очередь, содействуют дальнейшему развитию способностей. Однако недостаточное знание или неумение нельзя сводить к отсутствию способностей. Например, после экзаменов в Академию художеств В. И. Сурикову было отказано в обучении, так как, по мнению экзаменаторов, у него отсутствовали способности к изобразительной деятельности. Авторитетные мастера допустили серьезную ошибку, оценив наличие определенных знаний и навыков рисования, а не способности. В течение трех месяцев В. И. Суриков овладел нужными умениями и навыками, и в результате был зачислен в Академию. И это не единичный случай в истории науки и искусства.

Таким образом, способности проявляются не в самих знаниях, умениях и навыках, а в динамике их приобретения, в том, как быстро, легко человек осваивает конкретную деятельность. Более того, качество выполнения деятельности, успешность, уровень достижений зависят от способностей.

Следует заметить, что не всякая деятельность развивает способности человека. Например, если человек имеет музыкальный

дар, но в силу сложившихся обстоятельств вынужден заниматься тяжелым физическим трудом, данная деятельность вряд ли будет развивать заложенные в нем способности. Иначе говоря, для развития способностей необходима соответствующая деятельность.

Вопрос о природе способностей (врожденные или приобретенные) волнует многие поколения исследователей. Доказательством врожденности способностей ученые считают:

а) раннее их проявление. Например, музыкальные способности В. Моцарта (1756—1791) проявились уже в 3 года, в 8 лет он написал симфонию, а в 11 лет — оперу;

б) передачу способностей по наследству. Впечатляет история семьи немецких музыкантов Бахов. Впервые музыкальные способности проявились в этой семье в 1550 г., а родоначальником династии был булочник В. Бах, который после работы занимался музыкой и пением. У него было два сына. С них и начинается музыкальный род Бахов, насчитывающий более 20 выдающихся музыкантов, среди которых был и гениальный композитор Иоганн Себастьян Бах (1685—1750).

Представители иной точки зрения считают, что на формирование способностей в основном влияют внешние условия: окружающие люди, воспитание, обучение. В качестве доказательства приводятся примеры из жизни детей отсталых племен, получивших соответствующее воспитание и проявивших свои способности. Так, французский этнограф Виллер обнаружил на Гавайских островах небольшое племя, в котором уровень развития людей соответствовал каменному веку. Он привез во Францию двухлетнюю девочку этого племени, воспитал ее и дал образование. В итоге она стала бакалавром, владела тремя языками и ничем не отличалась от образованных европейцев.

Однако наука не может точно ответить на вопрос о том, в какой степени способности передаются по наследству. Если же в малообеспеченной семье рождается одаренный ребенок, то социальный фактор (недостаток денег, невнимание в семье и т.п.) может сдерживать развитие или погубить способности.

Как известно, ребенок рождается не с готовыми способностями, а с *задатками*, т.е. такими особенностями строения мозга, органов чувств и движения, которые выступают в качестве природных предпосылок развития способностей. Причем задатки многозначны, т.е. на основе одних и тех же задатков могут сформироваться совершенно разные способности, а могут одновременно несколько или же ничего. Например: острая наблюдательность может войти в структуру способностей художника, продавца, геолога, психолога и ряда других профессий. Перерастут ли задатки в способности, зависит от самого человека, от его активности, настойчивости, воли и целеустремленности.

Формирование и развитие способностей человека невозможно без изучения культурного наследия многих поколений. Способности человека развиваются в деятельности, которая должна вызывать у него удовлетворение и положительные эмоции. Жизненные наблюдения показали, что любая деятельность требует от человека не одной способности, а ряда взаимосвязанных способностей. Недостаток или слабое развитие какой-нибудь из них компенсируется за счет развития других или за счет упорного труда. Как правило, способности всегда сочетаются с трудолюбием. Выделяют два вида способностей:

– общие способности необходимы для достижения успеха в любом виде деятельности. К ним относят: уровень общего интеллектуального развития, устойчивость внимания, волевой самоконтроль, трудоспособность и другие;

– специальные способности необходимы для достижения высоких результатов в определенных, специфических видах деятельности. Например, математические, художественные, организаторские входят в структуру специальных способностей. Общие и специальные способности связаны, они дополняют и обогащают друг друга.

Общие способности, которые обеспечивают относительную легкость и продуктивность в овладении знаниями в различных видах деятельности, часто называют *одаренностью*.

Одаренность может проявляться в различных сферах деятельности: учебной, интеллектуальной, сфере общения. Одаренным людям свойственна настойчивость в достижении цели, потребность в труде, их отличает собранность и внимательность.

Высокий уровень развития специальных способностей говорит о *талантливости*. Деятельность талантливого человека отличается новизной и оригинальностью.

Однако никакие выдающиеся способности не приведут к надежным и значительным достижениям, если отсутствует такая важная черта характера, как скромность. Ведь уверенность в своей исключительности, подпитываемая восторгами, формирует зазнайство, самолюбование и является тормозом для развития способностей.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Раскройте сущность психологической науки.
2. Определите значение познавательных процессов в жизни человека.
3. Дайте характеристику:
 - а) ощущениям;
 - б) восприятию;
 - в) памяти;
 - г) воображению;
 - д) мышлению.

4. Определите, какие познавательные процессы (их виды, свойства) и почему необходимы в вашей будущей профессиональной деятельности.
5. Сформулируйте условия, необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания.
6. Сравните понятия «индивидуальность» и «личность».
7. Раскройте сущность понятий: «направленность», «потребность», «интересы» и «склонность» личности.
8. Каким образом способности связаны с деятельностью человека?
9. Определите взаимосвязь между способностями, умениями и знаниями.

3.2. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ МИР ЛИЧНОСТИ

Характеризуя человека, мы часто обращаем внимание на его эмоциональность, эмоциональную впечатлительность. Ведь одни и те же события некоторых людей оставляют равнодушными, других — слегка взволнуют, а у третьих вызовут сильное переживание.

Наша жизнь невозможна без переживаний. Все, с чем сталкивается человек, вызывает у него то или иное отношение, те или иные чувства. Мир наших чувств богат и разнообразен. Одно явление нас радует, другое пробуждает отвращение; одних людей мы любим, других ненавидим, к третьим проявляем безразличие. Что-то нас может испугать, а что-то огорчить; некоторыми поступками мы гордимся, а о некоторых хочется поскорее забыть, поскольку мы их стыдимся. Профессиональная деятельность человека также невозможна без переживаний и имеет определенную эмоциональную окраску. Трудясь, человек выражает свое отношение к работе, ее условиям в форме чувств и эмоций.

Часто чувства и эмоции употребляются как синонимы, но в сущности эти понятия отличаются друг от друга. Важное отличие чувств от эмоций состоит в том, что **чувства** обладают относительной устойчивостью и постоянством, а **эмоции** возникают на конкретную ситуацию. Эмоции — это *непосредственное, временное переживание какого-нибудь чувства*. Например, чувство любви к спорту — в этом случае эмоции будут представлены состоянием восхищения, наслаждения, которое переживают болельщики, наблюдая за высококлассной, интересной игрой спортсменов. То же чувство (чувство любви к спорту) может переживаться в форме эмоций — возмущения, негодования при плохой игре или несправедливом судействе.

В точном переводе на русский язык «эмоция» — это душевное волнение, душевное движение. Эмоции — это *явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружа-*

ющей действительности и к самому себе. Для эмоций характерна субъективность. В науке существуют различные классификации эмоций. Наиболее распространенная — по силе влияния на деятельность человека.

Эмоции бывают *стенические* (сильные, тонизирующие; активизируют деятельность, побуждают к поступкам и высказываниям; например, радость, гнев и др.) и *астенические* (пассивные; угнетают активность, вызывают скованность, мешают при достижении целей; например, страх, тоска и др.).

Эмоции, в зависимости от устойчивости, деятельности и силы различают по видам.

1. *Настроение* — длительное эмоциональное состояние, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями, окрашивающими все другие переживания, мысли и действия человека. Настроение накладывает отпечаток на поведение человека, влияет на деятельность и ее результат. Известно, что хорошо и плодотворно работает тот, у кого преобладает бодрость и спокойствие. Плохое настроение мешает человеку общаться, он смотрит на мир мрачно, его все сердит и раздражает: и погода, и сосед, неосторожно его толкнувший, и жизнерадостный смех. (Вспомните, что помогает человеку преодолеть плохое настроение?) Поэтому очень важно, особенно в межличностном общении, чтобы человек научился управлять своим настроением. Иногда для улучшения настроения достаточно переключиться на деятельность, которая вызывает воодушевление, которая приятна и интересна. Сильное влияние на настроение оказывает просмотр любимой телепередачи, прослушивание музыки, чтение интересной книги. Не забывайте об улыбке, ведь фон жизнерадостного, положительного настроения помогает легче переживать временные трудности и огорчения.

2. *Аффект* — сильное, кратковременное эмоциональное состояние. Аффект возникает внезапно, резко, и в этот момент человек как бы теряет самоконтроль, весь отдается переживанию. М. Ю. Лермонтов (1814—1841) в поэме «Мцыри» писал:

Тогда на землю я упал;
И в иступлении рыдал;
И грыз сырую грудь земли,
И слезы, слезы потекли
В нее горючую рекой...

В аффекте человек «теряет голову», совершает поступки без анализа и учета обстановки. Например, в ярости он может отшвырнуть попавшую под руку вещь, сломать ее, хлопнуть по столу. Аффекты снижают организованность человека и тем самым отрицательно сказываются на его деятельности. Однако было бы

ошибкой думать, что аффекты полностью неуправляемы. При желании можно научиться «погасить» аффективную вспышку и не терять власть над собой. Для этого достаточно «с головой» уйти в работу, учебу, хобби или переключиться на какую-нибудь другую деятельность. В самом простом варианте, чтобы избежать эмоционального срыва, прежде чем прореагировать, сосчитайте до десяти.

3. *Страсть* — яркое, сильное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей и захватывающее человека надолго. В той же поэме «Мцыри» об этом говорится так:

Я знал одной лишь думы власть,
Одну — но пламенную страсть:
Она, как червь, во мне жила,
Изгрызла душу и сожгла.

Страсть поглощает человека, захватывает его мысли, и все остальное, не связанное с предметом страсти, кажется второстепенным, не имеющим значения, упускается из виду и забывается. Например, ученые, страстно увлеченные своей работой, не придавали значение своему внешнему виду, забывали про сон и еду.

Важной характеристикой страсти является ее связь с волевой сферой. Обладая большой силой, энергией, она побуждает к деятельности. При этом очень важно, на что направлена страсть. По направленности она может быть *отрицательной* и *положительной*. Страсть к музыке, спорту, науке является положительной. Если же страсть заслуживает морального осуждения (страсть к азартным играм, к наркотикам, к употреблению алкогольных напитков), то это отрицательная страсть. Под влиянием отрицательной страсти человек нравственно перерождается.

Как известно, человеку свойственно переживание эмоционального состояния от удовлетворения своих потребностей. В основе чувств человека лежат как материальные, так и более сложные потребности — духовные, которые вызывают особую форму переживаний — высшие чувства. Выделяют следующие виды чувств.

1. *Нравственные* (моральные) *чувства* основаны на нравственной оценке человеком своих и чужих поступков в соответствии с усвоенными моральными нормами и правилами (добро, справедливость, долг).

2. *Интеллектуальные чувства* сопровождают процесс познания и творчества. Удивление и любопытство, любознательность и радость открытия, сомнения — все это свидетельства взаимосвязи интеллектуальных и эмоциональных моментов. Яркий хрестоматийный пример из жизни Архимеда, выскочившего из ванной на улицу с криком: «Эврика!», иллюстрирует эмоциональную окраску творческих и исследовательских видов деятельности.

3. *Эстетические чувства* представляют собой эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, искусстве, в жизни людей. Они обогащают личность, придают ей индивидуальное своеобразие.

Нравственные, интеллектуальные и эстетические чувства переживаются человеком в процессах деятельности и общения.

О том, что человек испытывает то или иное эмоциональное состояние, мы узнаем по его мимике (движению мышц лица) и пантомимике (движению мышц тела). Наиболее ярко эмоциональное состояние человека отражается на его лице (см. об этом в разд. 4.4), так как мышцы лица очень подвижны и могут передавать самые разнообразные чувства в зависимости от внутреннего состояния человека. С нашими чувствами тесно связано выражение рта. Например, если уголки губ опущены вниз, губы сжаты, то это верный признак обиды. Страх сопровождается расширением зрачков, дрожью, бледностью. Ужас выражается широко раскрытыми глазами, бледностью кожи, дрожащим голосом. В состоянии скуки человек кажется усталым, ему нечем заняться, при этом глаза не блестят, он часто зеваает. Радость проявляется в блеске глаз, в покраснении лица. Ведь именно радость мы чаще всего связываем с успехами, со сбывшимися надеждами.

Выразительность движений играет важную коммуникативную роль, помогает общению между людьми, обеспечивает эмоциональный контакт между ними. Как правило, эмоциональные реакции человека, его состояние сопровождаются определенными физиологическими реакциями: изменяются давление крови, частота пульса и дыхания, работа сердца, активизируются функции слезных и потовых желез.

С древних времен человечество установило связь между страхом перед раскрытием лжи и некоторыми физиологическими процессами в организме. Например, в Древнем Китае подозреваемого в преступлении заставляли в течение допроса жевать сухую рисовую муку. Если человек не мог ее проглотить, то его признавали виновным. Подобная реакция связана с тем, что при ложных показаниях у человека уменьшается слюноотделение, что затрудняет процесс глотания.

Характерным признаком физиологических проявлений печали является ее парализующее действие на мышцы произвольного движения. При этом у человека возникает чувство усталости, наблюдаются замедленные движения, глаза кажутся большими. Человек постоянно ощущает чувство озноба и холода за счет того, что мышцы расслабляются, сосуды сжимаются и ткани обескровливаются. Печального человека можно узнать по его внешнему виду: ходит медленно, руки его болтаются, голос слабый и беззвучный. Вообще огорчения старят человека и ухудшают его внешний вид.

Радость человека сопровождается усилением притока крови к коже, он краснеет, становится теплее. Радующийся человек жестикулирует, смеется, поет, находится в хорошем настроении. Радость молодит, делает человека красивее и жизнерадостнее.

Ученые считают, что эмоции являются специальным механизмом по компенсации недостатка информации, сведений, необходимых человеку для организации своего поведения и достижения цели. Отрицательные эмоции возникают в условиях дефицита информации. Например, эмоция страха развивается при недостатке сведений, необходимых для защиты. Положительные эмоции возникают, когда имеющейся информации оказывается достаточно.

Однако жизнь, полностью лишенная отрицательных эмоций, невозможна. Существует мнение, что отрицательные эмоции в определенном сочетании с положительными должны быть не вредны, а полезны организму. Эксперименты на животных это мнение подтвердили.

Формы выражения эмоций зависят от принятых правил приличия. У нас, например, не принято громко хохотать в общественных местах и привлекать к себе всеобщее внимание проявлением своих эмоций. В некоторых частях Африки смех — не признак веселья, а показатель изумления и замешательства.

Проявление эмоций связано с темпераментом, воспитанием и привычками человека. Иногда привычные для человека эмоции накладывают своеобразный отпечаток на выражение его лица. Недаром говорят о лицах озабоченных, удивленных, веселых. Русский поэт Ф. И. Тютчев (1803—1873) написал удивительные строки:

Как сердцу высказать себя?
Другому как понять тебя?
Поймет ли он, чем ты живешь?
Мысль изреченная есть ложь.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Что такое эмоции? В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?
2. Какие вы знаете виды эмоций?
3. Какие вы знаете виды чувств?
4. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия. Свой ответ проиллюстрируйте примерами.
5. Какое значение в жизни человека играют эмоции?
6. Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с физиологическим проявлением.
7. Определите, каким образом виды чувств (нравственные, интеллектуальные, эстетические) могут быть связаны с вашей будущей профессией.

3.3. ХАРАКТЕР И ТЕМПЕРАМЕНТ ЛИЧНОСТИ

В литературе по психологии нередко приводится такой пример: четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с сопротивлением билетера, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. Один из молодых людей затеял спор, он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат, и что он никому не помешает, если пройдет в партер. Другой быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще. Третий молодой человек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно и направился в буфет. Четвертый же посетовал, что ему вечно не везет и уехал домой. Почему в одной и той же ситуации люди повели себя по-разному?

Еще в древности ученых интересовало, почему при взаимодействии с одними и теми же явлениями люди ведут себя неодинаково? Чтобы ответить на этот вопрос, возникла наука о темпераменте (от лат. *temperamentum* — смесь, надлежащее соотношение частей).

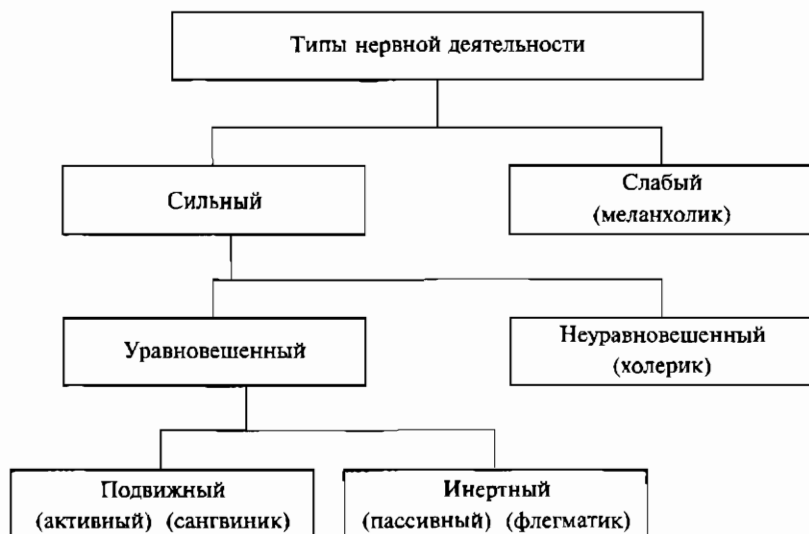
История возникновения учения о типологии темперамента уходит корнями в Древний Китай VIII — VII вв. до н. э. Позднее, в V в. до н. э., древнегреческий врач Гиппократ (ок. 460 — 370 до н. э.) развил это учение. Он считал, что различия в поведении людей объясняются определенным соотношением жидкостей в организме или преобладанием одной из них. Согласно учению Гиппократа, таких жидкостей у человека четыре: кровь, флегма (слизь), желчь и черная желчь. Жидкости в организме каждого человека смешаны непропорционально, по этой причине развиваются различные заболевания. Отсюда, по его мнению, и возникает понятие «темперамент».

