

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Трубчевский аграрный колледж – филиал федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
«Брянский государственный аграрный университет»

Стельмахова Е. П.

## **ЛЕКЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### **ОП.06. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

программы подготовки специалистов среднего звена  
специальности 35.02.15 Кинология

**Брянская область, 2022**

УДК 174 (042)  
ББК 87.7  
С 79

Стельмахова, Е. П. Лекционный материал по дисциплине ОП.06. Культура делового общения программы подготовки специалистов среднего звена специальности 35.02.15 Кинология / Е. П. Стельмахова. - Брянск: Изд-во Брянский ГАУ, 2022. - 61 с.

Лекционный материал содержит основные сведения, которые необходимы для успешного освоения дисциплины Культура делового общения, а также вопросы для самоконтроля после изучения темы. Лекционный материал предназначен для обучающихся образовательных учреждений среднего профессионального образования по специальности 35.02.15 Кинология.

Лекционный материал печатается по решению методического совета филиала, протокол № 7 от 19.05.2022 г.

**Рецензент:** Цибуля Т.В. - преподаватель общих учебных предметов и дисциплин Трубчевского филиала ФГБОУ ВО Брянский ГАУ, высшая категория.

## Содержание

Лекция №1. Общение как основа человеческого бытия .....	4
Лекция №2. Вербальное и невербальное общение .....	9
Лекция №3. Общее понятие об этической культуре. ....	15
Лекция №4. Общее понятие об эстетической культуре. ....	22
Лекция №5. Понятие об эстетическом вкусе.....	25
Лекция №6. Понятие о служебном поведенческом этикете. ....	28
Лекция №7. Общие правила речевого этикета.....	33
Лекция №8. Понятие имиджа.....	35
Лекция №9. Мода, стиль, вкус .....	40
Лекция №10. Техника ведения деловых бесед, делового протокола, деловых приёмов.....	43
Лекция №11. Конфликт и его разрешение.....	53
Литература: .....	60

## Лекция №1. Общение как основа человеческого бытия

Основной целью учебной дисциплины, которую вам предстоит изучить, является формирование профессионала с определенными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной деятельности.

Каждый человек уникален, неповторим. Знать себя, управлять собой, ощущать радость общения, адаптироваться в новых условиях, жить в согласии с другими, а также научиться слышать, слушать и понимать человека — вот **основные задачи** изучаемой дисциплины. Эти задачи могут быть легко решены при грамотном построении деловых отношений.

**Деловые отношения** относятся к типу общественных отношений и рассматриваются как взаимосвязи между партнерами, коллегами, возникающие 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 тесно связаны с общением.

**Общение** — это сложный процесс установления и развития контактов между людьми. Главным в общении является не заучивание правил, а владение культурой взаимоотношений и культурой речи для того, чтобы кратко и точно, выразительно и доходчиво передать собеседнику свою мысль. В нем раскрываются такие ценности, как чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание и понимание. Все эти ценности неразрывно связаны с **культурой** поведения, т.е. с такими поступками и формами общения людей, которые основаны на нравственности, эстетическом вкусе, а также соблюдении определенных норм и правил.

### **Психологические аспекты делового общения**

Важное значение в общении приобретают знания и учет моральных качеств и индивидуально-психологических особенностей личности. Знания психологии личности помогут правильно сформировать представления о собеседнике, представить его способность к соглашению или увидеть в нем конфликтную личность, определить уровень готовности партнера работать в коллективе. Иными словами, знания позволяют определить эффективность деловых отношений с конкретным человеком.

Деловое общение строится на таких моральных качествах личности, как честность, долг, совесть, достоинство, которые придают деловым отношениям нравственный характер.

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

**Общение** — это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.

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

**Деловое общение** — это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества между коллегами по работе, конкурентами, клиентами, партнерами и т.п. Поэтому основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество, а для ее реализации необходимо учиться общению.

Описание девяти «абстрактных типов» собеседников:

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

2. **Позитивный человек.** Является самым приятным собеседником. Он доброжелателен, трудолюбив, всегда стремится к сотрудничеству.

3. **Всезнайка.** Всегда уверен в том, что все знает лучше всех; он постоянно включается в любой разговор.

4. **Болтун.** Любит высказываться пространно, бестактно прерывает беседу.

5. **Трусишка.** Такой собеседник 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 себя соответствующим образом.

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

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

### **Классификация общения**

В жизни человека практически нет периода, когда он находится вне общения. Общение 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 возникли различные формы и виды общения.

Например, **опосредованное** общение, связанное с использованием специальных средств и орудий (палка, след на земле и т.п.), письменности, телевидения, радио, телефона и более современных средств для организации общения, и обмена информацией.

**Прямое** общение — это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты — мне, я — тебе». **Косвенное** общение предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.

**Межличностное** общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.

**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.).

В психологии выделяется **три основных типа межличностного общения**: императивное, манипулятивное и диалогическое.

1. **Императивное** общение — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном случае партнер по общению 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 типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях, цели 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 с другими, в конечном итоге сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже воспринимает как фрагмент, руководствуется ложными целями и переходит на стереотипные формы

поведения. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению доверительных связей, построенных на дружбе, любви, взаимной привязанности.

Императивная и манипулятивная формы межличностного общения относятся к **монологическому общению**. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, 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), 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 фиксированной на себе установки 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», т.е. 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.

По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяется пять основных **функций**.

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

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

3. **Функция подтверждения** состоит 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.

4. **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 вызывать различное отношение. Эмоциональные межличностные отношения

встречаются в деловом общении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток.

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

Кроме того, выделяются несколько **видов общения**, среди которых можно отметить следующие.

1. **«Контакт масок».** В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются 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 и 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 играет 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.** В этом виде общения учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными.

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

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

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

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



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

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

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение общению.
2. Перечислите формы общения.
3. Назовите виды общения.
4. Назовите стороны общения.

## **Лекция №2. Вербальное и невербальное общение**

Общение осуществляется разными средствами. Выделяют **вербальные и невербальные средства общения**.

**Вербальное общение** (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тыс. слов в час.

В зависимости от намерений коммуникантов (что-то сообщить, узнать, выразить оценку, отношение, побудить к чему-либо, договориться и т.д.) возникают разнообразные речевые тексты. В любом тексте (письменном или устном) реализуется система языка.

Итак, язык - это система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения. Язык используется в самых разных функциях:

*Коммуникативная.* Язык выступает в роли основного средства общения. Благодаря наличию у языка такой функции, люди имеют возможность полноценного общения с себе подобными.

*Познавательная.* Язык как выражение деятельности сознания. Основную часть информации о мире мы получаем через язык.

*Аккумулятивная.* Язык как средство накопления и хранения знаний. Приобретенные опыт и знания человек старается удержать, чтобы использовать их в будущем. В повседневной жизни нас выручают конспекты, дневники, записные книжки. А «записными книжками» всего человечества являются разного рода памятники письменности и художественная литература, которая была бы невозможна без существования письменного языка.

*Конструктивная.* Язык как средство формирования мыслей. При помощи языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму. Выраженная словесно, мысль становится отчетливой, ясной для самого говорящего.

*Эмоциональная.* Язык как одно из средств выражения чувств и эмоций. Эта функция реализуется в речи только тогда, когда прямо выражается

эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит. Большую роль при этом играет интонация.

*Контактоустанавливающая.* Язык как средство установления контакта между людьми. Иногда общение как бы бесцельно, информативность его нулевая, лишь готовится почва для дальнейшего плодотворного, доверительного общения.

*Этническая.* Язык как средство объединения народов.

Под речевой деятельностью понимается ситуация, когда для общения с другими людьми человек использует язык. Существует несколько видов речевой деятельности:

- говорение - использование языка для того, чтобы что-то сообщить;
- слушание - восприятие содержания звучащей речи;
- письмо - фиксация содержания речи на бумаге;
- чтение - восприятие зафиксированной на бумаге информации.

С точки зрения формы существования языка общение делится на устное и письменное, а с точки зрения количества участников - на межличностное и массовое.

Любой национальный язык неоднороден, он существует в разных формах. С точки зрения социального и культурного статуса различаются литературные и нелитературные формы языка.

Литературная форма языка, иначе - литературный язык, понимается говорящими как образцовая. Основным признаком литературного языка - наличие устойчивых норм.

Литературный язык имеет две формы: устную и письменную. Первая - звучащая речь, а вторая - графически оформленная. Устная форма изначальна. К нелитературным формам языка относятся территориальные и социальные диалекты, просторечие.

Для психологии активности и поведения особую важность представляют именно невербальные средства общения. При невербальном общении средством передачи информации являются несловесные знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.).

К основным **невербальным средствам общения** относятся:

**Кинестика** - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения. К ней относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.

**Жестика.** *Жесты* - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов. О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего, важно количество жестикуляции. У разных народов выработались и вошли в естественные формы выражения чувств

различные культурные нормы силы и частотности жестикуляции. Исследования М. Аргайла, в которых изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах, показали, что в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, французы - 20, итальянцы - 80, мексиканцы - 180.

Интенсивность жестикуляции может расти вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, а также при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно затруднено.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

- Коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.)
- Модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.).
- Описательные жесты, которые имеют смысл только в контекст речевого высказывания.

**Мимика** - это движения мышц лица, главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. В литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении лица шести основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение) все движения мышц лица скоординированы. Основную информативную нагрузку в мимическом плане несут брови и губы.

Визуальный контакт, также является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего - означает не только заинтересованность, но и помогает сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Отчасти долгота взгляда человека зависит от того, к какой нации он принадлежит. Жители южной Европы имеют высокую частоту взгляда, что может показаться оскорбительным для других, а японцы при беседе смотрят скорее на шею, чем на лицо.

По своей специфике взгляд может быть:

1. Деловой - когда взгляд фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства
2. Социальный - взгляд концентрируется в треугольнике между глазами и ртом, это способствует созданию атмосферы непринужденного светского общения.

3. **Интимный** - взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица - до уровня груди. Такой взгляд говорит о большой заинтересованности друг другом в общении.

4. Взгляд искоса используется для передачи интереса или враждебности. Если он сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой, он означает заинтересованность. Если же он сопровождается нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, это говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

**Пантомимика** - это походка, позы, осанка, общая моторика всего тела.

**Походка** - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. В исследованиях психологов люди узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Выяснилось, что «тяжелая» походка характерна для людей, находящихся в гневе, «легкая» - для радостных. У гордящегося человека самая большая длина шага, а если человек страдает, его походка вялая, угнетенная, такой человек редко глядит вверх или в том направлении, куда идет.

Кроме того, можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, уверены в себе, имеют ясную цель и готовы ее реализовать. Те, кто всегда держит руки в карманах - скорее всего очень критичны и скрытны, как правило, им нравится подавлять других людей. Человек, держащий руки на бедрах, стремится достичь своих целей кратчайшим путем за минимальное время.

**Поза** — это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.

Одним из первых на роль позы человека как средство в невербальном общении указал психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.

Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой. Перекрещенные на груди руки являются модифицированным вариантом преграды, которую человек выставляет между собой и своим собеседником. Закрытая поза воспринимается как поза недоверия, несогласия, противодействия, критики. Более того, примерно треть информации, воспринятой из такой позы, не усваивается собеседником. Наиболее простым способом выведения из этой позы является предложение что-нибудь подержать или посмотреть.

Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Это - поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, а если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, будет держаться прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником - это скопировать его позу и жесты.

**Такесика** — роль прикосновений в процессе невербального общения. Здесь выделяются рукопожатия, поцелуи, поглаживания, отталкивания и т.п. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении. Например, похлопывание по плечу возможно только при условии близких отношений, равенства социального положения в обществе.

Обмен рукопожатием - многоговорящий жест, известный с древних времен. Первобытные люди при встрече протягивали друг другу руки раскрытыми ладонями вперед, чтобы показать свою безоружность. Этот жест со временем претерпел изменения, и появились его варианты, такие как помахивание рукой в воздухе, приложение ладони к груди и многие другие, в том числе и рукопожатие. Часто рукопожатие может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность.

Рукопожатия делятся на 3 вида:

- доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз);
- покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх);
- равноправное.

Доминирующее рукопожатие является наиболее агрессивной его формой. При доминирующем (властном) рукопожатии человек сообщает другому, что он хочет главенствовать в процессе общения.

Покорное рукопожатие бывает необходимо в ситуациях, когда человек хочет отдать инициативу другому, позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Часто используется жест, называемый «перчаткой»: человек двумя руками, обхватывает руку другого. Инициатор этого жеста подчеркивает, что он честен и ему можно доверять. Однако жест «перчатка» следует применять к

хорошо знакомым людям, т.к. при первом знакомстве он может произвести обратный эффект.

Крепкое рукопожатие вплоть до хруста пальцев является отличительной чертой агрессивного, жесткого человека.

Признаком агрессивности является также пожатие несогнутой, прямой рукой. Его главное назначение - сохранить дистанцию и не допустить человека в свою интимную зону. Эту же цель преследует и пожатие кончиков пальцев, но такое рукопожатие свидетельствует о том, что человек не уверен в себе.

**Проксемика** - определяет зоны наиболее эффективного общения. Э.Холл выделяет четыре основные зоны общения:

1. Интимная зона (15-45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение «чужого» в эту зону расценивается как угроза.

2. Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный - зрительный контакт.

3. Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед.

4. Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д.

В общении также важно обращать внимание на голосовые характеристики, относящиеся к невербальному общению. *Просодика* - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр.

*Экстралингвистика* - это включение в речь пауз и различных не морфологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства и мысли.

Голос содержит в себе очень много информации о хозяине. Опытный специалист по голосу сможет определить возраст, место проживания, состояние здоровья, характер и темперамент его обладателя.

Хотя природа и наградила людей уникальным голосом, окраску ему они придают сами. Те, кому свойственно резко менять высоту голоса, как правило, бодрее. Общительнее, увереннее, компетентнее и гораздо приятнее, чем люди, говорящие монотонно.

Чувства, испытываемые говорящим, отражаются, прежде всего, в тоне голоса. В нем чувства находят свое выражение независимо от произносимых слов. Так, обычно легко распознаются гнев и печаль.

Немало информации дают сила и высота голоса. Некоторые чувства, например энтузиазм, радость и недоверие, обычно передаются высоким голосом, гнев и страх — тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Такие чувства, как горе, печаль, усталость обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы.

Скорость речи также отражает чувства. Человек говорит быстро, если он взволнован, обеспокоен, говорит о своих личных трудностях или хочет нас в чем-то убедить, уговорить. Медленная речь чаще всего свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Допуская в речи незначительные ошибки, например, повторяя слова, неуверенно или неправильно их выбирая, обрывая фразы на полуслове, люди невольно выражают свои чувства и раскрывают намерения. Неуверенность в выборе слов проявляется тогда, когда говорящий не уверен в себе или собирается нас удивить. Обычно речевые недостатки более выражены при волнении или, когда человек пытается обмануть своего собеседника.

Поскольку характеристика голоса зависит от работы различных органов тела, то в нем отражается и их состояние. Эмоции изменяют ритм дыхания. Страх, например, парализует гортань, голосовые связки напрягаются, голос «садится». При хорошем расположении духа голос становится глубже и богаче оттенками. Он действует на других успокаивающе и внушает больше доверия.

Важно, что в процессе общения человек больше доверяет знакам невербального общения, чем вербальному. По оценке специалистов, мимические выражения несут в себе до 70% информации. При проявлении своих эмоциональных реакций мы, как правило, более правдивы, чем в процессе вербального общения.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте понятие вербальному общению.
2. Назовите средства невербального общения.
3. Что такое пантомимика?
4. Что такое проксемика?

### **Лекция №3. Общее понятие об этической культуре.**

Этика относится к древнейшим наукам, и возникла на рубеже 5-4 вв. до н.э. Официально её родоначальником считается **Аристотель**. Он образовал понятие «**Этический**» (добродетельный), отсюда произошло название науки — этика. Слово этика происходит от древнегреческого слова этос — дом, очаг, (во времена Гомера, 7 в. до н.э.), а позднее: нрав, обычай, характер. Этика — это наука о поведении людей, нравах и обычаях в поведении. Явление, которое изучает этика (нравы, обычаи и т.д.), позднее — с 1 в. до н.э. — получило название Мораль. Родоначальник этого слова Гай Юлий Цезарь, он образовал его от латинского слова *mors* — так же обозначающего дом, очаг, обычай и т.д.

В большинство языков мира понятия этика и мораль вошли в первоначальном варианте: этика – наука о морали. Но в некоторых языках есть свои слова, так в русском языке существует слово нравственность. Впервые это слово появилось в 1798 г. в словаре Российской академии наук, оно образовано не от слова нрав, а от выражения по нраву, по сердцу. В связи с этим в России существует спор: «а существует – ли в России настоящее понятие нравственности, связанное с понятием нравов?»

Многие учёные считают отцом этики **Демокрита**. Он был родоначальником классического этапа в античной философии. В различных философских произведениях он писал об этике и первым предпринял попытку дать критерий разделения добра и зла – основных категорий этики.

**1. Основные категории этики: добро; зло; долг; ответственность; честь; совесть; достоинство; равенство; справедливость; и т.д.**

Категориями называются понятия, в которых наука этика раскрывает сущность морали и моральной деятельности человека. Категории меняют свою иерархию в зависимости от изучаемой сферы. У Канта на первом месте стоит долг, а у других философов – по-другому.

Нормы формируются на уровне общественного сознания, и это отражается категориями «добро и зло». Но в практику эти нормы воплощаются только через поведение конкретного человека, после того как информация о норме пропущена через индивидуальное сознание, – это отражается категориями честь, достоинство и совесть. Но что бы мы ни делали, мы всегда действуем среди людей и по отношению к людям. Личные поступки описываются категориями долг и ответственность.

**2. Добро и зло**, – предельно общие категории, дающие оценку с позиции интереса всего общества, они не могут существовать друг без друга. Добро может фигурировать как благо, как польза, зло – это вред.

Совесть, честь, достоинство – категории, характеризующие уровень индивидуального морального сознания.