Во II в. до н. э. Клавдий Гален (ок. 200 — 130 до н. э.), древнеримский анатом и врач, предположил, что между соотношениями жидкостей в организме человека, особенностями его поведения и психологическими свойствами есть определенная связь. Представителями античной медицины было выделено четыре типа темперамента, каждый из которых характеризовался преобладанием в организме какой-либо жидкости. Преобладание крови было названо *сангвиническим* (от лат. *sanguis* — кровь) темпераментом; смешение с преобладанием слизи (флегмы) — *флегматическим* (от греч. *phlegma* — флегма) темпераментом; с преобладанием желчи — *холерическим* (от греч. *chole* — желчь) и с преобладанием черной желчи — *меланхолическим* (от греч. *melaina chole* — черная желчь) темпераментом. В наше время четыре типа темперамента: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик — рассматриваются как основные.

Русский физиолог Иван Петрович Павлов (1849—1936) обратил внимание на *зависимость темперамента от типа нервной системы*. Изучая три основных параметра процессов *возбуждения и торможения* нервной системы: 1) силу — слабость; 2) уравновешенность — неуравновешенность; 3) подвижность — инертность, И. П. Павлов установил, что из большого числа возможных их сочетаний в природе имеются четыре основных, соответствующих четырем классическим типам темперамента, название которых исторически сохранилось (схема 2).

Схема 2

Связь темперамента с типом высшей нервной деятельности



Исходя из этого, под темпераментом понимают динамическую характеристику психической деятельности человека.

О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его свойствам. С точки зрения психолога В. С. Мерлина (1892—1982), этими свойствами темперамента являются:

1. *Сензитивность* (или чувствительность). Она определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психологической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции. Образно говоря, какой должна быть сила воздействия, чтобы до человека «дошло».

2. *Реактивность*. Это свойство характеризуется степенью (силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагируем на одно и то же обидное слово или критическое замечание. Реактивность

проявляется в большей или меньшей степени, характеризуя порог вспыльчивости. Если у человека высокая реактивность, про него говорят: «порох», «заводится с пол-оборота».

3. *Активность*. О ней можно судить по тому, с какой энергией, настойчивостью человек сам воздействует на окружающую среду и преодолевает при этом внешние и внутренние препятствия на пути достижения целей. Это свойство помогает сделать профессиональную карьеру и добиться успеха.

4. *Соотношение реактивности и активности*. Это свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин (настроение, так захотелось, случайные события) или от сознательно поставленных целей, убеждений.

5. *Темп реакций*. Данное свойство характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т. д.).

6. *Эмоциональная возбудимость*. О ней судят по тому, какой силы воздействие необходимо для возникновения эмоциональной реакции. Например, одни люди могут спокойно смотреть «ужастики» или триллеры, а другие — пугаются и волнуются по пустякам.

7. *Пластичность и ригидность*. Они проявляются в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно его поведение (ригидность).

8. *Экстраверсия — интроверсия*. Экстраверсия (от лат. *extra* — вне и *versio* — обращать) и противоположная ей интроверсия (от лат. *intro* — внутрь). У экстраверта реакции зависят от внешних впечатлений, получаемых в данный момент, для него главное «здесь и сейчас». У интроверта реакции зависят от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим, он любит погружаться в воспоминания.

Очень важно помнить, что нет лучших или худших темпераментов. На базе любого темперамента можно воспитать в себе определенные черты личности и разумно использовать их в конкретной деятельности. Среди выдающихся, великих людей встречаются представители всех четырех типов темперамента. Зная свой темперамент, человек стремится опереться на его положительные особенности и преодолеть отрицательные.

Следует учитывать, что темперамент мало подвержен изменениям под влиянием среды и воспитания, так как является врожденным качеством личности. Темперамент представляет собой индивидуальную особенность личности, он ярко характеризует поведение человека, его деятельность и общение с другими людьми. Необходимо знать особенности своего темперамента, учитывать их при установлении контактов с клиентами (партнерами, коллегами), чтобы успешно избегать конфликтных ситуаций. Так-

же надо иметь в виду, что «чистые» темпераменты встречаются крайне редко; чаще у человека сочетаются черты разных типов темперамента, однако преобладают свойства одного.

Вы уже знаете, что одинаковая ситуация, одинаковое воздействие на людей с разными типами темперамента вызывают разную реакцию. Например, критическое замечание в адрес холерика вызывает раздражение, сангвиника подталкивает к активным действиям, меланхолика выбивает из колеи, а флегматика оставляет равнодушным.

Давайте рассмотрим психологические характеристики типов темпераментов.

Холерический тип темперамента (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный, подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

Холериками были Петр I (1672 — 1725) и А. С. Пушкин (1799 — 1837).

Сангвинический тип темперамента (сангвиник). Является сильным, уравновешенным, активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности. Расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного

и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Наполеон (1769—1821), А. И. Герцен (1812—1870) обладали сангвиническим типом темперамента.

Меланхолический тип темперамента (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик незэнергичен, ненастойчив, необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода. Застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод у меланхолика может вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. Его отличает мягкость, тактичность, чуткость и отзывчивость.

По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость, замечание надо делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуется поручать однообразную работу и поддерживать его авторитет в коллективе.

Меланхоликами были П. И. Чайковский (1840—1893), Н. В. Гоголь (1809—1852).

Флегматический тип темперамента (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; он настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством.

При неприятностях флегматик остается спокойным, говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, поскольку он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Флегматический тип темперамента имели: И. А. Крылов (1769—1844), М. И. Кутузов (1745—1813).

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Кроме этого, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

Особенности темперамента часто маскируются характером. В таком случае чем же темперамент отличается от характера? Достаточно вспомнить, что темперамент отвечает за форму, т. е. скорость и интенсивность протекания психических процессов и отражает динамическую сторону психической деятельности. Характер же отвечает за содержание нашего внутреннего мира, который не зависит от внешних событий. Характером мы объясняем многие поступки — как свои, так и чужие. Именно в нем мы часто ищем причину несложившихся отношений, прикрываясь фразой: «Не сошлись характерами».

«Характер» — слово древнегреческого происхождения и в переводе означает чеканка, печать, особенность. *Характер* — это неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности. Однако надо иметь в виду, что это не любое сочетание индивидуально-психологических особенностей личности, а совокупность наиболее выраженных и относительно устойчивых черт личности, которые являются типичными для конкретного человека и систематически проявляющиеся в его действиях и поступках. Если вы случайно кому-то грубо ответили, это еще не означает, что грубость является чертой вашего характера.

Характер не наследуется и не является постоянным. В течение жизни черты характера могут изменяться и иногда значительно, но эти перемены происходят медленно. Характер формируется и развивается под влиянием окружающей среды, жизненного опы-

та, воспитания. Образно говоря, жизнь «чеканит» наш характер, а при самовоспитании с определенного момента человек сам начинает формировать свой характер, который проявляется в поступках, мыслях, чувствах. При современном взгляде на жизнь никого не нужно убеждать в том, как важно разбираться в характерах людей, с которыми общаешься. Познавание характера человека помогает предвидеть его поведение и при необходимости корректировать ожидаемые действия.

Черты характера (или качества личности) многообразны. Все они подразделяются на несколько групп, которые тесно связаны между собой, влияют друг на друга и отражают отношение человека к разным сторонам жизни. Характер человека проявляется в определенных чертах.

1. *Отношение человека к другим людям*: родным, коллегам, знакомым, малознакомым и т.п. Это прежде всего общительность, которая может быть широкой и поверхностной, или противоположная ей черта — замкнутость, которая проявляется в безразличном отношении к людям или является результатом внутренней сосредоточенности. В эту группу входит откровенность и противоположная ей скрытность, а также чуткость, тактичность, справедливость, вежливость или грубость, черствость, лицемерие.

2. *Отношение человека к самому себе*. Сюда входят чувство собственного достоинства или неуверенность в своих силах, застенчивость, эгоцентризм (склонность постоянно быть в центре внимания со своими переживаниями), эгоизм (забота о своем личном благе).

3. *Отношение человека к миру вещей*, т.е. отношение к общественной собственности, а также аккуратное или небрежное обращение со своими вещами, одеждой, книгами и т.п.

4. *Отношение человека к делу, к своему труду*. К этой группе относятся инициативность, трудолюбие, ответственность за порученное дело, исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности. По отношению к труду характеры подразделяют на деятельные (активность, настойчивость, целеустремленность) и бездеятельные (пассивность, созерцательность).

Проявление в характере человека отдельных черт говорит о необходимости рассматривать и оценивать их во взаимосвязи друг с другом. Например, сочетания смелости с осторожностью или импульсивностью, с моральными чувствами или чувством тщеславия по-разному влияют на характер человека. Осторожность может выражаться в бездеятельности, а в сочетании с решительностью приобретает иное качество.

Следует помнить, что характер влияет на продвижение по службе. Вы, конечно, замечали, что человек с «хорошим» характером при прочих равных условиях быстрее поднимается по служебной лестнице, чем неуживчивый человек.

Особое место в характере человека занимают волевые черты, воля. Жизнь и деятельность требуют от человека большой активности и напряжения физических и духовных сил. Каждый, кто имеет конкретные цели в жизни и прикладывает усилия для их достижения, должен обладать необходимыми волевыми качествами.

Воля — это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий. Поэтому волю принято называть основой характера. Когда мы слышим выражения: «человек с характером», «твердость характера» или «мямля», «бесхарактерный», то надо иметь в виду, что в этих определениях подчеркивается выраженность волевых черт характера.

Задачей воли является управление нашим поведением, сознательная саморегуляция нашей активности. Волевые действия различаются по своей сложности. Если человек ясно видит цель и непосредственно переходит к действиям, то говорят о простом волевом акте. Например: когда вы просыпаетесь, то обычно сразу встаете с кровати, даже если вставать не хочется; вам не требуется много усилий, чтобы достичь цели.

Но в жизни чаще мы сталкиваемся с ситуациями, когда между побуждениями и непосредственным действием вклиниваются дополнительные звенья. Например, получение образования можно считать сложным волевым действием. *Основными этапами волевого процесса* являются:

- 1) возникновение побуждения или постановка цели;
- 2) стадия обсуждения или борьба мотивов (выбор средств, способов и приемов для достижения поставленной цели);
- 3) принятие решения (выбор действий в соответствии с целью);
- 4) исполнение принятого решения.

По тому, как человек принимает решение, говорят о такой особенности воли, как решительность. Решительные люди принимают решения быстро, без дополнительных колебаний, так как любое колебание или нерешительность могут привести к принятию неудачного решения или человек, скорее всего, не примет никакого решения. Как известно, в жизни бывают ситуации, когда невозможно медлить, но при этом важно не перепутать решительность с торопливостью и безрассудством.

Итак, цели ясны, решение принято, средства выбраны, и здесь начинается самое сложное — *исполнение принятых решений*. Без этого вообще нет волевого действия и все предыдущие усилия и размышления напрасны. Ведь порой мы принимаем прекрасные решения, выбираем верные, надежные пути для их достижения, но так и не доводим дело до конца. В этом случае говорят, что нам не хватает силы воли, настойчивости. Примером тому может слу-

жить особый образ, созданный в русской литературе XIX в. — «лишний человек», который принимает хорошие решения, но не доводит свои начинания до конца.

Воля обнаруживается не только в проявлении активных действий, но и в умении сдерживать себя, в самообладании и терпении.

К основным волевым качествам человека относятся: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность, исполнительность.

Целеустремленность — способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть. Целеустремленные люди ясно видят личные цели и не размениваются на мелочи.

Самообладание — это волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, эмоциями, действиями и т. д. Люди, которым присуще самообладание, уравновешенны и последовательны. Они обладают выдержкой и умеют выбирать уровень активности, соответствующий условиям и оправданный обстоятельствами.

Самостоятельность — проявляется в умении не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели. Самостоятельные люди действуют на основании своих взглядов и убеждений, критически оценивают советы и предложения других людей. Однако бывают случаи, когда негативизм (необоснованное стремление поступить наперекор кому-то) ошибочно оценивается как самостоятельность. Следует знать, что негативизм является признаком слабости, а не силы человека.

Решительность — умение человека принимать своевременные, обоснованные, твердые решения и претворять их в жизнь.

Настойчивость — это волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями, встречающимися на пути достижения целей. Настойчивые люди не отступают перед неудачами.

Энергичность — это волевое качество, которое представляет возможность человеку действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил. Энергичные люди, как правило, при достижении целей не пасуют перед трудностями, а наоборот, мобилизуют свою деятельность. Они всегда к чему-то стремятся, строят планы и увлекают за собой других.

Инициативность — основывается на обилии и яркости новых идей, планов. Благодаря инициативе человек действует творчески, способен начать любое дело. Поэтому инициативные люди чаще всего становятся лидерами, объединяя людей своими идеями, замыслами и предложениями.

Исполнительность — волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений. Исполнительный человек стремится полностью завершить начатое или порученное ему дело.

Следует отметить, что все волевые качества формируются на протяжении жизни и деятельности человека. Воля оказывает влияние на его трудовую деятельность. Неожиданные изменения в экономике страны, реорганизация производства, ухудшение настроения, переутомление, конфликты и другие ситуации показывают, что без преодоления внешних и внутренних трудностей деятельность не может быть успешной. Ведь существует много профессий, когда человек силой воли управляет своим настроением: преподаватели, врачи, работники торговли и сферы обслуживания.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Определите сущность темперамента и опишите его основные типы.
2. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
3. Проанализируйте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
4. В чем состоит главное отличие характера и темперамента?
5. Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и врожденным.
6. Какие приемы способствуют формированию волевых качеств личности?
7. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?
8. Какие основные волевые качества человека вы знаете?

Французский писатель Антуан де Сент-Экзюпери (1900 — 1944) определил возможность общения как «единственную роскошь», которая есть у человека. Можно ли представить нашу жизнь вне общения? Конечно, нет. Ведь, по существу, без него невозможно функционирование человеческого общества, неосуществима никакая деятельность.

Естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, которая ведет к установлению межличностных отношений.

Человек становится человеком только в общении. Как образно заметил русский философ П. Я. Чаадаев (1794 — 1856): «...лишенные общения с другими созданиями, мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе».

Способность к общению всегда относилась к числу важнейших человеческих качеств. Не случайно народная мудрость гласит: «Потолкуешь с одним — возликуешь, потолкуешь с другим — затоскуешь».

К людям, непринужденно вступающим в контакты и умеющим располагать к себе собеседника, мы относимся с симпатией, а с людьми закрытыми, необщительными стараемся контактировать как можно реже.

Важное значение в общении приобретают знания и учет моральных качеств и индивидуально-психологических способностей личности.

Знания психологии личности помогут правильно сформировать представления о собеседнике, представить его способность к согласию или увидеть в нем конфликтную личность, определить уровень готовности партнера работать в коллективе. Иными словами, знания позволят определить эффективность деловых отношений с конкретным человеком.

В данном разделе мы рассмотрим основы психологии общения, так как эта проблема все острее осознается обществом и вопрос о повышении качества общения чрезвычайно актуален.

Вместе с тем надо помнить о том, что успешность общения достигается не только знаниями, приемами и техникой — искреннее, доброжелательное отношение к человеку является его основой.

4.1. ОБЩЕНИЕ — ОСНОВА ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО БЫТИЯ

Статистики некоторых стран подсчитали, что до 70 % времени в жизни большинства людей занимают процессы общения. В общении мы передаем друг другу разнообразную информацию; обмениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о своих целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения, а также нравственные принципы, правила этикета и традиции.

Однако общение не всегда протекает гладко и успешно. Часто мы сталкиваемся с критическими ситуациями: кто-то нас не понял, кого-то не поняли мы, с кем-то мы разговаривали слишком резко, грубо, хотя этого и не хотели. Безусловно, каждый раз после недопонимания, разговора на повышенных тонах, очередного конфликта у нас портится настроение, мы не можем понять, почему так произошло. Нет человека, который ни разу не испытывал трудностей в процессе общения. В частной жизни мы вправе выбирать тех, с кем нам приятно общаться, тех, кто нам импонирует. На службе мы обязаны общаться со всеми сотрудниками, в том числе с людьми, которые нам малосимпатичны. В этой ситуации очень важно научиться вступать в контакт, поскольку от этого умения зависит успех профессиональной деятельности. Многочисленные исследования психологов доказали, что между качеством общения и эффективностью любой деятельности существует прямая и сильная связь. Видный американский предприниматель, руководитель автомобильной компании «Крайслер» Ли Якокка говорил, что умение контактировать с людьми — это все и вся.

Каждый из нас представляет, что такое общение. Из него строится наша жизнь, оно лежит в основе человеческого бытия, поэтому общение стало объектом социально-психологического анализа.

В литературе встречается немало различных определений общения. Мы будем использовать наиболее обобщенное понятие. **Общение** — сложный, многогранный процесс, который выступает как процесс взаимодействия двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, взаимное влияние, сопереживание, взаимопонимание и т. д.

В процессе общения формируются и развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия.

Исследования показали, что на вопрос анкеты: «Умеете ли Вы общаться?», 80 % опрошенных дали утвердительный ответ. А что означает уметь общаться? Это прежде всего умение разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения.

Мы неоднократно подчеркиваем, что каждый человек уникален, обладает своеобразной, неповторимой манерой общения, однако собеседников можно условно объединить в определенные группы. В учебном пособии «Психология управления» С. И. Самыгин и Л. Д. Столяренко¹ приводят описание девяти «абстрактных типов» собеседников.

1. *Вздорный человек*, «нигилист». Он не придерживается темы беседы, нетерпелив, несдержан. Своей позицией смущает собеседников и провоцирует на то, чтобы они не соглашались с его аргументами.

2. *Позитивный человек*. Самый приятный собеседник. Доброжелательный, трудолюбивый, всегда стремится к сотрудничеству.

3. *Всезнайка*. Всегда уверен в том, что все знает лучше всех. Постоянно включается в разговор.

4. *Болтун*. Любит высказываться пространно. Бестактно прерывает беседу.