Итак, при всем разнообразии подходов к определению системы этических категорий можно выделить общепризнанные, наиболее важные в теоретическом и практическом отношении категории:

- добро и зло;
- благо;
- справедливость;
- долг;
- совесть;
- ответственность;
- достоинство и честь.

К категориям этики относят также смысл жизни, счастье и др.

Добро и зло – наиболее общие формы моральной оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное.



Добро – категория этики, объединяющая все, имеющее положительное нравственное значение, отвечающее требованиям нравственности, служащее отграничению нравственного от безнравственного, противостоящего злу.

Со времен древности добро и зло истолковывались как две силы, господствующие над миром, надприродные, безличностные. Религиозная этика видит добро как выражение разума или воли Бога. В различных учениях добро принято выводить из природы человека, из общественной пользы, из космического закона или мировой идеи и т. д. Само определение добра достаточно сложно. Некоторые ученые отказываются от попытки дать определение добра, указывая, что это верховная, исходная и конечная категория, которая не может быть охвачена какой-либо дефиницией.

Зло – категория этики, по своему содержанию противоположная добру, обобщенно выражающая представление о безнравственном, противоречащем требованиям морали, заслуживающем осуждения. Это общая абстрактная характеристика отрицательных моральных качеств.

Исторический процесс формирования этих понятий был процессом становления и развития самой морали. Что здесь происходит?

Во-первых, добро и зло осознаются как особого рода ценности, которые не касаются природных или стихийных событий и явлений. То, что совершается само по себе, т.е. стихийно, может иметь благие или злые последствия для человека. Но такие стихийно совершающиеся события и явления сами по себе не имеют отношения к тому, о чем мыслят в категориях добра и зла, они лежат по ту сторону добра и зла. Добро и зло характеризуют намеренные действия, совершенные свободно, т.е. поступки.

Во-вторых, добро и зло обозначают не просто свобода поступки, но действия, сознательно соотнесенные с определенным стандартом - в конечном счете с идеалом. Итак, содержание добра и зла обусловлено идеалом нравственного совершенства: добро - это то, что приближает к идеалу, зло - то, что отдаляет от него.

Наконец, в-третьих, добро и зло как моральные понятия связаны с душевным и духовным опытом самого человека и существуют через этот опыт. Как бы ни определялись философами источники добра и зла - творятся они человеком по мерке его внутреннего мира. Соответственно утверждение добра и борьба со злом достигаются главным образом в духовных усилиях человека. Внешние действия, пусть и полезные для окружающих, но не одухотворенные стремлением человека к добродетели, остаются лишь формальным обрядом. Более того, любые ценности - наслаждение, польза, слава, красота и т.д. - могут быть как добром, так и злом в зависимости от того, как индивид переживает свой конкретный опыт “освоения” этих ценностей в отношении к идеалу, к высшему благу.

По своему императивно-ценностному содержанию добро и зло как бы представляют собой две стороны одной медали. Они взаимоопределены и в этом они как бы равны. Человек узнает зло, поскольку имеет определенное представление о добре; он ценит добро, испытав на собственном опыте, что

такое зло. Кажется, логично желать только добра, и нельзя в полной мере отрешиться от зла, не рискуя в то же время потерять добро. Существование зла порой представляется своего рода условием или неперенным сопутствующим обстоятельством существования добра.

Конкретизируя содержательно понятия добра и зла, следует сказать следующее:

а) Добро утверждается в преодолении обособленности, разобщенности, отчуждения между людьми и установлении взаимопонимания, согласия, человечности в отношениях между ними.

б) Как человеческие качества добро, т.е. доброта, проявляется в милосердии, любви, а зло, т.е. злобное - во враждебности, насилии.

Моральный выбор заключается в выборе между добром и злом. Но и трудность морального выбора обусловлена тем, что далеко не всегда он предстает таким образом, что нужно выбрать добродетель и устоять перед искушением. Альтернативой добродетели может быть не обязательно приспособленчество, ею может быть и здравый смысл, альтернативой карьеры - служебный и профессиональный успех, альтернативой корысти - польза, альтернативой похоти - личное счастье. Иными словами, случается, что человеку приходится выбирать между положительными ценностями. Точнее, между действиями или образами жизни, в которых утверждаются различные положительные ценности.

С категорией добра связано и такое понятие, как добродетель – устойчивые положительные качества личности, указывающие на ее моральную ценность. Добродетели противопоставит пороки.

**3. Добродетельный человек** не только признает положительные нравственные принципы и требования, но и творит добро, поступая в соответствии с ними (добродетель – делать добро). Представления о добродетели, как и о добре, исторически изменялись.

При всей изменчивости взглядов в разное время и в различных слоях общества честность, гуманность, мужество, бескорыстие, верность и т. п. оценивались и оцениваются положительно. Вот как описан в послесловии к роману Э. М. Ремарка "Тени в раю" (М., 1972. С. 428–429) своеобразный нравственный кодекс положительных героев. "Будь добр и мужествен; свято выполняй долг человеческого братства и солидарности, не проходи безучастно мимо чужого горя; терпящему бедствие приди на помощь даже в ущерб себе; будь верен в любви и дружбе, непримирим к подлости и беспощаден к негодьям; совершив достойный поступок, не пыжься и не гордись, не произноси громких фраз и благородных сентенций; будь равнодушен к богатству, карьере и другим рычагам личного возвышения; не унижайся и не унижай, блюди честь и достоинство".

Добродетели иногда связывают с определенным социальным положением личности. Так, можно говорить о воинских добродетелях. А. В. Суворов в наставлении И. О. Курису писал: "1. Добродетель, замыкающаяся в честности, которая одна тверда. Она: в сдержании слова, в безлукавствии и осторожности,

в безмзщении. 2. Солдату – бодрость, офицеру – храбрость, генералу – мужество".

У средневековых рыцарей существовал целый культ "трудных добродетелей", среди которых на первом месте были храбрость и мужество, необходимые для защиты чести и достоинства. Рыцарь предпочитал скорее смерть, чем унижение. Наряду с понятием добра в этике употребляется термин благо.

В обыденной жизни благо – все, что способствует человеческой жизни, служит удовлетворению материальных и духовных потребностей людей, является средством для достижения определенных целей. Это и природные блага, и духовные (познание, образование, предметы культурного потребления).

Добро – разновидность духовного блага. В этическом смысле понятие блага часто употребляется как синоним добра.

Справедливость в обществе понимается в различных аспектах. Это категория морально-политическая и правовая. В этике справедливость – категория, означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло, практической ролью разных людей и их социальным положением, правами и обязанностями, заслугами и их признанием.

Несправедливость противоположна справедливости. Она там, где человек принижен, его права и достоинство не обеспечены, между людьми нет равенства, а блага, воздаяние за добро и зло распределяются непропорционально.

Долг – категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях.

Долг представляет собой нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем. Это личная задача конкретного лица в конкретной ситуации.

Долг может быть социальным: патриотический, воинский, долг врача, долг судьи, долг следователя и т. п. Долг личный: родительский, сыновний, супружеский, товарищеский и пр.

**Совесьть** иногда называют другой стороной долга. Совесьть – самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей.

Совесьть – категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения.

*Совесть* – субъективное осознание личностью своего долга и ответственности перед обществом, другими людьми,

Чувство совести ограждает человека от дурного, порочного, стимулирует благородство, ответственность – люди нередко апеллируют к собственной совести и к совести других, дают оценку себе и другим, используя понятия "чистая совесть", "нечистая совесть", "уснувшая совесть", "совестливый человек", "бессовестный", "угрызения совести" т. п.

**Ответственность** – категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

Решая вопрос о нравственной ответственности, необходимо учитывать ряд факторов, в том числе: способен ли человек выполнять предписанные ему нравственные обязанности; правильно ли он их понял; должен ли он отвечать за последствия своих действий, на которые влияют внешние обстоятельства; может ли человек эти последствия предвидеть.

Ответственность – обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

Ответственность – в целом философско-социологическое понятие. Ответственность в этике и ответственность в праве тесно связаны.

**Достоинство** – категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.

Сознание человеком собственного достоинства есть форма самосознания и самоконтроля. Человек не совершает определенного поступка, считая, что это ниже его достоинства. Достоинство – выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности. Достоинство обязывает совершать нравственные поступки, соотносить свое поведение с требованиями нравственности.

В то же время достоинство личности требует от других уважения к ней, признания за человеком соответствующих прав и возможностей и обосновывает высокую требовательность к нему со стороны окружающих. В этом отношении достоинство зависит от положения человека в обществе, состояния общества, способности его обеспечить практическое утверждение неотчуждаемых прав человека, признание самоценности личности.

Понятие достоинства личности опирается на принцип равенства всех людей в моральном отношении, основывается на равном праве каждого человека на уважение, запрет унижать его достоинство, независимо от того, какое социальное положение он занимает. Достоинство человека – одна из высших нравственных ценностей.

**Честь** как категория этики означает моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со стороны общества, окружающих, когда моральная ценность личности связывается с моральными заслугами человека, с его конкретным общественным положением, родом деятельности и

признаваемыми за ним моральными заслугами (честь офицера, честь судьи, честь ученого, врача, предпринимателя...).

Честь и достоинство тесно связаны. Однако в отличие от достоинства, основанного на признании равенства всех людей, честь оценивает людей дифференцированно.

Честь обязывает человека оправдывать и поддерживать репутацию, которой он обладает лично, и которая принадлежит социальной группе, коллективу, в котором он состоит.

Репутация – мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении. Репутация определенной социальной группы складывается на основании поведения принадлежащих к ней индивидуумов в течение достаточно длительного периода их деятельности. Репутация, разумеется, не остается неизменной, как и сами люди, ее создающие.

**Профессиональная этика** – это совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе. В задачи профессиональной этики входит выявление нравственных норм и оценок, суждений и понятий, характеризующих людей в роли представителей определенной профессии.

Профессиональная этика вырабатывает нормы, стандарты, требования, характерные для определенных видов деятельности.

Профессиональная этика должна также объяснить мораль и учить морали, прививать моральные принципы и представления о долге и чести, морально воспитывать работников. Этика призвана воспитывать, помогать людям правильно вести себя с людьми, общаться в производственном коллективе и т.п.

Профессиональная этика учит следовать эталонам нравственности, принятым за норму поведения людей в определенной деятельности. На эти эталоны работник должен ориентироваться.

**Принципы и категории профессиональной этики** находят отражение в моральных кодексах той или иной профессии, а каждая профессия может иметь специфические принципы и нормы профессиональных актов и профессионального поведения. Одни и те же по своей формулировке моральные нормы и соответствующие нравственные качества личности работника в разных профессиях могут иметь разные способы реализации и разную оценку их практических результатов

Для профессиональной этики огромное значение играет категория «**гуманизм**». Профессиональный гуманизм заключается в признании и осознании высочайшей ценности человека. Представители той или иной профессии, в первую очередь, должны понимать и помнить, что нет ничего ценнее и значимее человеческой жизни. Этический смысл гуманизма заключается в уважительном и внимательном отношении к человеческой личности и к ее проявлениям.

Не менее важным, чем гуманизм для профессиональной этики является категория «**профессионального долга**». Следует выделить и такие категории

как «профессиональная честь» и «профессиональное достоинство». В понятиях «профессиональная честь» и «профессиональное достоинство» выражается оценка значимости той или иной профессии в жизни общества.

Профессиональная этика включает в себя также категорию **«профессиональной справедливости»**. Справедливость – это принцип, регулирующий отношения между людьми как членами сообщества и в качестве таковых имеющими определенный статус, наделенными обязанностями и правами. Профессиональная справедливость побуждает представителя той или иной профессии быть справедливым, что значит уважать права других людей, не поддаваться давлению «свыше», контролировать собственные интересы. Справедливость, важна и в отношениях с коллегами.

Морально-психологический климат коллектива во многом зависит от того, насколько уверенно в этом коллективе чувствует себя профессиональная справедливость. Совершенно недопустима ситуация деления на «своих» и «чужих».

С развитием профессиональной этики новое значение приобретает такая категория как **«профессиональная ответственность»**. Ответственность является необходимостью, обязанностью отвечать за свои действия, поступки. Любая профессиональная деятельность предполагает определенный результат. К результату профессиональной деятельности следует относиться не только с точки зрения создания или получения чего-либо, но и с той точки зрения, каким образом результат профессиональной деятельности отображается на человеке, обществе, окружающей среде и т. д. Показателем профессиональной ответственности является социальный эффект того или иного профессионального результата.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое этика?
2. Перечислите категории этики.
3. Что такое добро и зло?
4. Что такое профессиональная этика?

#### **Лекция №4. Общее понятие об эстетической культуре.**

*«Эстетическая культура — способность и умение прочувствовать свою связанность мира, содержательно пережить и человечески ценностно выразить полноту и многообразие этих отношений»* (В. И. Самохвалова).

В. В. Бычков определяет эстетическую культуру как «совокупность феноменов, институтов, практик, поведения, мироощущения, текстов, так или иначе относящихся к актуализации, реализации, фиксации эстетического опыта человечества определенного этапа культурно-исторического бытия как отдельного или отдельного человека».

Для того чтобы точнее определить понятие, надо выявить и распознать те связи, которые обуславливают существование обозначаемого явления\* Таким

исследованием стали труды М. Кагана, определившего метод системного анализа применительно к исследованию культуры.

Возникновение и развитие самой культуры на основе «...культивирования гармонического начала в собственной душе» рассматривает В. Мартынов. Через изучение сущностных факторов прекрасного автор утверждает, что вся мировая культура «... отразила факт интенсивной, многоплановой устремленности человека к абсолютной гармонии». Через эстетическое измерение мира человек включался в «смысловое поле бесконечного целого». Таким образом, «эстетическая культура» рассматривается как целевая установка и причинное следствие культуры, обладающее еще непознанным до конца человекообразующим потенциалом.

Наиболее полное воплощение эстетическая культура получает в художественной культуре, будучи при этом значительно более широким явлением. Художественная культура, в свою очередь, включает в себя эстетическую культуру и не существует без нее. Например, художник, обладающий совершенным мастерством и художественным опытом, но лишенный эстетического вкуса, не может создать художественно значимое произведение искусства, способное заставлять других людей переживать вместе с ним. Однако отождествлять эти понятия нельзя.

Эстетическая культура предполагает активность человека, проявляющуюся в стремлении достигнуть желаемый результат, связанный с позитивными переживаниями. Она проявляет способность человека соотносить воспринимаемый чувственно внешний мир с переживанием внутреннего характера.

Эстетическая культура имеет эволюционное и гуманизирующее значение для человека и предстает как уровень мироощущения, обусловленного способностью человека постигать действительность как целостность через чувственно-рациональную данность. Поэтому эстетическая культура не только задает ценностные ориентиры человеку, но и влияет на предпочтения во всех видах деятельности.

Эстетическая культура есть часть культуры, тесно взаимодействующая со всеми ее проявлениями. Специфику эстетических проявлений можно отметить практически в каждой культурно-исторической эпохе, выделить региональные особенности эстетической культуры в культуре Востока и Запада.

Эстетическая культура играет большую роль в существовании человека и оказывает влияние на характер всех взаимодействий человека с окружающим миром, направленных на установление гармонии в этих отношениях.

### **Уровни эстетической культуры**

Эстетическая культура представлена на двух уровнях: индивидуальном и социальном. На первом уровне речь идет об эстетической культуре личности, на втором - об эстетической культуре общества.

Эстетическая культура личности - это определенный уровень чувственно-интеллектуальных сил, способностей и навыков конкретного индивида,

определяющий его жизнедеятельность и специфику эстетического вкуса и идеала.

При характеристике эстетической культуры личности учитываются такие ее составляющие, как эстетический идеал, эстетические потребности, эстетические предпочтения, совокупность и разнообразие эстетических переживаний.

Самым главным критерием (ядром) эстетической культуры личности, ее сущностью и проявлением является эстетический вкус. Эстетический вкус является специфической способностью человека, необходимой для реализации своего эстетического опыта, которая проявляется в возможности выявлять для себя прекрасное и безобразное, возвышенное и низменное и т. д., оценивать эстетическую значимость произведений искусства и других культурных артефактов, а также предметов реального природного окружения. Эстетический вкус не является только субъективным понятием, так как он не врожденное качество. Эстетический вкус приобретается, вырабатывается и изменяется в процессе деятельности человека и приобщения к культурным достижениям.

Эстетическая культура общества — это определенный уровень господствующих в данном обществе эстетических взглядов и представлений людей о мире с эстетических позиций, а также совокупность эстетических ценностей и средств, способов и форм их производства, сохранения, распространения и потребления. Эстетическая культура общества имеет свою структуру, элементами которой можно считать эстетическую культуру человечества, эстетическую культуру общества, эстетическую культуру социальной группы. В каждом отдельном случае она проявляется в особенностях сознания людей, в разнообразии форм их деятельности, в специфике общения и взаимодействия друг с другом, т. е. в сфере межчеловеческих отношений. Самым главным критерием эстетической культуры общества, ее сущностью и проявлением является эстетический идеал, который в культуре реализуется в конкретных эстетических ценностях. Изменение эстетического идеала, господствующего в обществе, приводит к смене эстетических ценностей. Эстетическая культура проявляется также в художественной культуре общества и ее достижениях.

Эстетическая культура личности и эстетическая культура общества находятся в постоянном взаимодействии. Основными каналами их взаимодействия являются эстетическое воспитание и художественное образование, а также художественное творчество. Особое место в динамике эстетической культуры личности принадлежит самовоспитанию и самообразованию. В данном случае эстетическая культура общества выступает главным фактором и стимулом этого процесса.

Эстетическая культура личности способствует обновлению эстетической культуры общества, так как усваиваемый каждой отдельной личностью эстетический идеал культуры творчески интерпретируется человеком в акте соотнесения через эстетический вкус. Эстетическая культура общества влияет на эстетическую культуру личности.



*Эстетическое воспитание* — это процесс регулярного воздействия общества (социальной среды) на индивида с целью формирования у него определенных эстетических потребностей, способностей и навыков жизнедеятельности по законам красоты. В зарубежной практике эстетического воспитания долгое время существовало несколько моделей: американская, в основе которой лежит формирование гуманистических идеалов; французская, где эстетическое воспитание является основным средством, способствующим самоутверждению и социальной адаптации человека; японская, предполагающая культивирование тонкого чувствования, наслаждения красотой поступка, вещи, природы.