5. *Трусюшка*. Данный тип собеседника недостаточно уверен в себе. Он лучше промолчит, чем выскажет свое мнение из-за боязни показаться смешным или глупым.

6. *Хладнокровный, неприступный собеседник*. Замкнут, держится отчужденно, не включается в деловую беседу, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий.

7. *Незаинтересованный собеседник*. Деловой разговор, тема беседы его не интересуют.

8. *Важная птица*. Такой собеседник не выносит никакой критики. Он чувствует себя выше всех и ведет соответствующим образом.

9. *Почемучка*. Он постоянно задает вопросы независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманны. Он просто «сгорает» от желания спрашивать.

Как известно, люди ведут себя неодинаково во всех жизненных ситуациях. Человек может меняться в зависимости от значимости темы разговора, хода беседы, типа собеседников.

Для обеспечения высокого уровня делового общения мы должны уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Нужно учитывать, что в процессе общения между коллегами, руководством, клиентами может возникнуть конфликтная ситуация, напряженность, а неумелое использование слов, жестов, взглядов может привести к непониманию, к информационным потерям. Совместная деятельность во имя достижения общей цели способствует сближению партнеров, позволяет открыть новые способы преодоления трудностей. В установлении бесконфликтного общения большую роль играет та-

¹ Самыгин С. И., Столяренко Л. Д. Психология управления. — Ростов н/Д; М., 1997.

кое качество личности, как *толерантность* (терпимость). Толерантность — это морально-нравственное качество личности, характеризующееся способностью человека принимать другого во всем его многообразии, признавать его индивидуальность, уважать свои и чужие мнения и взгляды. Она выражается в стремлении достичь взаимопонимания и согласия в общении методом разъяснения и убеждения.

Процесс общения классифицируется по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам. Специалисты выделяют следующие формы общения.

Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом; оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т. д.). На основе непосредственного общения на более поздних этапах развития цивилизации возникают различные формы и виды общения. Например, *опосредованное общение*. Оно связано с использованием специальных средств и орудий (палка, след на земле и т. п.), а позднее письменности, телевидения, радио, телефона и т. д.

Прямое общение — это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому. *Косвенное общение* предполагает участие «посредника», через которого передается информация.

Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах и подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера, наличие совместного опыта деятельности, сопереживание и понимание. К данной форме общения относят общение в семье, на работе, в образовательных учреждениях и т. п.

Массовое общение — это множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т. д.).

Специалисты в сфере торговли, обслуживания и бизнеса в своей повседневной деятельности сталкиваются с проблемами межличностного общения, в котором выделяют три основных типа: императивное, манипулятивное и диалогическое.

1. *Императивное общение* — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров другого; достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном типе межличностного общения партнер рассматривается как бездушный объект воздействия, как механизм, которым надо управлять; он выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императивного общения в том, что принуждение партнера к чему-либо

не скрывается. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т. п.

2. *Манипулятивное общение* сходно с императивным. Основной целью манипулятивного общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном отношении партнер по общению не информирует о своих истинных целях, они скрываются или подменяются другими.

При манипулятивном типе общения партнер не воспринимается как целостная уникальная личность, он является носителем определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Например, неважно, насколько добр человек, важно, что его доброту можно использовать в своих целях. Однако нередко человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношений, в конечном счете сам становится жертвой собственных манипуляций. Манипулятивное отношение к людям приводит к разрушению доверительных связей, построенных на дружбе, любви, взаимной привязанности.

Императивная и манипулятивная формы межличностного общения относятся к *монологическому общению*. Рассматривая другого как объект своего воздействия, человек по сути общается сам с собой, со своими задачами и целями. Он не видит истинного собеседника, игнорирует его. Как говорил по этому поводу советский физиолог Алексей Алексеевич Ухтомский (1875—1942), такой человек видит вокруг себя не людей, а своих «двойников».

3. *Диалогическое общение* является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от установки, фиксированной на себе, к установке на собеседника, реального партнера по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения ряда правил взаимоотношений:

- психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас» с учетом чувств, желаний, физического состояния, которые партнеры испытывают в данный конкретный момент);

- доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);

- восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (принцип паритетности);

- общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип проблематизации);

– разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; следует выражать свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения).

Диалогическое общение предполагает внимательное отношение к собеседнику, к его вопросам. Заметим, что диалог как способ общения, введенный древнегреческим философом Сократом (ок. 470 — 399 до н. э.), использовался в качестве метода получения и расширения знаний о мире, других людях, и прежде всего о себе, поскольку процесс самопознания осуществляется на основе постоянного соотнесения себя с другими.

По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяют пять основных функций.

I. *Прагматическая функция* общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

II. *Формирующая функция* проявляется в процессе развития человека и становления его как личности.

III. *Функция подтверждения* проявляется в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания.

IV. *Функция организации и поддержания межличностных отношений*. В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения. Причем один и тот же человек в разных ситуациях может восприниматься по-разному. Эмоциональные межличностные отношения встречаются и в деловом общении. Это накладывает на деловые отношения особый отпечаток.

V. *Внутриличностная функция* общения — это диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения, совершает значимые поступки.

Кроме того, выделяют несколько видов общения.

1. *«Контакт масок»*. В процессе общения нет стремления понять собеседника, не учитываются и его индивидуальные особенности. Поэтому данный вид общения принято называть формальным. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными (строгость, вежливость, безразличие и т. п.), а также соответствующий им набор выражений лица, жестов. В ходе беседы часто применяются «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику.

2. *Примитивное общение*. Данный вид общения характеризуется «нужностью», т. е. человек оценивает другого как нужный или ненужный (мешающий) объект. Если человек нужен, с ним активно вступают в контакт, если не нужен, мешает — «отталкивают» резкими репликами. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему и, более того, не скрывают этого.

3. *Формально-ролевое общение.* При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас выполняет множество ролей. Роль — это способ поведения, который задается обществом, поэтому продавцу, кассиру сберегательного банка не свойственно вести себя как военачальнику. Бывает, что в течение одного дня человеку приходится «играть» несколько ролей: компетентный специалист, коллега, руководитель, подчиненный, пассажир, любящая дочь, внучка, мать, жена и т.д.

4. *Деловое общение* — это общение, обеспечивающее успех какого-либо общего дела и создающее условия для сотрудничества людей. В этом виде общения необходимо учитывать индивидуальные особенности собеседника, настроение, возраст и т.п. Деловое общение должно строиться на таких моральных качествах, как долг, совесть, честь, достоинство (вспомните разд. 1.4, 1.5), поскольку именно они придают деловым отношениям нравственный характер. Не случайно существует мнение о том, что в бизнесе самым важным является прибыль, но главное — честь. Таким образом, основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество, в котором партнер всегда выступает как значимая личность, и собеседников отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела.

5. *Светское общение.* Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий являются основой данного вида общения.

Общение осуществляется при помощи вербальных (словесных) и невербальных (неречевых) средств.

Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное явление и позволило определить структуру общения, состоящую из трех взаимосвязанных сторон:

коммуникативной, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;

интерактивной, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями;

перцептивной, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Чтобы лучше понять, что представляет собой общение, надо подробно рассмотреть все его стороны, особенности и проблемы.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. В чем заключается сущность общения?
2. Какие формы общения вам известны?

3. Дайте характеристику межличностному общению.
4. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
5. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
6. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
7. Назовите функции, которые проявляются в общении.
8. Какие виды общения вам известны?
9. Какие компоненты составляют структуру общения?

4.2. РОЛЬ ВОСПРИЯТИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ

С чего начинается общение? Конечно, с первого взгляда. Общение начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, манерой поведения. Психологи по этому поводу говорят, что происходит восприятие одним человеком другого. Эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания партнеров. Вот почему мы начинаем изучение с основной и важной части структуры общения — *перцептивной*.

Перцепция (или восприятие) хорошо изучена в социальной психологии, а термин «социальная перцепция» (социальное восприятие) впервые был введен американским психологом Дж. Брунером в 1947 г. Он обратил внимание на то, что наряду с индивидуальными различиями существуют общие социально-психологические механизмы восприятия.

На восприятие и оценку людьми друг друга влияют различные факторы. Исследованиями подтверждено, что дети и взрослые отличаются по социальной перцепции. Дети в большей степени ориентированы на восприятие внешности (одежда, причёска и т. п.), они лучше распознают эмоциональное состояние человека по выражению лица, чем по жестам.

Кроме того, сильное влияние на процесс восприятия оказывает профессия наблюдателя.

Так, у одного и того же человека продавец будет оценивать внешний вид, филолог — особенности речи, медик — физическое здоровье и т. д.

Однако в целом перед человеком стоит задача не просто «воспринять», а, скорее, познать другого человека. В ходе познания осуществляется эмоциональная оценка человека и попытка понять логику его поступков и уже на этой основе строить свое собственное поведение.

Люди, вступающие в общение, не равны, они отличаются друг от друга по жизненному опыту, социальному статусу¹, интеллектуальному развитию и т. п. Какие же признаки позволяют нам судить, например, о превосходстве собеседника по социальному статусу? Исследования показали, что существенное значение имеет процесс формирования первого впечатления о человеке. Большое влияние на первое впечатление оказывают: 1) внешний вид человека (одежда, прическа, украшения, очки, знаки различия; в некоторых случаях рассматриваются такие дополнения, как машина, оформление кабинета, канцелярские принадлежности и т. п.); 2) манера поведения человека (как стоит, ходит, сидит, разговаривает, куда устремлен взгляд и т. п.).

Факторы превосходства определяют внешний вид и манеру поведения человека, так как в них всегда есть элементы, свидетельствующие о принадлежности человека к определенной социальной группе или его ориентации на какую-то группу.

В прежние времена существовали определенные правила и нормы, предписывающие, что и кому можно или нельзя надевать. Существовали эпохи, когда предписания разрабатывались до мелочей и все они имели определенное значение.

В наше время, когда нет четких предписаний, роль одежды тем не менее остается значимой. Зная «секреты» одежды, можно создать определенный образ у партнера по общению, повысить (в случае необходимости — понизить) свою значимость и престиж. Например, вы собираетесь на экзамен и, надевая строгий костюм и рубашку с галстуком, скорее всего, стремитесь чуть-чуть повысить свой социальный статус. Если же преподаватель на тот же экзамен надевает джинсы и свитер, то он пытается ослабить фактор своего превосходства с целью улучшения взаимодействия со студентом, т. е. с вами. Правильно подобранная одежда поможет сформировать благоприятное впечатление, вызвать доверие со стороны партнера и создать образ честного, надежного собеседника (вспомните разд. 2.12).

Что же в одежде свидетельствует о превосходстве? Во-первых, — цена. Цена одежды определяется по качеству, а также по частоте встречаемости данной модели и ее модности. Во-вторых, — силуэт одежды. «Высокостатусным» — как для женщин, так и для мужчин — считается силуэт, напоминающий по форме вытянутый прямоугольник с подчеркнутыми углами, «низкостатусным» — силуэт, напоминающий по форме шар. Например, свитер, особенно объемный и пушистый, джинсы или мягкие брюки несом-

¹ *Статус социальный* — это положение (позиция) индивида или группы в социальной системе, определяемое по ряду экономических, профессиональных, этнических и других специфических для данной системы признаков (Советский энциклопедический словарь. — М., 1990).

местимы с высоким статусом. Однако на дружеской вечеринке мягкий свитер (пуловер) воспринимается лучше, чем строгий костюм. В-третьих, — цвет одежды. Необходимо учитывать, что в разных странах конкретные цвета могут иметь разное значение. В европейской одежде признаком высокого статуса (независимо от тенденции моды) считаются ахроматические цвета, т.е. черно-серо-белая гамма; чем ярче и насыщеннее цвет, тем ниже предполагаемый статус человека. Все эти признаки важны во взаимодействии, их не следует рассматривать в отдельности.

Кроме того, на первое впечатление влияют различные детали, например украшения. Массивные золотые перстни-«печатки» у мужчин, а также большие бриллиантовые кольца у женщин указывают на финансовые возможности, но иногда производят нежелательный эффект. «Носители» таких украшений могут показаться партнеру по общению хитрыми, неискренними, склонными к доминированию над людьми, претендующими на повышенное внимание к своей особе.

В манере поведения, как и в одежде, всегда присутствуют элементы, позволяющие судить о статусе собеседника (походка, манера сидеть или стоять). Например, результаты экспериментов показали, что окружающим больше нравятся люди, сидящие на стуле свободно, чуть наклонив корпус тела вперед. И наоборот, люди, садящиеся на стул ровно, слегка отклонясь назад, вызывают негативное отношение; то же относится и к манере сидеть на стуле с перекрещенными руками или ногами (подробнее о невербальном общении см. в разд. 4.4).

При восприятии человека большое значение имеет *фактор привлекательности*. Сложность определения этого фактора вызвана тем, что мы привыкли считать привлекательность индивидуальным впечатлением. Всякая попытка обобщить признаки привлекательности «наталкивается» на внутреннее сопротивление. Разные народы и разные исторические периоды имели и имеют свои каноны красоты. Поэтому фактор привлекательности определяется не разрезом глаз и цветом волос, а социальным значением того или иного признака человека. Ведь существуют одобряемые и неодобряемые обществом или конкретной социальной группой типы внешности. Значит, привлекательность — это приближение к типу внешности, максимально одобряемому той группой, к которой мы принадлежим.

Еще одним важным фактором восприятия является *фактор отношения к нам*. Он действует так: люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются гораздо выше тех, которые относятся к нам плохо. В эксперименте психологи, выявив мнения испытуемых по ряду вопросов, ознакомили их с мнениями других людей по тем же вопросам и просили оценить этих людей. Оказалось, что чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка человека,

высказавшего это мнение. В данном эксперименте согласие выяснялось с помощью прямых вопросов. Однако существует большое количество косвенных признаков согласия: кивки одобрения, улыбки и слова в нужных местах, манера держаться. В общении очень важно, чтобы согласие было явно выражено. Если есть согласие, то включается восприятие по фактору положительного отношения к нам.

Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке.

Эффект ореола. Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль ореола, мешающий эффективно общению. Например, при общении с человеком, превосходящим нас по какому-то важному параметру (рост, ум, материальное положение), он оценивается более положительно, чем если бы он был нам равен. При этом человек оценивается выше не только по значимому для нас параметру, но и по остальным. В этом случае говорят, что происходит общая личностная переоценка. Поэтому если первое впечатление о собеседнике в целом благоприятно, то и в дальнейшем его поступки, поведение и черты переоцениваются. При этом замечаются и переоцениваются только положительные моменты, отрицательные — не замечаются или недооцениваются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательное, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются как корысть.

Эффект ореола может принести пользу в том случае, если вы создадите хорошую репутацию людям, которые тесно связаны между собой: однокурсникам, коллегам по работе, друзьям. Очень скоро вы обнаружите, что вас окружают великолепные люди, доброжелательные, замечательно ладящие между собой.

Эффект проекции возникает тогда, когда мы приятно для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному — свои недостатки. Кроме того, механизм проецирования заключается в том, что мы неосознанно наделяем другого человека собственными мотивами, приписываем ему переживания, эмоциональное состояние и качества, присущие нам самим. Причем тенденция приписывать собственные качества другим сильнее выражена у людей с невысоким уровнем самокритичности и познанием себя, хотя известно, что уровень познания других во многом зависит от способности, желания и умения познать себя.

Эффект упреждения или эффект первичности и новизны появляется тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке. Если мы имеем дело с незнакомым человеком, то значение придается сведениям (информации), которые предъявляются вначале. При общении с хорошо знакомым человеком учитываются самые последние сведения о нем.

Стереотипизация (от греч. *stereos typos* — твердый и отпечаток). Стереотип — это устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации, другими словами, штамп, к которому мы обращаемся. Стереотип — важное явление межличностного познания, которому посвящены исследования, связанные с восприятием и пониманием людьми друг друга. Стереотипизация может складываться в результате обобщения личного опыта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов. Так, в кино, театре существует понятие «характерный герой» («герой-любовник», «злодей» и т. п.). Многие стереотипы передаются и развиваются в соответствии с образами, заложенными в наше сознание родителями.

Наиболее живучи, но не всегда верны этнические стереотипы. Например, стереотипные представления о вежливости и чопорности англичан, педантичности немцев, эксцентричности итальянцев, «загадочности славянской души». Ярче всего этнические стереотипы проявляются в фольклоре, в частности, в анекдотах.

Популярны и стойки профессиональные стереотипы. Не работая в данных сферах, мы не задумываясь говорим о точности математика, дисциплинированности военного, о том, что все коммерсанты — спекулянты, чиновники — бюрократы. Иными словами, каждая профессия имеет свой штамп.

Стереотипное восприятие усиливается за счет хорошего или плохого настроения, самочувствия. Так, при плохом самочувствии люди и события воспринимаются в более негативном свете.

Если оценка личностных качеств человека зависит от его социального статуса, то в этом случае принято говорить о социально-статусном стереотипе. В психологии было проведено множество экспериментов, среди которых был такой: к студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал студентам, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Была поставлена задача: на «глаз» определить рост этого мужчины и записать параметры на листочке. Причем одной группе студентов мужчину представили как студента из Кембриджа; другой группе — как преподавателя из Кембриджа; следующей группе студентов мужчина был представлен в качестве профессора из Кембриджа. Результаты параметров роста оказались поразительными, поскольку разница составила 12 см. Причем чем выше был объявлен социальный статус гостя, тем более высоким воспринимался человек.

В процессе восприятия большое внимание уделяется экспрессивно-эстетическим стереотипам, определяется зависимость оценки личности от внешней привлекательности человека, т. е. происходит проецирование внешних показателей на внутренние. Заметим, что под внешней привлекательностью понимается все многообразие: физическая красота, привлекательность в одежде, ма-

нерах, проявлении эмоций, движениях и т. п. Исследования психологов показывают, что между оценкой внешности человека по шкале привлекательности и оценкой его психологических качеств наблюдается зависимость, хотя и неоправданная. Так в ходе одного эксперимента группе людей были предъявлены фотографии, на которых лица оценивались как красивые, обыкновенные и некрасивые. Затем участников эксперимента попросили сказать, что они думают о внутреннем мире каждого из изображенных на фотографии людей. Красивые люди характеризовались как уверенные, счастливые, уравновешенные, энергичные, духовно богатые, в отличие от некрасивых.