Тот, кто идет за другими, никогда не опередит их. – Микеланджело

Жалок тот ученик, который не превосходит своего учителя. – Леонардо да Винчи

Красота не терпит дилетантства. – Анна Павлова

Если ты хочешь наслаждаться искусством, то ты должен быть художественно образованным человеком. – Карл Маркс

Избыток культуры - самая большая опасность для искусства. Настоящий художник - это необразованный человек. В день, когда культура станет всеобщей, искусство перестанет быть нужным. – Андре Дерен

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое эстетическая культура?
2. Перечислите уровни эстетической культуры.
3. Что такое эстетическая культура общества?
4. Что такое эстетическое воспитание?

### **Лекция №5. Понятие об эстетическом вкусе**

Эстетический вкус человеку не дается с рождения, так же как и способности; он развивается с развитием человека, его органов чувств, психики, его опыта познания жизни.

#### **Определение понятия эстетический вкус**

Эстетический вкус обычно рассматривают как способность человека к эстетической оценке явлений действительности и искусства. Эта традиция определения заложена Кантом, который считал, что вкус – это «способность судить о красоте». Вопрос, однако, издавна носит дискуссионный характер. Вопреки латинской пословице, которое было известно еще в Древнем Риме, а в XVIII в. опять «поднята на щит» английским философом Давидом Юмом. О вкусах спорили всегда и весьма оживленно.

В чем причина такого противоречия признания права личности на индивидуальный вкус, с одной стороны, и согласны принять чужую эстетическую оценку, с другой?

Сразу оговоримся: в жизни есть одно исключение, где о вкусах действительно не спорят и спорить было бы просто неразумно. Но это из

области чисто физиологического вкуса: что вкусно, а что невкусно. Здесь уже прямая зависимость от особенностей человека и отчасти его психологической своеобразия. Это, скорее, не вкус, а преимущество, которое отдает личность соленом или сладком, холодном или горячем, громком или тихом (звука). Такие характеристики объектов не имеют общественного значения, не затрагивают интересов другого человека.

Совсем другое дело – эстетический вкус. Он, конечно, также глубоко индивидуальный, но принадлежит совсем к другой сфере – сфере общественной, социальной. Эстетический вкус не есть врожденное качество личности, и его нельзя сводить к психофизиологическим инстинктам, к реакциям. Это социальная способность человека, которая формируется, как и многие другие социальные способности, в процессе воспитания и образования человека.

Эстетический вкус является важнейшей характеристикой становления личности, отражающий уровень самоопределения человеческой индивидуальности. То есть эстетический вкус не сводится к простой способности эстетической оценки, поскольку не останавливается на самой оценке, а завершается присвоением или отрицанием культурной, эстетической ценности. Так что правильнее будет определить эстетический вкус как способность личности к индивидуальному отбору эстетических ценностей, а тем самым и к саморазвитию. Действительно, человек, обладающий эстетическим вкусом, отличается определенной завершенности, целостности, то есть является не просто человеческим индивидом, а личностью. Отличительная особенность здесь состоит в том, что кроме таких индивидуальных особенностей, как пол, возраст, рост, цвет волос и глаз, тип психики, личность обладает также индивидуальным внутренним духовным миром, который определяется социальными ценностями и преимуществами.

### **Формирование и развитие эстетического вкуса**

Становление личности - процесс длительный, не завершается окончательно никогда. Есть однако возрастной границе от 13 до 20 лет, когда формируются основные социальные характеристики личности, в том числе эстетический вкус. В возрасте 18-25 лет, что соответствует возрастной психологии студентов высшей школы, эстетические вкусы уже должны быть сформированы, а преподавателям и кураторам необходимо лишь направить их в правильное русло. Ценность каждой личности как раз и заключается в ее своеобразия, неповторимости. В значительной степени это достигается тем, что в процессе формирования на личность влияет свой, неповторимый комплекс культурных ценностей и духовных ориентации. Таким способом состоит уникальность формирования каждого человека. И эстетический вкус становится не только инструментом формирования этой уникальности, но и способом ее объективации, общественного самоутверждения.

Если говорить об отсутствии эстетического вкуса, то идет прежде всего речь о проявлении всеядность, т.е. присвоении человеком любых общепризнанных эстетических и культурных ценностей. Всеядность как раз

характеризует недостаточность личностного отношения к миру, неспособность отобрать из богатства культуры те ценности, которые в наибольшей мере развивают, дополняют, шлифуют природные задатки, способствуют профессиональному, гражданскому, нравственному совершенствованию личности.

Эстетический вкус является своеобразным чувством меры, умением находить необходимую достаточность в личностном отношении к миру культуры и ценностей. Наличие эстетического вкуса проявляется как пропорциональность внутреннего и внешнего, гармония духа, социального поведения, социальной реализации личности

Часто эстетический вкус сводят только к внешним формам его проявления, например, рассматривают вкус как способность человека следовать моде как в узком, так и в самом широком смысле. То есть сводят к умению модно одеваться, посещать модные выставки и спектакли, быть в курсе последних литературных публикаций. Все это не противоречит формам объективации вкуса, однако эстетический вкус - не только и, пожалуй, не столько внешние проявления, сколько глубокое гармоничное сочетание духовного богатства личности с бескомпромиссностью ее социального выражения. Потому что личность, обладающей эстетическим вкусом, не следует слепо за модой, и если модная одежда деформирует индивидуальные особенности, нивелирует ее своеобразие, такая личность может иметь смелость быть старомодной или нейтральной в моду. И в этом окажется ее эстетический вкус. В еще большей степени избирательным она может быть по отношению к формам поведения и общения. Особенности личности в общении являются ее ведущими характеристиками. Вот почему составить верное представление о человеке можно лишь в условиях общения или совместной деятельности. Способность человека последовательно и целенаправленно развивать, и культивировать личностные социокультурные характеристики через отбор и усвоение определенных культурных ценностей и является индивидуальным эстетическим вкусом.

В формировании и развитии эстетического вкуса очень большую роль играет музыкальное восприятие. Во-первых, это конечная цель деятельности, на которую направлена творчество композитора и музыканта-исполнителя. Во-вторых, это способ отбора и закрепления различных композиторских приемов, стилистических находок и открытий, которые, в конце концов, становятся частью целостной музыкальной культуры. В-третьих, это то, что объединяет все виды музыкальной деятельности - от первых шагов ученика к зрелым авторским произведениям. Каждый музыкант есть и своим собственным слушателем. Вместе с тем каждый слушатель индивидуально расшифровывает содержание музыкального произведения, интерпретирует нотный текст. Такой процесс восприятия можно назвать субъективным.

Сущность познания заключается не только в осмыслении определенного музыкального произведения в истории музыкального искусства, даже в

осмыслении эволюции искусства. Так начинает срабатывать эволюционно-синергетический метод, направленный на целостное овладение мира

Эстетический вкус не остается неизменным на протяжении всей жизни человека. Возраст, жизненный путь, богатство опыта личности не только оттачивают и шлифуют его вкус, но и способны консервировать его преимущества или наоборот делать его терпимым и многогранным.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое эстетический вкус?
2. Как происходит формирование и развитие эстетического вкуса?

## **Лекция №6. Понятие о служебном поведенческом этикете.**

*Этикет* – более широкое понятие, которое изначально включало в себя свод правил поведения в определенных кругах. Ранее в светском обществе на торжественных приемах гостям даже вручали карточки с перечислением приятых норм общения. Собственно, и само слово «этикет» и появилось благодаря тем карточкам («этикеткам»).

Сегодня этикет преобразовался в некий поведенческий язык, выявляющий принадлежность человека к определенным слоям общества. Впрочем, всем известны ситуации, когда «принц» ведет себя неподобающе, а бездомный бродяга проявляет поистине королевскую учтивость.

### **Правила этикета при общении**

Общение начинается с грамотного обращения. По правилам этикета общения на «ты» можно обращаться к самым близким и детям моложе 18 лет (по некоторым данным к подросткам старше 12 лет уже положено говорить «Вы»). Ко всем остальным людям, даже незнакомым, которые с вами одного возраста, надо обращаться на «Вы».

Правилами этикета предписано переходить на «Вы», называть родственника или друга по имени-отчеству в присутствии посторонних. Иногда бывает неуместно в обществе демонстрировать фамильярные или родственные отношения.

От обращения «вы» к «ты» перейти нужно тактично. Хорошо, когда инициативу в этом плане проявит женщина или более старший по возрасту (положению).

Упоминая в разговоре о ком-то, не говорите о них в третьем лице. Вместо «он» или «она» лучше назовите их по имени-отчеству. Например, «Александр Петрович просил передать...» или «Анна Сергеевна будет Вас ждать...»

Обычно в зависимости от обстоятельств используют следующие виды обращения:

Официальные (гражданин, мадам, господин; в отдельных случаях с титулами и званиями);

Неофициальное (обычно по имени, чаще на «ты»);

Без личного обращения (когда вы вынуждены обратиться к человеку незнакомому с какой-то просьбой - помогут фразы «прошу прощения», «позвольте», «подскажите», и т.д.)