Заметим, что стереотипы значимы на первых этапах общения, однако по мере взаимодействия и познания людьми друг друга межличностные оценки приобретают объективность и иные критерии восприятия.

Безусловно, полностью избежать ошибок не может никто. Но всем по силам разобраться в особенностях восприятия и научиться корректировать свои ошибки.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
2. Какие факторы учитываются при восприятии людьми друг друга?
3. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
4. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?
5. Раскройте сущность стереотипов и определите их влияние на восприятие людьми друг друга.
6. Определите роль стереотипов в профессиональной деятельности.

4.3. ПОНИМАНИЕ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ

«Счастье — это когда тебя понимают» — так написал в сочинении герой кинофильма «Доживем до понедельника». Вы уже знаете, что в ходе общения человеку необходимо стремиться не просто воспринять собеседника, а познать его, понять логику его поступков и поведения. Познавание и понимание себя и других происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия. Рассмотрим эти механизмы.

Идентификация (от лат. *identificate* — отождествлять) — это уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо себя поставить на его место, так как нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре». В случае непонимания нас окружающими мы говорим: «Побывали бы

вы на моем месте», иными словами, предлагаем окружающим «включить» механизм идентификации. Данный механизм позволяет понять ценности, привычки, поведение и нормы другого человека.

Эмпатия (от греч. *empathia* — сопереживание) — это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, сопереживание. Эмпатия основана на умении правильно представлять, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. Установлено, что способность к проявлению эмпатии возрастает с приобретением жизненного опыта. Пожилые люди, многое повидавшие и испытавшие, лучше понимают человека, попавшего в те или иные жизненные обстоятельства, нежели молодые люди.

Высшая форма проявления эмпатии — действенная, характеризующая нравственную сущность человека. Например, можно сопереживать сокурснику, который «завалил» экзамен, а можно помочь подготовиться к передаче.

Аттракция (от лат. *attrahere* — привлекать, притягивать) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее и внешнее сходство. Например, молодые люди (юноши, девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослых, которые их окружают (родителей, преподавателей и т. п.).

Чтобы правильно понять партнера по общению, важно знать его отношение к нам, как он воспринимает и понимает нас. В этом случае «работает» механизм, который в психологии называют рефлексией. **Рефлексия** (от лат. *reflexi* — обращение назад) — это способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас: наши умственные способности, индивидуально-личностные особенности и эмоциональные реакции. При этом наше внимание переносится с партнера по общению на нас самих и происходит как бы своеобразное удвоение зеркальных отражений друг друга. В результате, с учетом рефлексии и взаимного отображения партнеров, в общении участвуют уже не двое, а как бы шесть человек: «Я, каким я являюсь в действительности»; «Я, каким я вижу самого себя»; «Я, каким меня видит партнер по общению». И эти же три позиции можно обнаружить у собеседника¹.

Понимание другого человека очень важно для успешного общения с ним. Нередко нас интересует, что заставляет собеседника действовать так, а не иначе, т. е. каковы причины его поступков.

¹ Рогов Е. И. Психология общения. — М., 2001.

Ведь зная их, можно спрогнозировать дальнейшее поведение партнера по общению. Если бы человек всегда располагал полной информацией об окружающих людях, с которыми он вступает в общение, то он мог бы безошибочно строить тактику взаимодействия с ними. Но в повседневной жизни мы, как правило, находимся в условиях дефицита информации и не знаем истинных причин поведения другого человека. Это незнание вынуждает нас приписывать другим самые разнообразные причины их поведения и поступков. В основе такого обобщения лежит сходство поведения собеседника с каким-то известным образом или анализ наших собственных причин, которые обнаруживаются в аналогичной ситуации. Приписывание причин поведения другому человеку называется *каузальной атрибуцией* (от лат. *causa attribuo* — причина и придаю, наделяю). Исследования показывают, что у каждого человека есть привычные объяснения чужого поведения. Одни люди всегда находят виновника случившегося, приписывают причину произошедшего конкретному человеку, но не себе. Например: получил «неуд» на экзаменах — виноват преподаватель, потому что придирается. В этом случае говорят о *личностной атрибуции*. Другие склонны видеть оправдание в обстоятельствах, а не искать виновника, т. е. они привыкли к *обстоятельной атрибуции*. Например: опоздал на занятия — транспорт плохо ходит. Третьи многое воспринимают через *стимульную атрибуцию*, т. е. причина заложена в предмете. Например: сумка с продуктами упала, потому что плохо стояла. Или причину видят в самом «пострадавшем». Например: отчислили из образовательного учреждения — сам виноват.

Помимо этого существует внутренняя и внешняя атрибуция. Например: успех на экзамене однокурсника мы можем объяснить его высокими умственными способностями, старательностью, усидчивостью, упорством и т. п. (*внутренняя атрибуция*), а можем приписать факту, что билет достался легкий, или что во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой (*внешняя атрибуция*).

При изучении каузальной атрибуции психологи установили интересные закономерности. Так, причину успеха люди обычно приписывают себе, а неудачи — обстоятельствам. Оценка события будет различна в случаях, если человек был участником или наблюдателем. Исследования подтвердили, что ошибки атрибуции приводят к предубеждениям при объяснении поведения членов группы. Всегда оправдываются члены своей группы: «Он ответил отказом, потому что его вынудили обстоятельства». При объяснении тех же действий членов других групп люди говорят: «Он ответил отказом, потому что думает только о себе». Положительное поведение членов «чужой» (не своей) группы чаще всего не замечается или рассматривается как редкий, уникальный случай.

Примечательно, что знание закономерностей и ошибок каузальной атрибуции помогает сделать ее эффективной для налаживания взаимодействия.

Общение становится возможным, если люди, вступающие во взаимодействие, могут оценить уровень взаимопонимания и дать себе отчет в том, что представляет собой партнер по общению. Это, в свою очередь, повышает культуру деловых отношений.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?
2. Раскройте сущность каждого механизма.
3. Какие виды атрибуции вам известны?
4. Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атрибуций.
5. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкивались в повседневной жизни?

4.4. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения. Описывая общение, мы чаще всего используем слова, обозначающие действия. Например: «при решении вопроса мы *топтались* на одном месте», или «он *давил* на меня, но я не *поддался*».

В общении мы реагируем на действие партнера, причем в одном случае нам кажется, что партнер нас толкает на что-то, а мы сопротивляемся, в другом, — что наши действия едины, мы «заодно» и т. д. За словами стоят действия, причем за одними и теми же словами могут стоять разные действия. Поэтому, общаясь, мы задаем себе вопрос: «Что собеседник делает?», отвечаем на него и свое поведение строим исходя из полученного ответа. Что позволяет нам понять смысл действий партнера?

Одним из возможных способов понимания общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. В любом разговоре, беседе большое значение имеет статус партнера, причем не постоянный статус, а статус «здесь и сейчас», в момент общения. Важно и то, кто в данном общении ведущий, а кто ведомый.

Позиции в общении рассматриваются в русле *транзактного анализа*. Данное направление в психологии было разработано в 50-е гг. XX в. американским психологом и психиатром Эриком

Три способа поведения человека

Характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
1. Характерные слова и выражения	Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен...; Я не понимаю, как это допускают... и т.д.	Как? Что? Когда? Где? Почему? Вероятно; Возможно	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
2. Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
3. Состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное
4. Выражение лица	Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенность, удивление
5. Позы	Указующий перст, руки сложены на груди или упираются в бока	Наклон вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимает кулаки, ходит, дергает пуговицу)

Берном (1902 – 1970). Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э. Берн выделяет три способа поведения: *родитель*, *ребенок*, *взрослый*. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо *взрослого*, либо *родителя*, либо *ребенка*, и в зависимости от этого ведется разговор, определяются позиция и статус собеседника¹. Основные характеристики позиций *родитель*, *ребенок*, *взрослый* приведены в таблице 2.

Каждый тип состояния важен для человека.

Родитель — все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает.

Взрослый — трезво, реально анализирует, не поддается настроению, логически мыслит и рассуждает.

¹ Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения. — М., 1999.

Ребенок — эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый.

Общение как взаимодействие можно рассматривать с позиций ориентации на контроль и ориентации на понимание.

Ориентация на контроль предполагает стремление одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией, поведением других людей. «Контролеры» много говорят, их стратегией является стремление заставить партнера по общению принять свой план взаимодействия и навязать свое понимание ситуации.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и других людей. При этом поведение человека направлено на избегание конфликтов, на представление о равенстве партнеров и достижение взаимной удовлетворенности ходом общения. «Пониматели» больше молчат в разговоре; им свойственно слушать, наблюдать, анализировать. Они пытаются понять собеседника, адаптироваться (подстроиться) к партнеру по общению.

Таким образом, в процессе взаимодействия люди реализуют планы, цели и решают деловые проблемы. В ходе взаимодействия изменяется поведение партнеров, вырабатываются общие мнения для достижения необходимого результата.

Типы человеческого взаимодействия очень разнообразны, поэтому ученые пытаются их упорядочить.

Наиболее распространенное деление взаимодействия: *кооперация* (от лат. *cooperatio* — сотрудничество), предусматривающая совместное достижение целей, и *конкуренция* (от лат. *concurro* — сталкиваюсь), предполагающая создание затруднений и препятствий в достижении целей.

Деловое взаимодействие организуется на основе принятых правил и норм, которые устанавливаются законодательными актами, служебными инструкциями, этическими кодексами, а также определяются принципами делового этикета.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Каким образом связаны между собой действие и взаимодействие?
2. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
5. Какой, по вашему мнению, тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя»?

4.5. ВЕРБАЛЬНОЕ И НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Коммуникативная сторона общения проявляется во взаимном обмене информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений, чувств. При общении информация не просто передается от одного партнера к другому, а собеседники обмениваются ею. Лицо, передающее информацию, называют коммуникатором, а получающее информацию — реципиентом. Обмен информацией между участниками общения осуществляется как на вербальном (речевом), так и невербальном (неречевом) уровне.

На вербальном уровне в качестве средств передачи информации используется человеческая речь. Нередко можно слышать мнение, что речь скрывает истинное лицо человека, но вместе с тем речь может демонстрировать его, вопреки воле говорящего (вспомните разд. 2.2).

Эффективность общения чаще всего связывают с коммуникативной стороной. Основной целью обмена информацией является выработка единой точки зрения между общающимися, установление согласия по поводу ситуаций и проблем, при этом важно, чтобы передаваемая информация была правильно понята. Умение точно выражать свои мысли и умение слушать являются составляющими коммуникативной стороны общения.

На понимание сообщения, которое поступает от коммуникатора к реципиенту, влияют форма и содержание сообщения, зависящие от личностных особенностей говорящего, от его отношения к слушающему, а также от ситуации, в которой протекает общение. Например, разговор с другом будет отличаться от вашего разговора с преподавателем или с клиентами. При общении необходимо учитывать жизненные приоритеты вашего собеседника. Ведь часто, рассматривая мир через свое видение, партнер по общению иначе, чем вы, воспринимает действительность. Это похоже на взаимное непонимание взрослых и детей, так как они придают разное значение окружающим предметам и обстоятельствам.

Во время обмена информацией сообщение претерпевает изменение под влиянием качеств личности слушающего, а также зависит от его отношения к говорящему, от содержания и настроения общения.

Информация проходит фильтр «доверия — недоверия», вот почему нередко истинная информация может оказаться неприятной, а ложь — приятной. В большей степени мы доверяем информации, полученной от близких людей, и в меньшей — от незнакомых.

Во многих ситуациях общения человек сталкивается с тем, что его слова, побуждения как-то неправильно воспринимаются собеседником, «не доходят», т. е. на пути передачи информации возникают какие-то затруднения и препятствия. В этом случае говорят о *коммуникативных барьерах*, которые подразделяются на барьеры непонимания, барьеры социально-культурного различия и барьеры отношения.

Барьеры непонимания. В психологии выделяют четыре уровня непонимания.

Фонетическое непонимание появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скороговорки или речи с большим количеством звуков-паразитов (гм-м, э-э...). Неполное понимание возникает из-за невнятной речи, плохой дикции и речи с дефектами. Поэтому, чтобы быть правильно понятым, надо учиться говорить внятно, разборчиво, достаточно громко и избегать скороговорки. Например, быстрая или медленная речь людьми воспринимается по-разному: это зависит от возраста, образования и индивидуальных особенностей. Так, пожилые люди поймут хуже быструю речь, а молодые — медленную.

Семантические барьеры непонимания связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют слова, имеющие двойной смысл.

Использование жаргона, «тайного языка» также приводит к возникновению семантического барьера. Существует множество специальных профессиональных терминов, которые человек, работающий в иной сфере, не поймет. В литературе описывается реальный пример подобного непонимания. Бригадир строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

— Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

— Ты что, с ума сошел?

— Бей по ребру! — закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счастью, в сугроб¹.

Очевидно, бригадир не представлял, что человек может понимать слово «ребро» только как ребро человека, а молодой специалист, в силу малого профессионального опыта, не имел представления о том, что у балки тоже могут быть ребра.

Стилистический барьер непонимания возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения, уровня развития и состояния собеседников. В этом плане поучительна исто-

¹ Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения. — М., 1999.

рия с иностранцем, который выучил несколько фраз и применил их, но был избит и изгнан. Произошло это потому, что он перепутал слова, которые выражают соболезнования, со словами, которыми желают счастья на свадьбе.

Логический барьер непонимания возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательств. Каждый человек живет и думает по своей логике, поэтому при отсутствии представления о логике партнера по общению «срабатывает» барьер непонимания. Ведь не секрет, что существует «детская», «женская», «мужская» логика, влияющая на процесс общения. Преодолеть логические барьеры непонимания можно при использовании аргументов (подробнее см. в разд. 2.5).

Барьеры социально-культурного различия основаны на социальных, политических, религиозных и профессиональных различиях, которые приводят к интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе общения. Так, например, известная поговорка «Сытый голодного не разумеет» характеризует социальное различие. Иногда препятствием в общении может быть профессия, пол и возраст партнера. Психологи доказали, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего. Иначе говоря, чем выше авторитет, тем легче происходит усвоение предлагаемого сообщения. Поговорка «Яйца курицу не учат» показывает отношение к партнеру, не имеющему у собеседника авторитет, а значит, его можно не слушать.

Барьер отношения связан с неприязненным отношением к партнеру или с недоверием к говорящему.

Невербальные средства общения являются дополнением речевого общения. Психологами установлено, что от 60 до 80 % информации человек получает за счет невербальных (неречевых) средств общения. Выделяют несколько видов невербальных средств общения.

1. *Кинесика* изучает внешнее проявление человека и включает в себя: мимику (движение мышц лица); пантомимику (движение тела: осанка, походка, позы); жесты; взгляд.

2. *Экстралингвистика* исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а *паралингвистика* — громкость, тембр, ритм, высоту звука.

3. *Такесика* изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.).

4. *Проксемика* исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство и т. п.).

Количество и качество невербальных сигналов зависят от возраста человека. Например, у детей невербальные сигналы читают-

ся легче, чем у взрослых. Кроме того, они зависят от пола, типа темперамента, социального статуса и национальности. По данным психологических исследований, на протяжении часового разговора финн прибегает к жестикуляции один раз, итальянец — 80, француз — 120, мексиканец — 180 раз.

От принадлежности человека к той или иной культуре зависит значение одного и того же жеста. Например, когда большой палец правой руки опущен вниз, у англичан это означает неодобрение, у римлян — наказание, у русских такой жест отсутствует.

Чтобы правильно трактовать невербальное общение, специалисты рекомендуют руководствоваться следующими правилами:

- принимать во внимание следует не отдельные жесты (они, как и некоторые слова, могут иметь несколько значений), а их совокупность;

- жесты следует трактовать в контексте их проявлений (руки скрещены на груди — при общении этот жест выражает недоверие, закрытость; при холодной морозной погоде человек со скрещенными руками попросту замерз);

- необходимо учитывать национальные особенности;

- при трактовке жестов не следует приписывать свой опыт и свое состояние другому человеку;

- необходимо помнить о формально-ролевом общении (разд. 4.1), т.е. если человек играет роль высокомерного, то и жесты будет использовать соответствующие;

- нужно учитывать факторы здоровья: к примеру, у близоруких людей зрачки всегда расширены, у дальновзорких сужены.

Мимика тесно связана с эмоциями (см. разд. 3.2) и позволяет человеку догадаться о переживаемых собеседником чувствах радости, печали, напряжения или покоя. Мимика помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит. Радость, гнев, печаль — самые распространенные эмоциональные состояния лица. При выражении радости мускулы лица приходят в движение и все черты лица кажутся приподнятыми кверху. Носогубные складки резко изменяют форму, дугообразно расходясь от крыльев носа сначала кверху, а потом вниз. Уголки губ оттягиваются назад и кверху, щеки также поднимаются вверх, образуя под глазами, у наружных углов, мелкие морщины. Брови принимают изогнутый вид. Чувство гнева мимически выражается нахмуриванием лба, брови сдвигаются. В межбровном пространстве появляются вертикальные складки, губы при этом плотно сжаты.

Выражение лица играет важную роль в общении, обеспечивая эмоциональный контакт между собеседниками. Немецкий писатель, литературный и театральный критик Георг Кристоф Лихтенберг (1742—1799) заметил, что человеческое лицо является самой замечательной для нас поверхностью на земле. Выражение лица очень сильно зависит от движения губ. Плотно сжатые губы

выдают внутреннее напряжение, расслабленные «говорят» о мягкости и открытости.

Улыбка является универсальным средством невербального общения. Первоначально улыбка была символом угрозы, но уже давно означает одобрение, доброжелательность. Некоторые психологи придерживаются мнения, что человек улыбается не только потому, что рад чему-либо, но и потому, что улыбка помогает чувствовать уверенность и быть счастливее. Возможно, эта точка зрения спорная, но все же улыбка снимает настороженность первых минут встречи и способствует спокойному, уверенному общению, а также создает положительный настрой. Улыбка украшает человека, выражает радость, говорит о расположении и дружелюбии. Психологи рекомендуют слова приветствия и благодарности сопровождать улыбкой.

Люди улыбаются по-разному. Существует дружелюбная, ироничная, заискивающая, презрительная, насмешливая и другие виды улыбок. При общении с собеседником всегда надо помнить, что улыбка должна выражать дружеское расположение. Улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, чем обычная улыбка. Однако такую открытую улыбку специалисты не рекомендуют использовать при первой встрече, так как она может породить недоверие. Широкая улыбка, когда рот приоткрыт и обнажены оба ряда зубов, не используется при знакомстве, она характерна при шутках между друзьями.

Американцы любят повторять — «улыбайтесь»; следуя этому принципу, помните, что улыбка должна соответствовать ситуации и не должна вызывать раздражение собеседника.

Взгляд — это первый шаг на пути к собеседнику. Взгляд очень красноречив и выражает самые различные чувства и состояния. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным, ласковым, вопрошающим, блуждающим, застывшим и т. д.

Взгляд выражает отношение к собеседнику. Люди смотрят друг на друга от 30 до 60 % времени беседы. Зрительный контакт помогает регулировать разговор. Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на собеседника, чем когда он его слушает. Если говорящий переводит взгляд с партнера на что-то другое и обратно, это означает, что он еще не закончил говорить. Если мысль говорящего закончена, то он, как правило, смотрит в глаза собеседника, как бы сообщая: «Я все сказал, слово за Вами». Взгляд в сторону или искоса воспринимается как выражение подозрения и сомнения.

Больше всего нас раздражают люди, которые во время разговора опускают веки. Таким способом человек пытается убрать вас из поля своего зрения, потому что вы ему надоели, стали неинте-

ресны, или это демонстрация превосходства над вами, особенно в сочетании с откинутой назад головой.

Зрительный контакт зависит от дистанции между собеседниками. Мы больше смотрим на говорящего, когда он находится на некотором расстоянии, и избегаем зрительных контактов, когда он находится вблизи. Чем ближе находится собеседник, тем меньше нужно смотреть ему прямо в глаза, чтобы не вызвать у него неприятного чувства. Статистики подсчитали, что в произведениях Л. Н. Толстого (1828—1910) описано восемьдесят пять оттенков выражения глаз и девяносто семь оттенков улыбки.

Заметим, что мимические выражения лица сознательно можно контролировать для того, чтобы «скрыть» информацию о своем психологическом состоянии. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если наблюдать за телом человека, за его движениями.

Жесты. В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки. Даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике (вспомните разд. 2.3).

Каждый жест человека подобен слову в языке, он неразрывно связан с ходом мысли и с движением чувств человека. Для определения понимания информации в психологии используют *механизм обратной связи*, который проявляется в том, что в процессе обмена информацией она помимо своего первоначального содержания несет сведения о том, как собеседники воспринимают и оценивают поведение друг друга. Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакций, а также последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.

В общении специалиста любого профиля с клиентом или коллегой обратная связь является важным и необходимым условием установления доверительных отношений. Благодаря обратной связи мы можем понять, как встречено то, о чем мы говорим, — с одобрением или враждебно, открыт собеседник или замкнут. Бессловесная обратная связь помогает достичь нужного нам результата для построения конструктивного общения.

В общении чаще всего встречаются следующие виды жестов: *жесты оценки*, при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание;

жесты самоконтроля: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую, или человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники;

жесты доминирования: жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз;

жесты расположения: прикладывание руки к груди, означающее честность, прерывистое прикосновение к собеседнику.

Поза — это положение человеческого тела. От умения правильно держаться и двигаться в значительной степени зависит ваш внешний вид. Наша манера стоять, ходить и сидеть является дополнительным источником информации. Очень информативны плечевой пояс и верхняя часть тела человека. Например, высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком свидетельствуют о беспомощности, боязливости и неуверенности, а плечи, спадающие вперед, указывают на чувство подавленности. Свободно опущенные плечи «говорят» о внутренней свободе, уверенности, а отжимание плеч назад указывает на активность, решительность (но нередко — на переоценку собственных возможностей).

Человеческое тело способно принимать около тысячи различных положений. В силу культурных традиций каждого народа одни позы являются запретными, а другие — нормативными. Позы свидетельствуют об уровне культуры общества. Например, сидеть, развалившись на стуле или положив ноги на стол, в присутствии партнера в нашем обществе не принято. Нужно учиться сидеть красиво, удобно и естественно, при этом не следует «плюхаться» на стул — нужно садиться спокойно. Не следует разглаживать юбку после того, как усядетесь. Когда собеседник сидит, наклонившись слегка вперед, то он выражает внимание и сосредоточенность; если же он откинулся назад и положил ногу на ногу, то его вид «говорит» о незаинтересованности, «выключении» из разговора.

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы: *открытую*, которая характеризует искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак;

закрытую или защитную, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле закинув ногу на ногу или скрестив их;

поза готовности, демонстрирующая желание активных действий, а также энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; при посадке на стул туловище человека несколько наклонено вперед, при этом руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади.

Важное значение для общения имеет **голос**, который является выразителем наших чувств. Тихим голосом разговаривают люди робкие и неуверенные в себе; очень громкая, «взвинченная» речь может восприниматься как резкость и агрессия. В обычной обстановке нужно говорить с нормальной громкостью, чтобы вас все хорошо слышали. Каждому человеку необходимо работать над постановкой голоса, особенно это относится к тем, кто постоянно

вступает в общение, чья профессия связана со звучащим словом.

Существенное значение имеет гибкость, пластичность голоса, умение легко изменять его в зависимости от содержания речи. Большое значение имеет тон речи, т. е. окраска голоса человека, с помощью которой он передает свои чувства и мысли. Ведь тон может изменить содержание речи, придать ей противоположный смысл. Хорошо поставленному голосу свойственно богатство тембральной окраски. *Тембр* — это окраска звука, яркость, теплота, мягкость и индивидуальность. Не случайно есть голоса, которые привлекают нас и надолго запоминаются.

Одним из важнейших средств может стать умелое использование *пауз*, которые помогают доносить и воспринимать смысл высказывания. Длительность пауз различна и зависит от причины, которой она вызвана. Голос и жест в сочетании с мимикой помогают человеку создать свой образ.

Проксемика занимается нормами пространственной и временной организации общения. Выделяют четыре пространственные зоны, или дистанции в общении:

1) *интимная* (от 0 до 45 см). Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяет только самым близким людям. Задавались ли вы вопросом: почему в местах общественного скопления (кинотеатр, транспорт, эскалатор и т. п.) чаще всего возникают конфликтные ситуации? Это может быть объяснено вторжением людей в интимные зоны друг друга;

2) *личная* (от 45 до 120 см). Это расстояние используется в повседневном общении среди знакомых людей. Данная дистанция обычно разделяет людей, находящихся на приемах или официальных вечерах;

3) *социальная* (от 120 до 400 см). Это дистанция официальных встреч с посторонними людьми, людьми, которых мы не очень хорошо знаем (новичок в группе, новый сотрудник в коллективе);

4) *общественная*, или публичная (от 400 до 750 см). Данное расстояние используется при общении с большим количеством людей, например, лектору удобнее передавать информацию, а слушателям — воспринимать.

Интересно, что определяющим фактором расстояния между общающимися являются социально-возрастные различия. Исследователи отмечают, что чем больше разница в возрасте у общающихся людей, тем больше расстояние между ними. То же происходит при общении людей с разным социальным статусом.

Исследования также показали, что между ростом собеседника и дистанцией общения существует связь: чем выше мужчина, тем более он старается приблизиться к собеседнику и наоборот. У жен-

щин прослеживается противоположная зависимость, поэтому специалисты рекомендуют учитывать в общении данную закономерность.

Французский писатель, мастер афоризмов, Жан де Лабрюйер (1645—1696) очень остроумно заметил, что в любом самом мелком, самом незначительном, самом неприметном нашем поступке уже сказывается весь наш характер: дурак и входит, и выходит, и садится, и встает с места, и молчит, и двигается иначе, нежели умный человек.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого из них и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Перечислите виды невербальных средств общения и раскройте их значение в профессиональной деятельности.

Как известно, служебные отношения влияют на настроение людей, создают микроклимат в коллективе. Не секрет, что деловые отношения связаны с быстро меняющимися ситуациями, а это, в свою очередь, может привести к возникновению конфликтов. Каждому из нас приходилось сталкиваться с этим. Как только возникает конфликт, сразу «срабатывают» наши эмоции, мы испытываем напряжение, дискомфорт и наносим вред своему здоровью и здоровью участников конфликта. Поэтому каждому культурному человеку полезно иметь элементарные представления о конфликтах, о правилах поведения в конфликтных ситуациях и способах достойного выхода из них.

5.1. КОНФЛИКТ И ЕГО СТРУКТУРА

Издавна проблематика конфликта была предметом изучения философов. Его природу пытались объяснить великие умы древнего мира. Например, древнекитайский мыслитель Конфуций (551 — 479 до н. э.) в своих изречениях отмечал, что конфликты порождаются неравенством и несхожестью людей; нормальному общению вредит корысть и стремление к выгоде, а также упрямство и лживость. Поэтому он предлагал улучшать нравы, устранять пороки и избегать ссор. Древнегреческие философы Платон (ок. 428 — 348 до н. э.) и Аристотель (384 — 322 до н. э.) также огромное внимание уделяли изучению конфликтов (распрей), источнику их возникновения.

Таким образом философы древности стремились понять роль и значение конфликта в жизни людей. Они говорили о спорах, противоречиях и давали им различные оценки. Одни полагали, что в спорах рождается истина, другие осуждали ссоры и рекомендовали их избегать.

В наши дни изучение проблемы конфликтов оставляет много вопросов, которые не нашли ни четких ответов, ни единодушия ученых.

В конце XIX в. конфликт становится объектом изучения права, искусствоведения, военных наук, психологии.

Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению. В психологии выделяют определенные типы конфликтов.

Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

Межличностный конфликт является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Межгрупповой конфликт происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Классификация конфликтов *по горизонтали* характеризует конфликты, возникающие между рядовыми сотрудниками, которые не находятся в подчинении друг у друга; *по вертикали* — между людьми, находящимися в подчинении друг другу; в *смешанных* конфликтах представлены оба варианта. Причем 70—80 % от всех конфликтов составляют вертикальные и смешанные.

Возникновение конфликтов возможно по разным причинам и обстоятельствам. Они могут являться результатом недостаточного понимания в процессе общения; неверных предположений по отношению к действиям собеседника; различий в планах и оценках. Причинами конфликтов могут быть индивидуально-личностные особенности партнера по общению; неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние; бестактность, отсутствие желания трудиться, потеря интереса к работе.

Обратимся к примеру, который очень распространен в конфликтологии. Студенты решили устроить вечеринку. Во время приготовления угощения две девушки не смогли поделить апельсин и стали громко спорить, доказывая друг другу, что именно ей необходим апельсин. Однако выяснилось, что одной из девушек для приготовления сока нужна была мякоть апельсина, а другой для кекса необходима цедра. Таким образом, конфликта могло не быть, поскольку потребности девушек совместимы. Но каждая из них реагировала на ситуацию в зависимости от того, как ее восприняла и оценила.

Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** — слова, действия (или бездействие), способствующие возникновению и развитию конфликта. Сам по себе «конфликтоген-одиночка» не способен привести к конфликту. Для этого должна возникнуть «цепочка конфликтогенов» — их эскалация, т. е. когда на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более силь-

ным конфликтогеном, часто выбирая самый сильный из всех возможных.

Как же происходит обмен «любезностями»? Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» отвечает «обидой на обиду», чтобы компенсировать свой психологический проигрыш. При этом его ответ должен быть не слабее, поэтому для полной уверенности он делается с «запасом» (трудно удержаться от соблазна проучить обидчика). В результате сила конфликтогенов возрастает. Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявление агрессии;
- проявление эгоизма.

Для того чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми избежать конфликтогенов, следует:

- 1) помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет эскалации конфликтогенов);
- 2) проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение, представить, как отзовутся в его душе ваши слова и поступки;
- 3) проявлять терпимое отношение к мнению и взглядам собеседника и принимать несхожесть его суждений со своими.

Чтобы понять сущность конфликта и эффективно разрешить его, необходимо обратиться к одной из *формул конфликта*:

Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт,

где конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта; инцидент — это стечение обстоятельств, которые являются поводом для конфликта; конфликт — это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт — значит:

- 1) устранить конфликтную ситуацию;
- 2) исчерпать инцидент.

Однако, как показывает практика, в жизни встречается много случаев, когда по объективным причинам невозможно устранить конфликтную ситуацию. Следовательно, с целью избежания конфликта следует проявлять осторожность и не создавать инцидента.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) Сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б) Руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;

в) При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

5.2. ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ РЕАГИРОВАНИЕ И САМОРЕГУЛЯЦИЯ В КОНФЛИКТАХ

Эмоциональное реагирование в конфликтах показывает лицо каждого из общающихся. Одни люди ведут себя сдержанно, другие впадают в гнев; одни начинают плакать, другие искать защиту и покровительство и т. п.

При конфликте проявляются черты человека, о существовании которых он, возможно, не подозревал. Иными словами, конфликт способен показать все достоинства и недостатки человека. Причем эмоциональное реагирование и соответствующее поведение человека может стать источником постоянных переживаний, поскольку наши эмоции заставляют нас действовать иррационально, т. е. в момент конфликта у человека доминирует не разум, а эмоции, что часто приводит к аффекту, когда сознание отключается, и человек не отвечает за свои слова и действия.

Великий персидский писатель и мыслитель Саади (между 1203 и 1210—1292) по этому поводу заметил:

Разгневан — потерпи, немного охладев,
Рассудку уступи, смени на милость гнев.
Разбить любой рубин недолго и несложно,
Но вновь соединить осколки невозможно.

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте. Ознакомимся с некоторыми его правилами¹.

1. *Дайте партнеру «выпустить пар».* Если партнер раздражен и агрессивен, переполнен отрицательными эмоциями и договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.* Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера или попросите доверительно у конфликтующего собеседника совета.

¹ Самыгин С. И., Столяренко Л. Д. Психология управления. — Ростов н/Д, 1997.

3. *Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.* Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

4. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.* Проблема — это то, что надо решать, а отношение к человеку — это фон, условия, в которых приходится принимать решение. В случае неприязненного отношения к клиенту или партнеру вы можете не захотеть решать проблему. Этого делать нельзя. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней. Иными словами, отделите проблему от личности.

5. *Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.* Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть много, чтобы выбрать лучший (альтернатива). При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т. е. вы и клиент (партнер по общению) должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.

6. *В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте достоинств партнера, он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, давайте оценку только его поступкам. Например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

7. *Отражайте как эхо смысл высказываний и претензий.* Употребление фраз: «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

8. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.* К извинению способны уверенные и зрелые люди, поэтому это правило обезоруживает клиента и вызывает у него уважение и доверие.

9. *Ничего не надо доказывать.* В конфликте никто, никогда и никому ничего не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться с «врагом». Человек в этот момент не думает, его рациональная часть отключается, а поэтому незачем пытаться что-либо доказывать. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.

10. *Замолчите первым.* Если так уж получилось, что вы не заметили, как «втянулись» в конфликт (по наблюдениям, 80 % конфликтов возникают помимо желания их участников), попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от собеседника-«противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя. Однако ваше молчание не должно быть обидным для партнера и не должно быть окрашено злорадством и вызовом.

11. *Не характеризуйте состояние оппонента.* Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Что ты злишься, нервничаешь?», «Чего ты бесишься?» — такие «успокоители» только укрепляют и усиливают конфликт.

12. *Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.* Выразите свое уважение и расположение клиенту, партнеру и выскажите соглашение по поводу возникших трудностей. Если вы не испортите отношения и дадите человеку «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.

Таким образом, искусство управления собственным эмоциональным состоянием состоит в умении направлять эмоции в нужное русло, поскольку агрессивные реакции, сопровождающиеся гневом, яростью по отношению к собеседнику, заводят в тупик и препятствуют конструктивному разрешению конфликта.

Советский педагог и писатель А. С. Макаренко (1888 — 1939) образно заметил, что тормозить себя необходимо на каждом шагу, и это должно превратиться в привычку, поскольку человек без тормоза — это испорченная машина.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Каким образом осуществляется контроль над эмоциональным состоянием?
2. Прокомментируйте основные пункты «кодекса поведения в конфликте».

5.3. СТРАТЕГИЯ И ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ

По способу разрешения конфликты подразделяются на продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные).

Непродуктивные конфликты — это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.

Конструктивные конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание.

1. **Соперничество** — это открытая «борьба» за свои интересы. Данная стратегия используется, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко приносит долгосрочные результаты. Тот, кто сегодня

проиграл, впоследствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому такая стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях.

2. *Сотрудничество* — это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни. В процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех его участников. Специалисты рекомендуют начать реализацию этой стратегии с фраз: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы получить то, что мы оба хотим».

Доказано, что при выигрыше двух сторон люди более склонны исполнять принятые решения. Сотрудничество предполагает умение (желание) сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения (аргументировать требования) и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

3. *Компромисс* — это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременные желания невыполнимы (например, желание занять одну и ту же должность).

Как правило, компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

4. *Избегание* — это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своих позиций. Данную стратегию рекомендуют использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Более того, уход или отсрочка позволяют предположить, что за это время ситуация может разрешиться сама собой или вы сможете ею заняться, когда будете обладать достаточной информацией, желанием ее разрешить.

5. *Приспособление* представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Если интересы другого человека окажутся более жизненно важными, чем ваши, а переживания — сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

Стратегия приспособления может быть применима, если:

- вас не особо волнует случившееся, а предмет разногласия для вас не важен;
- вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- вы чувствуете, что ваши шансы на победу минимальны;
- вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать собственную позицию.

Понятно, что ни одна стратегия поведения в продуктивном конфликте не может считаться лучшей, поэтому важно научиться

эффективно использовать каждую из них, учитывая обстоятельства и ситуацию. По сути, нет хороших или плохих стратегий, а есть целесообразное или нецелесообразное их использование.

Для более успешного разрешения конфликта необходимо помнить об определенном «табу».

В конфликте нелзя:

- критически оценивать партнера;
- приписывать ему низменные или плохие намерения;
- демонстрировать знаки своего превосходства;
- обвинять партнера и перекладывать на него всю ответственность;
- игнорировать интересы клиента (партнера по общению);
- видеть все только со своей позиции;
- уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело;
- преувеличивать свои заслуги;
- раздражаться, кричать, нападать;
- задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера;
- обрушивать на партнера множество претензий¹.