Ни в коем случае нельзя обращаться к человеку — «мужчина» или «женщина», «дедушка» или «мальчик». Представительниц сферы услуг у нас привыкли называть «девушками». Если вы перепутали имя или споткнулись в разговоре, достаточно попросить прощения.

Не последнюю роль при общении играет дистанция между собеседниками. Для людей малознакомых или деловых партнеров оптимальное расстояние - 2 вытянутые руки. Причем каждый собеседник имеет возможность выйти из разговора - никто никому не загораживает проход и не держит за пуговицу или лацкан пиджака.

Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную. Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. При этом оно может происходить непосредственно и опосредованно. По правилам хорошего тона не принято вступать в разговор с незнакомым человеком и самому представляться. Однако бывают случаи, когда это необходимо сделать. Этикет предписывает следующие формулы:

- Разрешите(те) с вами (с тобой) познакомиться.
- Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться.
- Позвольте(те) с вами (с тобой) познакомиться.
- Позвольте(те) познакомиться.
- Давай(те) познакомимся.
- Будем знакомы.
- Хорошо бы познакомиться.

При посещении учреждения, офиса, конторы, когда предстоит разговор с чиновником и необходимо ему представиться, используются формулы:

- Позвольте (разрешите) представиться.
- Моя фамилия Колесников.
- Я Павлов.
- Мое имя Юрий Владимирович.
- Николай Колесников.
- Анастасия Игоревна.

Если же посетитель не называет себя, тогда чиновник сам спрашивает:

- Как ваша (твоя) фамилия?
- Как ваше (твое) имя, отчество?
- Как ваше (твое) имя?
- Как вас (тебя) зовут?

**Представление** бывает двусторонним и односторонним. Последнее происходит чаще всего тогда, когда собравшимся на заседание, совещание, на какое-то торжество, брифинг, встречу представляют организаторов этих встреч или тех участников, которые незнакомы всем или части собравшихся.

Формула представления:

— Познакомьтесь (пожалуйста). Анна Сергеевна Зубкова. Анатолий Евгеньевич Сорокин.

— Я хочу (хотел бы) познакомить вас с...

— Я хочу (хотел бы) представить вас...

— Разрешите (позвольте) познакомить вас с ...

Иногда после представления, особенно в неофициальной обстановке, знакомящиеся обмениваются репликами:

— Очень приятно (рад)!

— (Я) рад (счастлив) с вами познакомиться.

— (Мне) очень приятно с вами познакомиться!

Этикет определяет и норму поведения. Принято мужчину представлять женщине, младшего по возрасту — старшему, сотрудника — начальнику.

Официальные и неофициальные встречи знакомых, а иногда и незнакомых людей начинаются с **приветствия**.

В русском языке основное приветствие — здравствуйте. Оно восходит к старославянскому глаголу здравствовать, что означает «быть здоровым», т. е. здоровым. Глагол здравствовать в давние времена имел и значение «приветствовать» (ср.: здороваться), о чем свидетельствует текст «Онежской былины»: «Как приходит Илья тут Муромец, а здравствует он князя с княгинею». Следовательно, в основе этого приветствия содержится пожелание здоровья. Впервые приветствие здравствуй встречается в «Письмах и бумагах Петра Великого 1688-1701».

Наряду с этой формой распространено приветствие, указывающее на время встречи:

— Доброе утро!

— Добрый вечер!

Помимо общеупотребительных приветствий существуют приветствия, которые подчеркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения:

— (Очень) рад вас видеть (приветствовать)!

— Разрешите (позвольте) вас приветствовать.

— Добро пожаловать!

— Мое почтение.

Среди военнослужащих принято приветствовать словами:

— Здравия желаю!

По этому приветствию узнают военных в отставке.

Приветствие часто сопровождается рукопожатием, которое может даже заменять вербально выраженное приветствие.

Однако следует знать: если встречаются мужчина и женщина, то мужчина должен выждать, когда женщина протянет руку для пожатия, иначе он только делает легкий поклон.

Невербальным эквивалентом приветствия, когда встречавшиеся отдалены друг от друга, служит поклон головой; покачивание сжатыми в ладонях руками,

слегка приподнятыми и вытянутыми перед грудью вперед; для мужчин — чуть-чуть приподнятая над головой шляпа.

Речевой этикет приветствий предусматривает и характер поведения, т. е. очередность приветствия.

Первыми приветствуют:

— мужчина — женщину,

— младший (младшая) по возрасту — старшего (старшую),

— младшая по возрасту женщина — мужчину, который значительно старше ее,

— младший по должности — старшего,

— член делегации — ее руководителя (независимо от того, своя делегация или зарубежная).

Последнюю группу речевых формул этикета составляют формулы **прощания**. Они выражают:

—пожелание: Всего вам доброго (хорошего)! До свидания!

—надежду на новую встречу: До вечера (завтра, субботы). Надеюсь, мы расстанемся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу

—сомнение в возможности еще раз встретиться; расставание будет надолго: Прощайте! Вряд ли удастся еще раз встретиться. Не поминайте лихом.

### **Походка**

Прямая осанка, гибкие и размеренные движения — главные составляющие красивой походки. Движения рук, если они не заняты, должны соответствовать ритму шагов.

Не стоит размахивать руками, но они и не должны висеть как плети вдоль тела. Это вовсе не прибавит привлекательности вашему облику.

Постарайтесь избегать небрежной, ковыляющей или семеняще-танцующей походки. Все, что в какой-то степени делает привлекательным мужчину — мужественность, широкий шаг, размашистые движения, совсем не украшает женщину.

Преувеличенное размахивание руками и раскачивание плечами не придадут красоты ни мужской, ни женской походке. Некрасиво выглядит при ходьбе голова, втянутая в плечи.

Походка женщины должна быть естественной и легкой. Чтобы достичь этой легкости в движении, помните, что двигаться должны только ноги, а не голова, бедра, руки. При каждом шаге колени полностью распрямляются, наступать нужно на полную ступню, не семеня на “цыпочках” и не топая пятками, вне зависимости от обуви — на высоких или низких каблуках.

У женщины на высоких каблуках и в узкой юбке походка бывает более грациозной, чем в обуви на низком каблуке и спортивной одежде. Но и в том, и в другом случае правильная осанка, естественная и легкая походка помогут вам всегда выглядеть стройной и привлекательной. Итак, чтобы походка была красивой, обязательно следите, чтобы при ходьбе спина была прямая, но не “деревянная”, живот слегка втянут, ноги в коленях прямые, но без напряжения, руки чуть согнуты в локтях.

Если вы идете вдвоем, нужно по возможности подстраиваться под шаг идущего рядом человека, особенно если вы идете под руку.

Ваши манеры не должны быть вызывающими. В общественных местах не принято громко разговаривать и смеяться, усиленно жестикулировать.

Беседуя с кем-либо, старайтесь смотреть собеседнику в глаза. Вместе с тем недопустим бесцеремонный, откровенно изучающий, оценивающий взгляд, который вызовет у вашего собеседника ощущение дискомфорта.

Ничто так не украсит вас, как доброжелательное и естественное выражение лица. Кашлять, чихать и сморкаться постарайтесь бесшумно и незаметно, используя при этом носовой платок. Постоянно шмыгать носом неприлично.

Встречая знакомых, приветствуйте их кивком головы, глазами, улыбкой, избегая громких возгласов и публичного выражения чувств, поцелуев, объятий и похлопываний по спине.

И сидеть нужно красиво. Чтобы научиться правильно и красиво сидеть, воспользуйтесь следующими рекомендациями:

1. На стуле надо сидеть прямо и свободно, не горбиться и не облокачиваться на спинку.

2. Не следует раскачиваться на стуле, сидеть на краешке либо верхом.

3. Садиться и вставать нужно бесшумно.

4. Стул не передвигайте, а переставляйте, держа его за спинку.

5. Не нужно постукивать ногой по ножке своего стула, а тем более чужого.

6. Сидя, не качайте ногой и не ерзайте.

7. Сидеть нужно, держа колени вместе, ступни, по возможности, одна возле другой, можно одну ногу немного выставить вперед или слегка скрестить ноги в лодыжках.

8. Сидя в модном удобном кресле или на низкой скамейке, ноги можно немножко вытянуть перед собой, если это не мешает другим.

9. Женщина может сидеть, положив ногу на ногу, если она не общается с человеком старше себя и, если, конечно, ее юбка не слишком коротка. При этом всем любительницам этой позы надо помнить, что колени должны быть по возможности вместе, верхняя нога не должна быть поднята настолько высоко, чтобы ее лодыжка лежала на колене другой ноги и была видна подошва туфли. Полным женщинам следует избегать этой позы, так как юбка приоткроет не самую красивую часть ноги. Ни молодые девушки, ни юноши не должны сидеть, положив ногу на ногу, в присутствии старших.

10. Сидя, не подпирайте рукой щеку и не кладите голову на руки. В такой небрежной позе невежливо разговаривать с другими, особенно со старшими.

11. Молодые люди в присутствии старших не должны опираться локтями о спинку своего или чужого стула, сцеплять руки вокруг колена или скрещивать их на груди. Руки должны спокойно и легко лежать на коленях или на столе.

12. Неприлично расставлять ноги и опираться ладонями о колени.



13. Юноши и девушки должны вставать, когда старшие входят в комнату или выходят из нее. Так же ведут себя мужчины, когда входит или выходит женщина.

14. Не следует поворачиваться к другим спиной. Постарайтесь расположиться так, чтобы находиться к ним лицом или хотя бы боком.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Назовите правила приветствия.
2. Каковы формулы представления?
3. Как правильно ходить, сидеть?

### **Лекция №7. Общие правила речевого этикета**

**Хорошие манеры** – один из важнейших показателей воспитанного, культурного человека. С раннего детства нам прививают определённые манеры поведения. Культурному человеку необходимо постоянно следовать закреплённым в обществе нормам поведения – соблюдать **этикет**. **Знание и соблюдение норм этикета** позволяет уверенно и свободно чувствовать себя в любом обществе.

Слово «этикет» пришло в русский язык из французского в XVIII веке, когда складывался придворный быт абсолютной монархии и устанавливались широкие политические и культурные связи России с другими государствами.

**Этикет (франц. etiquette)** – свод правил поведения, обхождения, принятых в определенных социальных кругах (при дворах монархов, в дипломатических кругах и т.п.). Обычно этикет отражает форму поведения, обхождения, правила учтивости, принятые в данном обществе, присущие той или иной традиции. Этикет может выступать в качестве индикатора ценностей различных исторических эпох.

В раннем возрасте, когда родители учат ребёнка здороваться, говорить спасибо, просить прощения за шалости происходит усвоение **базовых формул речевого этикета**.

**Речевой этикет** – это система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях. Этикет речевого общения играет важную роль для успешной деятельности человека в обществе, его личностного и профессионального роста, построения крепких семейных и дружеских отношений. Для овладения этикетом речевого общения, требуются знания из различных гуманитарных областей: лингвистики, истории, культурологи, психологии. Для более успешного освоения культурных навыков общения используют такое понятие, как **формулы речевого этикета**.

В повседневной жизни мы постоянно общаемся с людьми. Любой процесс общения складывается из определённых этапов:

- начало разговора (приветствие / знакомство);
- основная часть, беседа;
- заключительная часть разговора.

Каждый этап общения сопровождается определёнными штампами, традиционными словами и устойчивыми выражениями – **формулами речевого этикета**. Данные формулы существуют в языке в готовом виде и предусмотрены на все случаи жизни.

**К формулам речевого этикета** относятся слова вежливости (извините, спасибо, пожалуйста), приветствия и прощания (здравствуйте, приветствую вас, до свидания), обращения (ты, вы, дамы и господа). С запада пришли к нам приветствия: добрый вечер, добрый день, доброе утро, а из европейских языков — прощания: всего хорошего, всего доброго.

**К сфере речевого этикета относятся** способы выражения радости, сочувствия, горя, вины, принятые в данной культуре. Так, например, в некоторых странах считается неприличным жаловаться на трудности и проблемы, а в других недопустимо рассказывать о своих достижениях и успехах. Круг тем для бесед различен в разных культурах.

В узком смысле слова **речевой этикет** можно определить, как систему языковых средств, в которых проявляются этикетные отношения. **Элементы и формулы этой системы** могут быть реализованы **на разных языковых уровнях:**

**На уровне лексики и фразеологии:** специальные слова, устойчивые выражения, формы обращения (спасибо, извините, здравствуйте, товарищи т.п.)

**На грамматическом уровне:** для вежливого обращения использование множественного числа и вопросительных предложений вместо повелительных (Вы не скажете, как пройти...)

**На стилистическом уровне:** соблюдение качеств хорошей речи (правильность, точность, богатство, уместность и т.д.)

**На интонационном уровне:** использование спокойной интонации даже при выражении требования, недовольства, раздражения.

**На уровне орфоэпии:** использование полных форм слов: здравствуйте вместо здрасте, пожалуйста вместо пожалста и т.д.

**На организационно-коммуникативном уровне:** внимательно слушать и не перебивать, не вмешиваться в чужой разговор.

**Формулы речевого этикета** характерны и литературному, и разговорному, и достаточно сниженному (жаргонному) стилю. Выбор той или иной формулы речевого этикета зависит, главным образом, от ситуации общения. Действительно, разговор и манера общения могут значительно изменяться в зависимости от: личности собеседников, места общения, темы беседы, времени, мотива и целей.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое речевой этикет?
2. Назовите формулы речевого этикета.
3. На каких языковых уровнях могут быть реализованы элементы речевого этикета?
4. Каким стилям характерны формулы речевого этикета?

## Лекция №8. Понятие имиджа

Помните известную народную мудрость, что, как правило, человека встречают по одежке? А ведь это действительно так: первое впечатление, которое создается о вас в глазах других людей, играет достаточно важную роль для дальнейшего общения.

Вот почему у знающих людей так много внимания уделяется созданию собственного имиджа – своеобразной визитной карточки, которая помогает правильно воспринимать образ конкретного человека его собеседниками.

На самом деле имидж – очень интересная «вещь»! Это некий определенный визуальный образ, даже своеобразная картинка, которая создается специально с определенной целью. Очень часто бывает и так, что имидж очень сильно отличается от настоящей, реальной личности.

Особенно актуальна проблема создания нужного имиджа для людей, которые занимаются деятельностью определенного рода, например, известных политиков, руководителей высокого ранга, директоров организаций и компаний, различных бизнесменов.

### **Составляющие имиджа.**

#### *1. Внешнее восприятие*

Сюда входят удачная прическа, уместная и элегантная одежда и другие атрибуты, которые могут создать сильнейшее впечатление о своем владельце – пирсинг, тату, шрамы.

Одежда должна быть четко подобрана согласно обстановке, в которой вы планируете появиться или находитесь. И это действительно важно, ведь она буквально способна «сказать» несколько слов за своего владельца, гораздо раньше, чем говорить начнет он сам. Вопросы личной гигиены решают очень многое во внешнем имидже.

Ногти обязательно должны быть чистыми и аккуратно подстриженными, перхоть на голове просто недопустима, также нужно всегда помнить о свежем запахе изо рта. Что касается мужчин, то лицо должно быть гладко выбрито, а если вы женщина, то использование подходящего макияжа только подчеркнет вашу природную красоту.

Именно внешний вид в первую очередь создает положительный имидж человеку, поэтому о себе нужно регулярно заботиться и помнить о том, что на вас постоянно смотрят посторонние люди, а впечатление, производимое на них, действительно важно.

#### *2. Мимический имидж*

Его составляют доброжелательное выражение лица, мимика и улыбка. Очень часто именно взгляд и мимика отражают чувства, бушующие в душе человека. Вот почему нужно знать степень вашего владения собственной мимикой, насколько правильно она выражает именно то, что вы действительно хотите показать своему собеседнику.

Обязательно изучите свое лицо, с целью понять, что может происходить со лбом, бровями и губами в те моменты, когда вы произносите самые разные

по своей эмоциональной окраске фразы – веселые, печальные, доброжелательные, трагические, смешные и презрительные. Проследите за своей реакцией на определенные эмоции с помощью зеркала и выясните, соответствует ли ваша мимика сказанному.

### *3. Вербальное восприятие*

Оно выражается в манере разговаривать, в самом голосе и употребляемых оборотах речи. На самом деле очень многое в разговоре зависит именно от выбранной интонации и нужных слов.

Старайтесь использовать такие фразы, которые указывают на вашу добросовестность и особую надежность, научитесь интонационно выделять самые важные слова. Вашу речь должны характеризовать определенная логичность, обоснованность, убедительность и призыв к размышлению.

### *4. Кинетический имидж*

Он включает в себя осанку, походку, различные движения и элементарные жесты. Те люди, которые ходят с чрезмерно напыщенным видом, сутулятся, скачут вприпрыжку, громко шаркают ногами, на других производят ужасное впечатление.

Аналогичное впечатление производят и те, кто сидит в кресле, излишне развалившись или, наоборот, скукожившись, а также задрав ноги на стол или закинув их через подлокотник, или в иной неподобающей позе.

Старайтесь избегать подобных излишеств или чрезмерностей. Контролируйте свою походку – она должна быть прямой и без напряжения. Если же вы заметили, что ваш кинетический имидж далек от идеала, тогда нужно заняться его коррекцией с помощью спортивных упражнений.

### *5. Ментальный имидж*

Его составляют моральные принципы, личное мировоззрение, этические установки, социальные стереотипы, религиозные убеждения. Практически всех людей можно разделить на определенные группы по способу бинарного членения на:

- материалистов и идеалистов;
- оптимистов и пессимистов;
- разрушителей и созидателей;
- ожидающих или не ждущих чуда;
- верящих в силу отношений или силу денег и другие.

### *6. Вещественное восприятие*

Его образуют наличие или отсутствие личного автомобиля, мебель, среди которой вы живете, посуда на вашей кухне. Сюда входят ваш домашний интерьер, определенные родовые ценности, ваши книги, личная фильмотека, семейные фотоальбомы, картины на стенах вашего дома. Все эти детали рассказывают о вас настоящем.

Поэтому, прежде чем приглашать чужих людей в гости к себе домой, хорошо подумайте, возможно, ваше жилище способно как-то существенно изменить имидж, созданный вами ранее.