В конфликтной ситуации и уже разыгравшемся конфликте всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактичности (вспомните разд. 1.4, 1.5). Подходите к разрешению проблем творчески: старайтесь увидеть в собеседнике лучшие качества и ориентируйтесь на положительные стороны его характера.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
2. Какая стратегия поведения в конфликте характерна для вас?
3. Какие правила поведения в конфликте вы можете взять себе на вооружение?
4. Что запрещено в конфликте?

¹ Власова Н. ...И проснешься боссом: Справочник по психологии управления. — Новосибирск, 1994. — Ч. 2.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ ПО ОСВОЕНИЮ НОРМ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

В древнем мире на воротах Дельфийского храма было написано: «Познай себя». В наши дни эта надпись остается актуальной. Преобразовывая окружающую действительность, каждому человеку необходимо максимально использовать свой потенциал, а для этого важно учитывать свои достоинства и осознавать то, что мешает формированию собственной личности и созданию конструктивных отношений с окружающим миром.

Французский философ, математик, писатель Б. Паскаль (1623—1662) заметил, что при познании самих себя пусть мы и не постигаем истину, но наводим порядок в собственной жизни. А это для нас самое существенное.

6.1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕСТЫ

Тест (от англ. *test* — проверка) — это система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного психологического свойства личности¹.

Термин «тест» был впервые введен в 1890 г. в Англии. Тесты получили широкое распространение в детской психологии после 1905 г., когда во Франции были разработаны серии тестов для определения одаренности детей, и в практике психодиагностики после 1910 г., когда в Германии была разработана серия тестов для профессионального отбора.

Предлагаемые тесты помогут вам лучше узнать себя, но абсолютизировать полученные результаты, конечно, не следует.

ТЕСТ 1

Умеете ли вы излагать свои мысли?

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить «да» или «нет».

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?

¹ Психология: Словарь / Под ред. А. В. Петровского. — М., 1990.

2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и настроение?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?
16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Обработка результатов

По 1 баллу начислите за ответ «нет» на вопросы 5, 11, 12, 13 и по 1 баллу за ответ «да» на все остальные.

Сумма баллов означает:

От 12 до 16 баллов — отличный результат.

От 10 до 12 баллов — средний результат.

Меньше 9 баллов — плохой результат.

ТЕСТ 2

Коммуникабельны ли вы?

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ordinaria деловая встреча. Выбывает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу, сказать, который час, и т. д.?

7. Как вы считаете, существует ли проблема «отцов и детей» и действительно ли людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, в библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не примете. Это так?

14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Обработка результатов

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется, и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов — вы явно не коммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов — вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и

необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь таким неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера.

Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

От 19 до 24 баллов — вы в известной степени общительны; в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают.

И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми; в то же время не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов — вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее — ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, нельзя абсолютизировать результаты теста. Однако, если вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими, научиться корректировать свой характер.

ТЕСТ 3

Приятно ли с вами общаться?

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если какая-нибудь тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Обработка результатов

За каждый ответ «да» на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 начисляйте по 1 баллу и подсчитайте сумму баллов.

От 1 до 3 баллов — трудно сказать: вы молчун, из которого не вытянешь слова, или просто не очень общительны. Однако общаться с вами не всегда просто, порой даже трудно. Следует над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов — вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник.

Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 баллов — вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам много играть, как на сцене?

ТЕСТ 4

Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения

Инструкция: Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Обработка результатов

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

ТЕСТ 5

Умеете ли вы слушать?

Инструкция: Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивайте баллами. За ответ «почти всегда» — 2 балла; «в большинстве случаев» — 4 балла; «иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов; «почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) вам неинтересны?

2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов.

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано *более 62 баллов*, то умение слушать — выше «среднего уровня». Обычно *средний балл* слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

ТЕСТ 6

Тип темперамента

Инструкция: Ответьте «да» или «нет» на следующие 57 вопросов.

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуть», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это невыгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы почти все что угодно — на спор?

11. Возникает ли у вас чувство смущения, когда вы хотите заговорить с симпатичным незнакомым человеком противоположного пола?

12. Бывает ли, что вы выходите из себя, злитесь?

13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?

14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?

15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?

16. Легко ли вас обидеть?

17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?

18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?

19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?

20. Предпочитаете ли вы иметь друзей поменьше, но особенно близких вам?

21. Часто ли вы мечтаете?

22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?

23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?

24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?

25. Способны ли вы дать волю чувствам и вовсю повеселиться в компании?

26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?

27. Считают ли вас человеком живым и веселым?

28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?

29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?

30. Вы иногда сплетничаете?

31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?

32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете об этом прочитать в книге, нежели спросить?

33. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?

34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?

35. Бывает ли, что вас «бросает в дрожь»?

36. Вы всегда бы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?

37. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?

38. Раздражительны ли вы?

39. Нравится ли вам работа, которая требует от вас быстроты действия?

40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случай побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от бессонницы?

Обработка результатов

Чтобы определить тип темперамента, необходимо полученный ответ сверить с «ключом».

«Ключ»:

1. Шкала экстраверсии — интроверсии: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» при ответе на вопросы 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» — 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Интроверсия: 0 — 12 баллов.

Экстраверсия: 13 — 24 балла.

2. Шкала эмоциональной стабильности — эмоциональной нестабильности: начислите по одному баллу за каждое совпадение: «да» при ответе на вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Эмоциональная стабильность (устойчивость): 0 — 12 баллов.

Эмоциональная нестабильность (неустойчивость): 13 — 24 балла.

3. Уровень вашей искренности: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 6, 24, 36; «нет» — 12, 18, 30, 42, 48, 54.



Рис. 1. Круг Айзенка

Если совпадений меньше четырех, результат тестирования достоверный.

Экстравертам свойственна общительность, импульсивность, прямолинейность в суждениях, ориентация на внешнюю оценку. Интровертам присущи необщительность, закрытость, склонность к самоанализу, осторожность.

Эмоционально устойчивые люди не склонны к беспокойству, устойчивы к внешним воздействиям. Эмоционально-нестабильные — чувствительны, тревожны, эмоциональны, склонны расстраиваться по мелочам.

Полученные в результате обработки данные отразите в «Круге Айзенка» (рис. 1).

ТЕСТ 7

Волевой ли вы человек?

Инструкция: Вам предлагается ответить на 15 вопросов. За каждый ответ «да» поставьте 2 балла, за ответ «не знаю» — 1 балл, за ответ «нет» — 0.

1. Способны ли вы, если надо, встать утром с постели, как бы рано это ни было?
2. Каждое ли утро вы делаете зарядку?
3. Стремитесь ли вы соблюдать режим дня?
4. Как бы вам ни мешали, можете ли вы на занятиях не отвлекаться и делать то, что требуется?
5. Осуждаете ли вы, хотя бы про себя, тех, кто опаздывает или пропускает занятия, мешает на них другим?
6. Всегда ли вы выполняете домашние задания, пусть даже не самостоятельно?
7. Выполняете ли поручение, которое вам не совсем приятно?
8. Читаете ли вы дополнительно рекомендованную литературу, если это делать не обязательно?
9. Способны ли вы без напоминаний принимать лечение по предписанию врача?
10. Попав в конфликтную ситуацию, находясь на грани того, чтобы с кем-то поссориться, можете ли вы этого не сделать?
11. Есть ли такие дни и часы, в которые вы любите заниматься одним и тем же делом?
12. Если вы начали что-то делать, но потом поняли, что это неинтересно, доведете ли начатое до конца?
13. Можете ли отказаться от самой интересной телепередачи или кинофильма, если у вас срочное и важное дело?
14. Всегда ли вы выполняете свои обещания?
15. Регулярно ли вы анализируете свое поведение, поступки и делаете ли из этого определенные выводы?

Обработка результатов

Подсчитайте свои баллы. Их сумма будет свидетельствовать о том, насколько вы волевой человек.

Если набралось *от 22 до 33 баллов*, вас можно поздравить — с силой воли все в порядке. Человек вы волевой, на вас можно положиться, не подведете. Но не зазнавайтесь, знайте, что иногда ваша твердая и непримиримая позиция может досаждать окружающим.

Если набралось *от 13 до 21 балла*, сила воли развита средне. Если почувствуете, что иначе нельзя, вы действуете должным образом, но если увидите, что чего-то можно и не делать, то не станете за это братья. Если вам поручают что-то, вы выполняете, а по своей инициативе лишние обязанности на себя не берете. Вы довольно дипломатичны, но не всегда тверды и упорны в достижение цели.

Если набралось *12 и менее баллов*, то с силой воли у вас не все благополучно. К своим обязанностям вы относитесь спустя рукава, делаете лишь то, что легче и интереснее. У вас наверняка немало неприятностей и дома, и в школе. Постарайтесь посмотреть

на себя как бы со стороны, проанализируйте свое поведение, поступки и попытайтесь хоть что-то изменить. Вы скоро убедитесь, что это вовсе не трудно, надо лишь заставить себя. И не сомневайтесь, вы станете более волевым человеком.

ТЕСТ 8

Коммуникативные и организаторские способности (КОС)

Инструкция: Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайте внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

Если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) — поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?

13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?

14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?

15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?

17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?

19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?

20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?

21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?

23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых людей?

28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?

30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?

33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?

34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у вас много друзей?

38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того чтобы узнать свои коммуникативные способности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 и за каждый ответ «нет» на вопросы 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39. Коэффициент коммуникативности (K_x) определяют по формуле: $K_x = m/20$, где m — количество совпавших с «ключом» ответов.

Если K_x соответствует:

- от 0,10 до 0,45* — низкий уровень;
- от 0,46 до 0,55* — уровень ниже среднего;
- от 0,56 до 0,65* — средний уровень;
- от 0,66 до 0,75* — высокий уровень;
- от 0,76 до 1,00* — очень высокий уровень.

Коммуникативные способности — это способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.

Низкие — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

Ниже среднего — человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и трудно переживает обиды.

Средние — человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

Высокие — человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

Очень высокие — человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для определения *организаторских способностей* воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и за каждый ответ «нет» на вопросы 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40. Коэффициент организаторских способностей (K_o) определяют по формуле: $K_o = m/20$, где m — количество ответов, совпавших с «ключом».

Если K_o соответствует:

- от 0,20 до 0,55* — низкий уровень;
- от 0,56 до 0,65* — уровень ниже среднего;
- от 0,66 до 0,70* — средний уровень;
- от 0,71 до 0,80* — высокий уровень;
- от 0,81 до 1,00* — очень высокий уровень.

Организаторские способности — это способность человека организовывать себя и других.

Низкие — человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

Ниже среднего — человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

Средние — в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

Высокие — человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

Очень высокие — человек испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских способностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности эти склонности могут развиваться.

ТЕСТ 9

Эмоциональная чувствительность

Инструкция: Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Каждый вопрос имеет три ответа: **А, Б, В**. Выберите тот, который больше всего подходит вам. Правильных или неправильных ответов нет. Отвечайте быстро, долго не раздумывайте.

1. За чем вы могли бы встать в очередь?
 - А.** Ни за чем.
 - Б.** Если нужно купить то, за чем стоит очередь, и другого выхода нет, то занимаете очередь.
 - В.** Если есть возможность, вы лучше отправитесь в другой магазин, даже если он и не слишком близко.
2. Вздрагиваете ли вы, если зазвонит телефон?
 - А.** Вы так привыкли к этому, что даже не замечаете звонков.
 - Б.** Да.
 - В.** Нет.
3. Если вы уезжаете в другой город, за сколько времени до отправления поезда вы приезжаете на вокзал?
 - А.** За час до отправления поезда.

- Б.** За четверть часа.
В. За полчаса.
4. Если вы находитесь в обществе человека, который почему-либо напряжен и нервничает, передается ли вам его настроение?
А. Если это близкий человек, то безусловно.
Б. Если не можете помочь его беде, то хотя бы пытаетесь успокоить его.
В. Напряжение передается в любом случае.
5. Ухудшается ли ваше самочувствие (например, вас бросает в жар или в холод, болит голова, начинается головокружение), если вы переживаете из-за чего-либо?
А. Нет.
Б. Случается.
В. Из-за каждого переживания вы чувствуете себя больным целый день.
6. Насколько, по-вашему, справедливо изречение: «Рано или поздно все образуется само собой»?
А. Целиком и полностью.
Б. Хорошо, если бы так было, но вы в это не верите.
В. Сам человек должен приложить к этому усилия.
7. Если вы опоздали на урок, что вы чувствуете?
А. И с другими может такое случиться.
Б. В таком случае лучше не входить в класс.
В. Естественно, испытываете стеснение.
8. Если у вас множество разнообразных дел, лучше или хуже продвигается работа, чем в том случае, когда дел мало?
А. В таких случаях у вас как будто вырастают крылья, вы делаете одно дело за другим.
Б. Обилие дел вас подавляет, вы не знаете, за что хвататься, поэтому с трудом управляетесь с ними.
В. Вы всегда работаете в одном темпе.
9. Выносите ли вы нахождение в толпе?
А. Иногда — да, иногда — нет.
Б. Не выносите, нервничаете из-за этого.
В. Вам это не мешает.
10. Можете ли вы спокойно спать на новом, чужом месте?
А. В том случае, если условия подходящие, спите хорошо.
Б. Едва ли.
В. В любом месте спите беспробудно.

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:
менее 35 баллов — вы эмоционально чувствительный человек. Вы не всегда уверены в себе, часто теряетесь в сложной ситуации;
от 36 до 65 баллов — вы рассудительны, спокойны и осмотрительны, ваши настроения не достигают крайностей. Ваши поступ-

Таблица 3

Вопрос	Варианты ответов		
	А	Б	В
1	0	6	3
2	6	0	8
3	3	9	0
4	4	6	1
5	8	5	0
6	10	3	6
7	8	0	6
8	6	0	10
9	6	1	9
10	6	1	10

ки определяются не эмоциями, а намерениями. Вас, конечно, можно вывести из равновесия, но лишь в том случае, если к тому имеется действительная причина. Вы правильно оцениваете значение вещей, этому способствует ваша уравновешенность. Если что-то случается, вы в первую очередь занимаетесь решением этой проблемы;

свыше 65 баллов — у вас низкая эмоциональная чувствительность. Окружающих вы можете вывести из терпения своей рассудительностью. Возможно, в некоторых случаях вы не особо обращаете внимание на происходящие события, которые вам неприятны. Если это так, то вы очень везучий человек.

ТЕСТ 10

Ваш стиль делового общения

Инструкция: С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что любое из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.

8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я одновременно учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я берусь за самые трудные дела.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного организовать и улучшить деятельность других.

47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль I: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль II: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль III: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль IV: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль I — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль II — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, деталей, процедурных вопросов, планирования, организации и контроля. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, обязательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль III — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, способны к сопереживанию и психологически ориентированны.

Стиль IV — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны, и порой их сложно понять.

ТЕСТ 11

Стратегия поведения в конфликте

Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

- «совсем не согласен» — 1 балл;
- «не согласен» — 2 балла;
- «скорее согласен» — 3 балла;
- «согласен» — 4 балла;
- «полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.

4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе полемики свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это делает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

<i>Стратегия поведения</i>	<i>№ утверждений</i>	<i>Сумма баллов</i>
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает **10**.

6.2. УПРАЖНЕНИЯ, ТЕСТЫ И СИТУАТИВНЫЕ ЗАДАНИЯ

В цивилизованном обществе необходимы знания этикета и соблюдение норм профессиональной этики. Эти нормы и правила складывались веками в процессе совместной жизни и деятельности многих поколений и передавались потомкам.

Сегодня общество выдвигает новые требования к личности, морали, поведению и поступкам. Важной является способность

прогнозировать свое профессиональное будущее и соотносить уровень своего профессионализма с меняющимися запросами общества. В этой связи большое значение приобретают знания, умения и навыки в сферах корпоративной этики и этикета делового общения, а также профессиональное и личностное самоизучение, которое опирается на знания психологии.

I. Эстетическая и этическая культура.

1. Ф. М. Достоевский сказал о том, что красота спасет мир. Как вы понимаете данное высказывание?

2. Человек стремится к красоте. Он любит закат и восходом солнца, лунной дорожкой на море; человек украшает свою одежду, внешний вид, создает интерьер своего быта. Нет такого народа, который бы не испытывал чувства прекрасного, поскольку человек обладает способностью находить и ценить красоту.

Вспомните и запишите моменты, когда вы подумали или сказали: «Как красиво!»

3. С точки зрения эстетических категорий проанализируйте какой-либо роман, мюзикл, кинофильм, спектакль и т. п., привлечший ваше внимание.

4. Проанализируйте, используя ваши знания о цвете, свое настроение в домашней обстановке, на производственной практике, в учебных аудиториях и мастерских. Как можно объяснить взаимосвязь цвета и настроения?

5. Поразмышляйте, какие эстетические способности и почему вы хотели бы использовать в будущей работе, профессии?

6. По вашему мнению, может ли человек прожить жизнь без произведений изобразительного искусства? Опишите преимущества и недостатки такой жизни.

7. Как вы считаете, нужно ли спорить об эстетических и художественных вкусах? Докажите свою позицию.

8. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

9. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как долг, совесть, честь, достоинство. Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:

а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива и престиже своей профессии;

б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

10. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»:

а) да; б) нет. Ответ поясните на примере.

11. Как можно сформулировать «золотое» правило общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

12. К профессиональному поведению предъявляются требования, соответствующие нравственным критериям: необходимо быть вежливым, тактичным, деликатным, доброжелательным.

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню».

13. Как вы понимаете высказывание Сервантеса: «Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

14. На нормах морали основаны традиции, обычаи, привычки. Дайте определения этим понятиям (для этого воспользуйтесь словарями). Докажите, почему важно знать традиции и обычаи.

15. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

16. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

17. Какие профессиональные и моральные нормы нарушены в следующих примерах:

а) «Что же Вы, гражданин, дожили до старости, а считать не научились!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши претензии. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье);

в) в секции магазина:

«Надоело, битый час торчите у прилавка, задаете вопросы и ничего не покупаете. Отойдите от прилавка и не мешайте работать!»

18. Является ли скромность синонимом застенчивости? Ответ поясните.

II. Этикет и имидж делового человека.

1. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство и настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость и тактичность.

3. Существует ли разница между бытовым и деловым этикетом?

Ответ прокомментируйте.

4. Вежливость предполагает приветствие. Как надо приветствовать окружающих, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?

5. Чего нельзя делать во время приветствия?

6. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать: старший, младший, женщина, мужчина, начальник, подчиненный, пожилой мужчина, девушка?

7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) подчиненные.

8. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

9. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

10. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам в процессе телефонного разговора:

- а) «Алло, это кто?»;
- б) «Петрова нет на месте. Чем я могу помочь?»;
- в) «Иванова нет, не знаю где он!»;
- г) «Лады, договорились. Пока.»;
- д) «Куда я попала?»;
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?».

11. Известно, что при завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

12. Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культу-

ры поведения является важным и основным условием для успешной работы в любой организации.

13. Почему деловую переписку называют общением в миниатюре?

14. Человек, получивший визитную карточку, сразу же убрал ее в кейс. Нарушил ли он какие-то правила этикета?

15. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются дизайном.

16. Деловой протокол — это:

а) осознание добросовестного исполнения своих обязанностей;
б) свод правил деловых и служебных отношений;
в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;

- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

17. Действующие законы и распоряжения, нормативные документы, устав, а также выводы, подтвержденные экспериментом, относятся:

- а) к слабым аргументам;
- б) сильным;
- в) несостоятельным.

18. Какие характеристики относятся: а) к закону этичности; б) закону постепенности; в) закону встраивания аргументов:

1) аргументы не следует излагать параллельно рассуждениям партнера;

2) не стремитесь быстро переубедить партнера по общению;

3) в ходе аргументации избегайте обмана, высокомерия и манипуляций.

19. К какому закону аргументации относятся следующие позиции: не путайте факты и мнения; в качестве аргументов используйте те, что принимает ваш собеседник:

- а) закон диалектичности;
- б) закон демонстрации равенства и уважения;
- в) закон объективности и доказательности;
- г) закон встраивания.

20. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.

21. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего);

- б) с позиции лица, принимающего решение;
в) всеми участниками беседы.
22. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
- а) принуждение;
 - б) понимание;
 - в) заинтересованность.
23. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию:
- 1) умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями;
 - 2) слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.
24. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:
- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
 - б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
 - в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
 - г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этому событию.
25. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию:
- 1) слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника;
 - 2) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции);
 - 3) обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями;
 - 4) пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
26. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:
- а) выяснение;
 - б) перефразирование;
 - в) резюмирование;
 - г) отражение чувств.
27. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:
- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то выполнить сразу после его завершения;
 - б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
 - в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

28. Выберите ситуации, при которых эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1) при коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное;

2) при беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы;

3) в ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают;

4) партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

29. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

б) «Из сказанного Вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела Вас полностью устраивают, и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю Ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

г) «Главное, что Вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

30. К «технике общения» относят прием — «золотые слова», т. е. искусство подачи комплиментов.

Комплимент и лесть — это одно и то же?

а) да;

б) нет. Ответ поясните.

Чтобы ответить на этот вопрос, воспользуйтесь словарями.

31. В результате применения приема «золотые слова»:

а) у собеседника возникают положительные эмоции;

б) комплимент приносит пользу тому, кому предназначен;

в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;

г) возникает атмосфера уважения;

д) происходит настрой на доверительную беседу, ориентированную на сотрудничество;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

32. Найдите подтверждение приема «имя собственное» в книге: Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. — М., 1989.

33. Терпеливое и внимательное слушание проблем клиента — это прием:

а) «золотые слова»;

б) «терпеливый слушатель»;

- в) «зеркало отношений».
34. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе:
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
 - д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
 - е) все позиции верны;
 - ж) все позиции неверны.
35. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата в коллективе старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:
- а) эффективного общения;
 - б) неэффективного общения.
36. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению.
- а) думать, как позэффектнее показать свою компетентность;
 - б) делать замечания, комментировать сказанное, перебивать;
 - в) внимательно слушать, не перебивать, дать возможность собеседнику высказаться до конца;
 - г) проявлять искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
 - д) сосредоточиться на своих личных проблемах.
37. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения, деловой беседы:
- а) учитывать интересы собеседника;
 - б) говорить только о себе;
 - в) видеть положительное в собеседнике;
 - г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
 - д) находить общее с собеседником;
 - е) выделять свое «Я»;
 - ж) проявлять искренность и доброжелательность;
 - з) навязывать свою точку зрения;
 - и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.
38. Опишите последовательность приготовления бутерброда.
39. Груши и яблоки едят:
- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
 - б) откусывают от целого плода;
 - в) очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.
40. Что принято чистить ножом:
- а) мандарины;

- б) апельсины;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

41. Куски сахара из сахарницы берут:

- а) руками;
- б) щипчиками;
- в) чайной ложкой.

42. Салфетку за столом принято:

- а) повязывать вокруг шеи;
- б) засовывать за воротник;
- в) раскладывать на груди;
- г) класть на колени.

43. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
- б) по обе стороны тарелки от ее края;
- в) на тарелку крест-накрест.

44. Хлеб с общей тарелки берут:

- а) руками;
- б) вилкой, которую держат в правой руке;
- в) вилкой, которую держат в левой руке;
- г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.

45. Почему подарок может многое рассказать о его дарителе?

46. Что главное в подарке:

- а) цена;
- б) искренность;
- в) намек;
- г) желание доставить радость.

III. Личность и ее индивидуальные особенности.

1. Раскройте сущность понятия личность.

2. На рисунке 2 изображены линии (а) и фигуры (б). Сравните длину линий и расстояние между точками.

3. На рисунке 3 представлены двойные изображения. Найдите, где фон, а где фигура.

4. Посмотрите в течение 20 секунд на таблицу с числами и запомните их. После этого уберите таблицу и напишите все числа, которые запомнили. Средняя норма запоминания 7 ± 2 .

14	89	51	37
63	95	44	12
92	42	26	68
24	39	82	73

5. Работайте в парах. Зачитываются слова, которые надо запомнить попарно. Затем зачитывают только первые слова каждой пары, второе записывается на листке. После проверки у правильно запи-

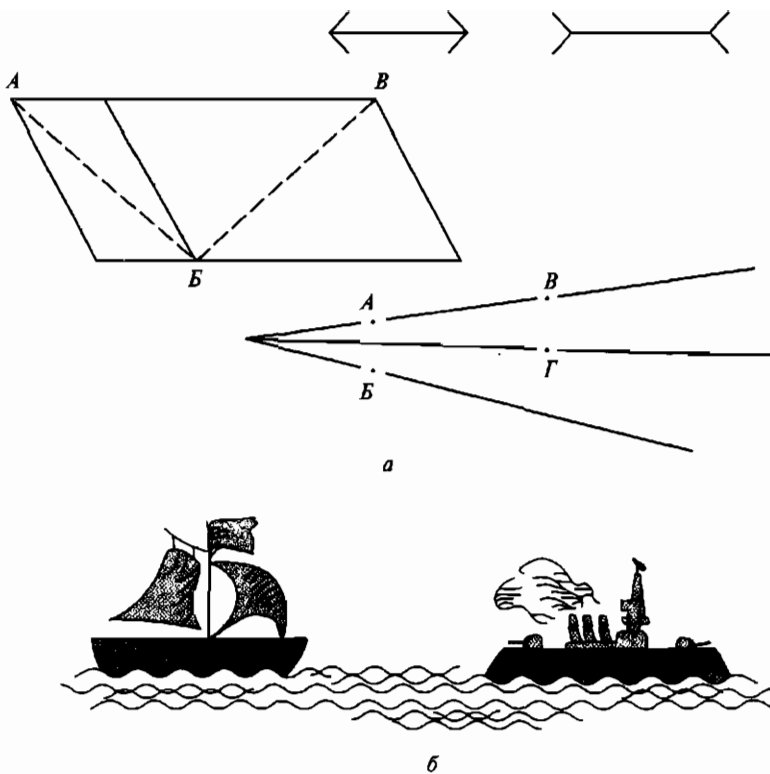


Рис. 2. Иллюзии Мюллер-Лиера

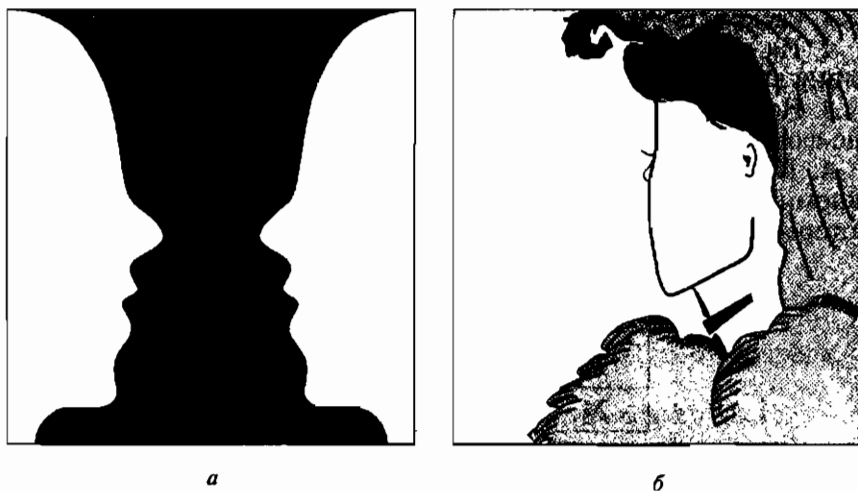


Рис. 3. Двойные изображения

санного слова поставьте «+», если слово не записано или записано неправильно, поставьте «-».

Вариант № 1

кукла — играть
курица — яйцо
ножницы — резать
лошадь — сани
книга — читать
бабочка — муха
солнце — лето
щетка — зубы

мышка — норка
снег — зима
петух — кричать
чернила — тетрадь
корова — молоко
паровоз — ехать
груша — компот
лампа — вечер

Вариант № 2

жук — кресло
перо — вода
очки — ошибка
санки — завод
рыба — пожар
топор — кисель
кольцо — топор

замок — время
спички — овца
терка — море
голубь — отец
лейка — трамвай
гребенка — ветер
сапоги — котел

Проанализируйте, какой вариант лучше запоминался и почему?
6. Работайте в парах. Прослушайте слова и запишите их.

Любовь, спички, встреча, полка, школа, разлука, кочерга, болезнь, доска, сессия, экзамен, мыло, дружба, винт, стена, стипендия, капуста, свидание, труба, кирпич, вода, общежитие, учебник, окно, дождь, память.

Проанализируйте, какие слова и почему запомнились лучше.
7. Прочитайте один раз список слов, закройте страницу и запишите слова, которые запомнили.

Лук	Базилик
Слива	Лимонад
Яйцо	Манго
Ежевика	Тесто
Фундук	Ветчина
Креветка	Пирожное
Тоник	Овсянка
Майонез	

Подсчитайте количество слов.

18 — 39 лет	норма — 10 слов
40 — 59	9
60 — 69	8

8. В темной комнате в шкафу лежат 42 красных носка и 24 синих. Сколько носков следует взять из шкафа, чтобы из них можно было составить по крайней мере одну пару носков одного цвета?

9. Разделите на бумаге число двенадцать на две равные части так, чтобы половина этого числа была равна семи.

10. Название одного дня недели начинается с 3-й буквы после М. Напишите вторую букву названия этого дня.

11. Выберите пару слов, в которой лучше всего выражается соотношение между значениями, сходное с соотношениями в заглавной паре:

Драгоценный камень — оправа:

а) бриллиант — уголь;

б) картина — рама;

в) дерево — жилище;

г) гора — долина.

Предприниматель — бизнес:

а) квартировладелец — квартира;

б) акционер — корпорация;

в) мэр — город;

г) импрессарио — театр.

Малина — ягода:

а) корова — бык;

б) психология — наука;

в) земляника — клубника;

г) ежевика — сад.

12. Попробуйте писать числа от 1 до 20 и одновременно громко вести счет в обратном направлении. Проанализируйте результат.

13. Работайте в парах. Вопросы зачитываются вслух:

а) укажите, в каком слове: «портной», «подвал», «запал», «антракт», есть буква «д»;

б) в перечне слов: «рот», «кот», «мот», «год», «крот» второе слово будет кот. Правильно?

14. На рисунке 3 изображены три пары обуви. Укажите концы шнурков от каждого ботинка.

15. Какие определения по смыслу соответствуют: а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:

1) сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно;

2) яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей;

3) длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека;

4) явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе.

16. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:

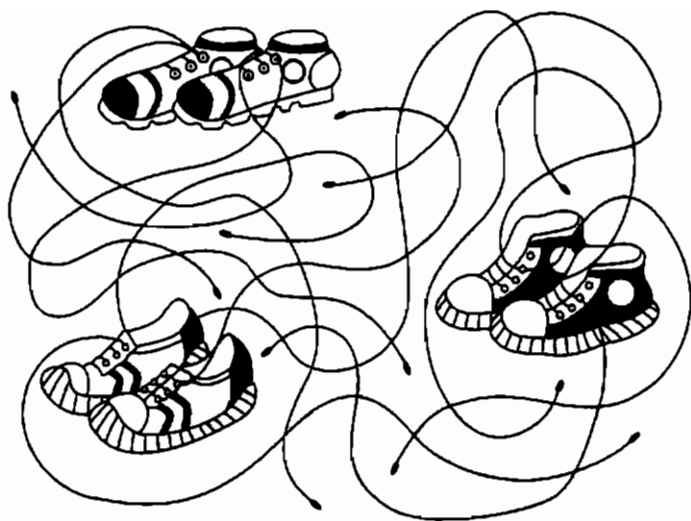


Рис. 3. Упражнение на концентрацию внимания

а) астенические;

б) стенические.

17. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях:

а) «Что-то я сегодня не в духе» — говорит коллега после неудачного разговора с клиентом;

б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (из разговора двух приятелей);

в) Один из участников конфликта резко встал со стула и отшвырнул его в сторону.

18. Что означают выражения: «Смотреть сквозь розовые очки», «Видеть все в темном цвете»?

19. Опишите наиболее яркие эмоции холерика, флегматика, сангвиника, меланхолика.

20. Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:

а) холерик;

б) сангвиник;

в) флегматик;

г) меланхолик.

21. Проявление эмоций зависит от:

а) воспитания;

б) темперамента;

в) привычек;

г) принятых правил приличия и норм поведения;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

22. Волевые действия проявляются в умении:

а) контролировать проявление своих эмоций;

б) сдерживать себя;

в) проявлять терпение;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

23. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем по:

а) вербальным средствам общения;

б) невербальным средствам общения;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

24. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии:

1) ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли, внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания;

2) динамическая характеристика психической деятельности;

3) ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к риску и действиям.

25. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

а) повышенная активность;

б) длительная работоспособность;

в) энергичность;

г) сосредоточенность внимания;

д) вспыльчивость;

е) молчаливость;

ж) терпеливость;

з) общительность;

и) стойкие формы поведения;

к) непоседливость;

л) быстрая переключаемость;

м) бедность движений.

26. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик:

1) склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;

2) энергичность, порывистость движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству;

3) медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость;

4) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

27. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

- а) энергичность;
- б) выдержанность;
- в) переменчивость настроения;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) общительность;
- е) подвижность;
- ж) порывистость в движениях;
- з) ровное и спокойное настроение;
- и) возбужденное состояние;
- к) невыразительность речи;
- л) быстрая приспособляемость к новой обстановке;
- м) громкая речь.

28. Заполните таблицу.

Таблица 4

Характеристика типов темперамента

№ п/п	Характеристика	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
1	Поведение				
2	Эмоциональные переживания				
3	Настроение				
4	Адаптация				
5	Терпение				
6	Общительность				
7	Отношение к критике				
8	Отношение к новому				
9	Способность к достижению цели				
10	Образное сравнение				

29. Основой характера человека является:

- а) воля;
- б) эмоции;
- в) темперамент;
- г) способности.

30. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:

- а) свойства темперамента;
- б) проявление эмоций;

- в) волевые черты характера;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

31. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий, — это:

- а) темперамент;
- б) характер;
- в) воля.

32. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) целеустремленности; б) самообладанию; в) самостоятельности; г) решительности; д) настойчивости:

1) умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь;

2) волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при достижении цели;

3) умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели;

4) волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями;

5) способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть.

33. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений, — это:

- а) настойчивость;
- б) самостоятельность;
- в) исполнительность.

34. В течение четырех лет девушка поступала в один и тот же институт, и каждый раз не набирала нужное количество проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

IV. Психологические аспекты делового общения.

1. Выберите типы межличностного общения:

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное;
- д) диалогическое;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

2. Диалог возможен при соблюдении принципов (правил взаимоотношений): а) принципа «здесь и сейчас»; б) принципа дове-

рительности; в) принципа паритетности; г) принципа проблематизации; д) принципа персонифицирования. Определите, какая из характеристик соответствует каждому из них:

- 1) доверие к намерениям партнера без оценки его личности;
- 2) психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника, контроль над собственными эмоциями;
- 3) общение направлено на обсуждение общих проблем и нерешенных вопросов;
- 4) необходимость вести разговор от своего имени, без ссылки на чужое мнение, выражать свои чувства и желания;
- 5) восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

3. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П. Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений;
- д) внутриличностная.

Ответ обоснуйте.

4. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) коммуникативной стороне общения; б) интерактивной стороне общения; в) перцептивной стороне общения:

1) общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

2) общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

3) общение проявляется через восприятие, оценку и понимание людьми друг друга.

6. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы предпочтете? Ответ поясните.

7. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

8. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

9. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) эффектом ореола;
- б) эффектом проекции;
- в) эффектом упреждения.

10. Известно, что психологическими механизмами восприятия являются: а) идентификация; б) эмпатия; в) аттракция; г) рефлексия.

Какие характеристики соответствуют по смыслу перечисленным механизмам восприятия:

1) эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события;

2) представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств;

3) отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения и привычек другого человека;

4) способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

11. Что является высшей формой эмпатии? Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

12. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

13. Приведите примеры стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего.

Э. Берн выделил три способа поведения: *родитель*; *ребенок*; *взрослый*. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения:

а) трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания;

б) все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие и пресекающие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст»;

в) эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

15. Какая из сторон общения характеризуется взаимным обменом мнениями и информацией между партнерами, передачей знаний, мнений и чувств:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

16. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

17. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

18. Согласны ли вы с тем, что жесты следует «читать» в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений:

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примерах.

19. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

20. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

21. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

22. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

23. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;

- в) рука, поддерживающая подбородок.
24. Жест открытости — это:
- а) расстегнутый пиджак;
 - б) скрещенные ноги;
 - в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
 - г) неполная посадка на стуле;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
25. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:
- а) скрещенные ноги и руки;
 - б) наклон головы вбок;
 - в) руки на бедрах.
26. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:
- а) руки, скрещенные на груди;
 - б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
 - в) прикрытие рта ладонью.
27. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:
- а) открытости;
 - б) готовности;
 - в) защиты.
28. При удивлении:
- а) брови подняты;
 - б) глаза широко открыты;
 - в) рот приоткрыт;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны.
29. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа, взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, держа остальные пальцы под подбородком, то это означает:
- а) желание действовать активно;
 - б) критическое оценивание;
 - в) задумчивость.
30. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, на лице открытая улыбка, удобная широкая посадка на стуле, иногда глаза прикрываются с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:
- а) вовлеченность в проблему;
 - б) доверительность и согласие;
 - в) смущение и неуверенность.

V. Конфликты в деловом общении.

1. Опишите примеры индивидуальных и социальных конфликтов. Определите возможные меры по их профилактике.

2. Приведите примеры различных типов конфликта и определите причины их возникновения.

3. Вспомните сказки, мифы, в которых присутствует конфликт, и проанализируйте поведение главных героев.

4. Как вы понимаете поговорку: «Худой мир лучше доброй ссоры».

5. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью:

1) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей;

2) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;

3) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей;

4) столкновение противоположно направленных интересов различных групп;

5) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

6. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров;

б) коммуникативные барьеры;

в) лично-индивидуальные особенности партнера;

г) бестактность;

д) неконтролируемость эмоционального состояния;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

7. Конфликтогены — это слова, действия (бездействие), которые:

а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

8. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт:

1) конфликт, возникающий у руководителя организации при проявлении родственных чувств к одному из подчиненных, вопреки служебному долгу;

2) конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

9. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению:

- 1) открытая борьба за свои интересы;
- 2) поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон;
- 3) стремление выйти из конфликта, не решая его;
- 4) урегулирование разногласий через взаимные уступки;
- 5) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

11. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:

- а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом;
- б) обе стороны обладают одинаковой властью;
- в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение;
- г) когда иного выбора нет и терять уже нечего;
- д) возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени;
- е) одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

12. При какой стратегии поведения развиваются способности слушания, приобретаются навыки аргументации, вырабатывается умение сдерживать свои эмоции, появляется опыт совместной работы:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

13. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

14. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем утверждении, не отвергайте инициатив партнера. Рассматривайте разные предложения, оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще акцентировать внимание на отрицательном эмоциональном состоянии партнера: «Что ты злишься?», «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы Вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?».

15. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции;

д) учитывать интересы партнера по общению;

е) критически оценивать партнера.

6.3. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И ДОКЛАДОВ

1. История развития эстетики как науки.

2. Античная эстетика.

3. Византийская эстетика.

4. Древнерусская эстетика.

5. Средневековая эстетика Западной Европы.

6. Эстетика эпохи Возрождения.

7. Эстетика эпохи Просвещения.

8. Роль эстетики в сфере обслуживания.

9. Профессиональная этика в сфере бизнеса.

10. Этика делового общения традиционного общества.

11. Этика делового общения в учении Конфуция.

12. Этика делового общения в западноевропейской культуре.

13. Значение нравственных норм в современном предпринимательстве.

14. Формы регулирования поведения человека в современном обществе.

15. Роль и функции визитной карточки в деловой жизни.

16. Деловой этикет и эстетическое восприятие служебного помещения.

17. Имидж делового человека.

18. Одежда и внешний вид делового мужчины.

19. Одежда и внешний вид деловой женщины.
20. Этикет руководителя.
21. Психологические особенности пола в повседневной служебной деятельности.
22. Значение письменного делового общения в системе деловых отношений.
23. Роль деловых приемов в обеспечении эффективности деловых отношений.
24. Виды деловых приемов.
25. Требования этикета к организации деловых приемов.
26. Поведение за столом.
27. Гастрономический этикет.
28. Сувениры и подарки в деловой сфере.
29. Культура телефонных разговоров.
30. Значение культуры речи в обеспечении этики деловых отношений.
31. Познавательная деятельность человека.
32. Познавательная роль ощущений и восприятий.
33. Значение памяти в жизни человека.
34. Роль памяти в успешной профессиональной деятельности.
35. Решение мыслительных задач и творческая деятельность личности.
36. Значение внимания в повседневной жизни и профессиональной деятельности.
37. Эмоциональный мир человека.
38. Волевые черты характера и их значение в становлении профессиональной карьеры.
39. Общение — основа человеческого бытия.
40. Успех делового общения.
41. Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности.
42. Конфликтная личность.
43. Саморегуляция поведения как основа бесконфликтного общения.
44. Роль руководителя в разрешении конфликта.
45. Профилактика конфликтов в организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Ф. Ларошфуко, известный французский писатель-моралист, как-то заметил, что можно дать совет, но нельзя дать умение им пользоваться. Поэтому важной становится не только сумма знаний по изучаемой дисциплине, но и способность к саморазвитию и самосовершенствованию. В современном мире профессиональный рост и деловой успех невозможны без саморазвития, без формирования активной жизненной позиции. Для этого молодому человеку необходимы готовность к переосмыслению стереотипов собственного опыта и освоение новых моделей поведения, основанных на **ВЗАИМОПОНИМАНИИ**. Взаимопонимание, достигаемое в общении, является необходимым и существенным элементом любого дела. В библейской легенде о строительстве Вавилонской башни Бог, желая помешать людям в реализации слишком амбициозного проекта, смешал языки, т. е. нарушил взаимопонимание.

Изучая этикет делового общения, необходимо помнить, что успешное общение во многом зависит от искренности и доброжелательности по отношению к собеседнику.

Также не следует забывать, что профессиональная компетентность специалистов сегодня немыслима без психологической культуры человека.

Социально-экономические условия, связанные с развитием рыночных отношений, способствуют повышению значимости собственной активности личности в профессиональном самоопределении и самоутверждении в избранной сфере деятельности. Сегодня важным моментом в становлении личности является развитие и формирование себя как специалиста, владеющего не только профессиональными знаниями и умениями, но и подготовленного к социальной адаптации, способного в будущем обеспечивать гуманизацию производственных отношений на основе развития и совершенствования коммуникативных навыков, которые базируются на нравственности, на умении управлять собой, на соблюдении правил и норм взаимодействия.

Профессиональная деятельность состоит из множества проблемных ситуаций, которые человек стремится разрешить. Одному легче даются решения ситуаций, требующих из нескольких готовых решений выбрать одно наиболее правильное; другому легче предло-

жить что-то новое, выдвинуть альтернативу; третьему предпочтительнее действовать, а не размышлять и т. д. Привычные для человека способы мышления позволяют найти стратегию выхода из проблемной ситуации.

Если специфика профессиональной деятельности требует от человека использовать несвойственный ему способ мышления, то он будет испытывать дискомфорт и не сможет добиться успехов в данной профессии. В свою очередь это еще раз доказывает о необходимости познать себя, свои возможности, способности, профессиональные интересы и склонности.

В профессиональной деятельности люди вступают во взаимодействие друг с другом. Одни предпочитают часто взаимодействовать, другие — редко, решая задачи и проблемы в одиночку. Таким образом, выработка индивидуального стиля деятельности, способствующего ее эффективному выполнению, включает знание своих индивидуальных особенностей, способов реагирования на раздражители и включение тех свойств психики, которые могут привести к позитивному результату через средства управления собственным поведением.

В деятельности специалиста сферы обслуживания и бизнеса общение занимает одно из ведущих мест как по затраченному на общение рабочему времени, так и по значимости для достижения производственных целей.

Поэтому для вас, уважаемые учащиеся и выпускники учреждений профессионального образования, важно не только хорошо знать и владеть технической стороной своей работы, но и уметь квалифицированно взаимодействовать с клиентами.

От профессионально важных качеств, которые представляют собой своеобразные «реакции» субъекта труда в конкретной производственной ситуации, и от степени их овладения зависит степень «соответствия» человека данной профессии.

Под профессионально важными качествами подразумеваются индивидуальные качества субъекта деятельности, влияющие на эффективность деятельности и успешность ее освоения. К ним относятся:

«...индивидуально-типологические свойства нервной системы (возбуждение и торможение, уравновешенность, подвижность);

сенсорные и перцептивные свойства (абсолютные пороги чувствительности слухового, зрительного, вкусового, обонятельного и тактильного анализаторов);

аттенционные свойства (концентрация, устойчивость, быстрота переключения, широта распределения внимания);

психомоторные свойства (сила, скорость, выносливость, точность, ритмичность движений);

мнемические свойства (объем памяти, скорость запоминания, прочность запоминания, точность и скорость воспроизведения);

имажинитивные свойства (творческое воображение);
мыслительные свойства (гибкость мыслительных процессов, скорость, самостоятельность, экономичность, широта, глубина, последовательность, критичность мышления);

волевые свойства (целеустремленность, настойчивость, упорство, решительность, смелость, инициативность, самостоятельность, выдержка и самообладание)»¹.

Психологический аспект профессиональной компетентности служащих сферы обслуживания и бизнеса включает коммуникативные качества:

- желание и умение общаться;
- позитивный настрой на восприятие слушать и говорить;
- владение своими эмоциями;
- умение вести диалог с партнерами по общению и стремиться к сохранению психологического комфорта в диалоге.

Эти и другие качества являются значимыми для данной профессиональной области, поскольку современная жизнь выдвигает задачу качественно нового уровня обслуживания граждан, отвечающего их интересам и потребностям.

Поэтому для эффективной деятельности специалисту необходимо понимать запросы и потребности конкретных групп клиентов, их требования к качеству, а также уметь устанавливать с ними контакт и гибко реагировать на возникающие в ходе обслуживания проблемы.

В этой связи еще раз отметим, что и учащемуся, и выпускнику учреждений профессионального образования необходимы знания и навыки общей психологической культуры, знания профессиональной этики, знания и умения важнейшей стороны морали профессионального поведения современного специалиста — делового этикета.

Без квалифицированных, компетентных специалистов ни одна организация не сможет достичь своих целей и выжить в условиях конкуренции. Сегодня опытный руководитель много времени затрачивает на решение психологических задач, возникающих в процессе общения с клиентами, подчиненными, коллегами и начальством. Культура общения, в том числе нравственная и психологическая культура человека, во многом определяет эффективность его становления как гражданина и высококлассного специалиста.

В процессе развития рыночной экономики и рыночных отношений ценность образования возрастает день ото дня. Беспольных знаний нет, а процесс получения знаний — прекрасное условие для самореализации и самосовершенствования.

¹ Энциклопедия профессионального образования: В 3 т. / Под ред. С. Я. Батышева. — М., 1998. — С. 394.

Изучив материал, изложенный в учебном пособии «Этикет делового общения», многое показалось вам известным и очевидным, а иногда ненужным или очень простым. Но на практике в области общения и выстраивания конструктивных взаимоотношений с людьми делается немало ошибок. Помочь вам избежать многих ошибок на пути к успеху призвано данное учебное пособие.

Древняя китайская мудрость гласит: «Дорогу осилит идущий». Автор настоящего учебного пособия и редакторская группа издательства желает вам успехов.

ЛИТЕРАТУРА

- Аверченко Л. К.* Психология управления: Курс лекций. — М.; Новосибирск, 1989.
- Алехина И.* Имидж и этикет делового человека. — М., 2001.
- Архангельская М. Д.* Бизнес — этикет, или Игра по правилам. — М., 2001.
- Безюлева Г. В., Чиркова М. А.* Развитие коммуникативных качеств учащихся. — М., 2004.
- Бекетовова Е. Е.* Тайны общения: Сб. ситуативных задач-тестов по психологии делового общения. — М., 2001.
- Бородкин Ф. М., Коряк Н. М.* Внимание — конфликт. — Новосибирск, 1989.
- Ботавина Р. Н.* Этика деловых отношений. — М., 2001.
- Брашм И.* Культура делового общения. — Минск, 2000.
- Власова Н.* ...И проснешься боссом: Справочник по психологии управления. — Новосибирск, 1994.
- Герман Ш. М., Скатерщиков В. К.* Беседы об эстетике. — М., 1982.
- Карнеги Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Пер. с англ. — М., 1990.
- Коломинский Я. Л.* Человек: психология. — М., 1986.
- Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. — М., 1999.
- Кругляницо Т. А. и др.* Этика. — М., 1994.
- Лобарева Л. А.* Уроки привлекательности. — М., 1995.
- Маркичева Т. Б., Ножин Е. А.* Деловое общение: практические рекомендации. — М., 1997.
- Мириманова М. С.* Конфликтология: Учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. — М., 2003.
- Морозов А. В.* Деловая психология. — СПб., 2000.
- Ниренберг Дж., Калеро Г.* Читать человека как книгу. — М., 1990.
- Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. — Н. Новгород, 1992.
- Психология: Словарь* / Под ред. А. В. Петровского. — М., 1990.
- Психология и этика делового общения* / Под ред. В. Н. Лавриненко. — М., 1997.
- Реан А. А., Гатанов Ю. Б., Баранов А. А.* Психология 8 — 11 класс. — СПб., 2000.
- Рогов Е. И.* Психология общения. — М., 2001.

- Рогов Е. И.* Эмоции и воля. — М., 1999.
- Самыгин С. И., Столяренко А. Д.* Психология управления. — Ростов н/Д, 1997.
- Семенова А. К., Маслова Е. А.* Психология и этика менеджмента и бизнеса. — М., 2000.
- Сонин В. А.* Психологический практикум: задачи, этюды, решения. — М., 1998.
- Чупрякова М. Э.* Правила деловых отношений. — Екатеринбург, 2001.
- Шеламова Г. М.* Деловая культура и психология общения. — М., 2003.
- Шепель В. М.* Имиджология: Секреты личного обаяния. — М., 1994.
- Эстетика: Словарь / Под общ. ред. А. А. Беляева. — М., 1989.
- Эстетическая культура и эстетическое воспитание / Сост. Г. С. Лабковская. — М., 1983.
- Ягер Дж.* Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М., 1994.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Эстетическая и этическая культура	6
1.1. Общие сведения об эстетической культуре	6
1.2. Сферы эстетической культуры	9
1.3. Эстетическое воспитание	11
1.4. Общие сведения об этической культуре	13
1.5. Профессиональная этика	16
Глава 2. Этикет и имидж делового человека	19
2.1. Деловой этикет и его принципы	19
2.2. Словесный этикет	22
2.3. Жесты или невербальный этикет	28
2.4. Культура телефонного общения	30
2.5. Деловая беседа	33
2.6. Деловая переписка	41
2.7. Визитные карточки в деловой жизни	44
2.8. Деловой протокол	46
2.9. Поведение за столом	50
2.10. Интерьер рабочего помещения	53
2.11. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни	56
2.12. Имидж делового человека	59
2.13. Этикет деловых отношений	67
2.14. Особенности национальной этики	69
Глава 3. Личность и ее индивидуальные особенности	73
3.1. Психология человека	73
3.2. Эмоциональный мир личности	87
3.3. Характер и темперамент личности	92
Глава 4. Психологические аспекты делового общения	102
4.1. Общение — основа человеческого бытия	103
4.2. Роль восприятия в процессе общения	109
4.3. Понимание в процессе общения	114
4.4. Общение как взаимодействие	117
4.5. Вербальное и невербальное общение	120

Глава 5. Конфликты в деловом общении	129
5.1. Конфликт и его структура	129
5.2. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах	132
5.3. Стратегия и правила поведения в конфликтах	134
Глава 6. Практические занятия по освоению норм делового этикета	137
6.1. Психологические тесты	137
Тест № 1. Умеете ли вы излагать свои мысли?	137
Тест № 2. Коммуникабельны ли вы?	138
Тест № 3. Приятно ли с вами общаться?	141
Тест № 4. Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения ...	142
Тест № 5. Умеете ли вы слушать?	142
Тест № 6. Тип темперамента	143
Тест № 7. Волевой ли вы человек?	146
Тест № 8. Коммуникативные и организаторские способности (КОС)	147
Тест № 9. Эмоциональная чувствительность	151
Тест № 10. Ваш стиль делового общения	153
Тест № 11. Стратегия поведения в конфликте	156
6.2. Упражнения, тесты и ситуативные задания	157
6.3. Темы рефератов и докладов	179
Заключение	181
Литература	185

Учебное издание

Шеламова Галина Михайловна

Этикет делового общения

Учебное пособие

Редактор *О. Л. Мирошниченко*

Ответственный редактор *С. И. Фрольцова*

Технический редактор *Н. И. Горбачева*

Компьютерная верстка: *Р. Ю. Волкова*

Корректоры *О. Н. Тетерина, Н. С. Седова*

Изд. № 105107573. Подписано в печать 20.08.2010. Формат 60 × 90/16.

Бумага офс. № 1. Печать офсетная. Гарнитура «Таймс». Усл. печ. л. 12,0.

Тираж 1 500 экз. Заказ № 30567.

Издательский центр «Академия». www.academia-moscow.ru

125252, Москва, ул. Зорге, д. 15, корп. 1, пом. 26б.

Адрес для корреспонденции: 129085, Москва, пр-т Мира, 101В, стр. 1, а/я 48.

Тел./факс: (495)648-0507, 616-0029.

Санитарно-эпидемиологическое заключение № 77.99.60.953.Д.007831.07.09 от 06.07.2009.

Отпечатано в соответствии с качеством предоставленных издательством
электронных носителей в ОАО «Саратовский полиграфкомбинат».

410004, г. Саратов, ул. Чернышевского, 59. www.sarpk.ru

Для подготовки квалифицированных кадров в учреждениях начального профессионального образования предназначены следующие учебники и учебные пособия:

- Г. М. Шеламова
**Деловая культура
и психология общения**
- И. П. Котерова
Основы маркетинга
- В. Д. Сухов, С. В. Сухов
Коммерсант в промышленности
- Л. Н. Череданова
**Основы экономики
и предпринимательства**

ISBN 978-5-7695-7653-9



9 785769 576539

Издательский центр «Академия»
www.academia-moscow.ru