## *7. Фоновый имидж*

Это привычная всем информация из СМИ, от других деловых партнеров или просто знакомых. Кроме того, это именно то, что о вас говорят люди. В этом случае подтверждается истинность другой народной мудрости: сначала вы создаете себе имидж и работаете на него, а потом он плодотворно работает на вас.

По сути своей имидж представляет собой единство всех своих составляющих, и очень важно, чтобы все они органично соседствовали друг с другом и были четко согласованы между собой.

Определенное представление человека, в котором его видят окружающие, успевает сформироваться за короткий промежуток времени, а чтобы потом его изменить, нужно будет изрядно постараться.

Поэтому нужно приложить максимум сил, чтобы создать себе хорошо продуманный и действительно осознанный образ, который поможет вам в будущем значительно развить, а затем и укрепить достигнутый успех в обычных межличностных отношениях.

Многие из нас никогда не задумывались о том, что такое “деловой человек”. Попросите кого-нибудь из Ваших знакомых дать точное и полное определение этому понятию, и Вы увидите, что большинство людей затруднятся ответить на этот, казалось бы, простой вопрос.

Но если Вы спросите о том, как должен выглядеть деловой человек, то подавляющее число ответов будет начинаться так: “Это человек в костюме”. Конечно, будут упомянуты и вежливость, и опрятный, подтянутый вид, и многие другие факторы. Но главным, неотъемлемым атрибутом его внешности практически единодушно и без запинки будет назван костюм.

Можно сказать, что костюм – это “визитная карточка” человека. Ведь, прежде всего, смотрят, как человек одет. Очень часто первое впечатление надолго остается в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Поэтому пренебрегать своим внешним видом – непростительная ошибка. Вам трудно будет изменять тот образ, который создан у человека при первом знакомстве с Вами.

Например, аккуратность и подтянутость в одежде очень часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить свое и чужое время. И, наоборот, расхлябанность – синоним суетливости, забывчивости, то есть качеств, которые в общении с людьми принято расценивать негативно.

### **Внешний облик деловой женщины**

Для женщины, желающей добиться успеха, очень важно помнить о своей внешности, более того, поставить ее на службу бизнесу. Прежде всего, об одежде. Деловую одежду отличают классический покрой, неброские цвета, многофункциональность. Во всем мире основная одежда для работы - это костюм. Платье можно позволить себе лишь в жару и только однотонное.

**Прическа, макияж, бижутерия** должны органично дополнять деловой костюм. Прическа должна быть строгой, но вместе с тем элегантной.

Украшений должно быть, как можно меньше, но в то же время нельзя от них отказаться вообще. Носить лучше дорогие украшения.

Косметика должна быть заметной лишь на близком расстоянии. Специалисты рекомендуют покупать больше косметики профилактической, чем декоративной. Духи следует использовать в таком количестве, чтобы их запах был едва уловим. И, конечно, это должны быть хорошие духи.

**Но самое главное** - это ваша индивидуальность. Дело не в том, как вы одеваетесь, а как вы себя ощущаете. Если вы улыбаетесь и внимательно слушаете собеседника, не перебарщиваете с маленькими женскими хитростями типа “игры глаз” или “случайно” обнаженного колена, - успех вам обеспечен. Впрочем, и женские хитрости порой не помешают. Но все в меру.

Женщинам на приемах и деловых встречах следует придерживаться строгих линий и неярких тонов.

**Туфли** на приемы надеваются кожаные или замшевые, на любом удобном каблучке, на вечерние приемы - вечерние туфли.

**Перчатки:** чем короче рукав вечернего платья, тем длиннее перчатки.

**Сумочка:** на дневные приемы - кожаная, на вечерние - небольшая из парчи или замши. Цвет и плотность материала должны соответствовать сезону, а также поводу, по которому устраивается прием. Летом используются более тонкие и светлые материалы, зимой более темные и плотные.

**Внешний облик делового мужчины.**

**Правило 1. Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь.**

Дело в том, что это вещи, несовместимые по своему назначению. Обувь для занятий спортом не может быть использована вместе с одеждой, в которой никто и никогда спортом не занимается. Происходит совмещение несоединимых вещей.

**Правило 2. Надев костюм, не берите сумку спортивного типа.**

Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке. Если все же возникла необходимость, выберите однотонную сумку, без ярких рисунков и наклеек, желательно темного цвета.

**Правило 3. Если Вы надели костюм, всегда одевайте и галстук.**

Галстук к костюму необходим. Деловой костюм без галстука не носится. Исключения из этого правила – пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но такие пиджаки практически не используются в деловом общении.

Совершенно недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука. Это все равно, что надеть подтяжки без брюк.

**Правило 4. Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава.**

Носить сорочки с короткими рукавами в деловой обстановке не рекомендуется, поскольку считается элегантным, если манжеты сорочки видны из-под рукавов пиджака примерно на 1,5–2 сантиметра.

***Правило 5. Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступая из-за его лицевой части.***

Наилучший вариант для того, чтобы выступающий конец не был виден – продеть его в петельку, почти всегда имеющуюся на обратной стороне лицевой части галстука. Часто бывает, что галстук слишком большой длины, и затяжной конец выходит из-под лицевой части снизу. Этого также не стоит допускать, стоит убрать его в сорочку.

***Правило 6. Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время.***

Это одно из основных правил. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.

Можно выделить несколько пунктов, которые составляют это правило.

а) Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространенные цвета костюмов для каждого случая – темно-синий и темно-серый.

б) Не надевайте пестрые или темные сорочки.

в) Подбирайте галстуки не слишком яркие и без броских узоров.

г) Носите носки темных расцветок.

***Правило 7. Если Вы не знаете, какие туфли или сорочку выбрать, то предпочтите белую сорочку и черные туфли.*** Следуя этому правилу. Вы не ошибетесь в выборе цветовой гаммы. Черную обувь и белую сорочку в принципе можно носить с костюмами любого цвета. Если у Вас есть какие-то сомнения в правильности выбора, знайте: последовав этому правилу, Вы почти наверняка окажетесь в выигрыше.

***Правило 8. В завязанном состоянии галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.***

Это правило помогает выглядеть максимально элегантно. Галстук, завязанный очень коротко, выглядит смешно, а слишком длинный галстук вносит в костюм несоразмерность.

***Правило 9. Ширина галстука должна быть соразмерной ширине лацканов пиджака.***

Дело в том, что наиболее подверженный прихотям моды элемент делового костюма – это галстук. Мода редко изменяет сам принцип галстука, но довольно часто влияет на его расцветку и ширину.

Ширина галстука периодически изменяется по требованию моды. Поэтому перед тем, как надеть костюм и выбрать галстук, внимательно посмотрите на то, чтобы ширина галстука никоим образом не превышала ширины лацканов, и, соответственно, чтобы галстук не был слишком узким.

***Правило 10. Галстук должен быть светлее костюма и темней сорочки.***

Это также одно из основных правил. Наилучшая цветовая гамма достигается тогда, когда галстук по цвету перекликается с пиджаком, но светлее его и темней сорочки.

Это 10 основных правил. Их необходимо придерживаться, чтобы выглядеть элегантно, “со вкусом”.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение имиджа.
2. Назовите составляющие имиджа.
3. Каков внешний облик деловой женщины?
4. Каков внешний облик делового мужчины?

## **Лекция №9. Мода, стиль, вкус**

### **Правила делового стиля в одежде**

Деловой стиль должен раскрывать все цели женщины. Он должен ее делать элегантной и в то же время сдержанной и деловой. Давайте узнаем основные правила делового стиля в одежде.

- В деловом гардеробе обязательно должны быть классический юбочный или брючный костюм.
- Юбки не должны сильно облегать силуэт, и их длина должна быть средняя (допускается немного выше колена).
- Также в шкафу должны быть не только блузки, но еще и несколько водолазок, свитеров, топов. Желательно иметь классическое черное платье (платье-футляр), сарафан.
- Костюмы должны быть из шерсти, но допускается преобладание шелка, шифона, хлопка.

#### **Цветовая гамма.**

- Можно носить костюмы с узором, это может быть клетка, или полоска, но все должно выглядеть сдержанным и не вызывающим.
- Обувь должна лаконично и идеально подходить под образ. Аксессуары не должны привлекать много внимания (идеально подойдет тоненькая цепочка, брошь или аккуратные браслеты).
- В любое время года девушка должна носить колготы или чулки.

#### **Цвета делового стиля одежды**

Основными цветами делового стиля являются черный, коричневый, серый, синий. Они подходят для основной одежды: юбки, брюк, пиджака. Для блузок характерны пастельные оттенки: бежевые, белые, карамельные, светло-розовые. Вообще, можно использовать оттенки любого цвета, главное, чтобы они были не очень вызывающими. Так же, костюмы допускаются бордового цвета. Не рекомендуется использовать в одежде цветной и леопардовый принт, это считается плохим тоном.

Допускается ткань с узорами, но следует заметить, что использовать можно только мелкую клетку, полоску или елочку. В одежде не рекомендуется задействовать больше трех цветов, чтобы все выглядело целостным единым образом.

#### **Деловой стиль одежды. Аксессуары**

Самым главным аксессуаром является сумочка. Она должна соответствовать цветовой гамме всего образа. Лучше всего, чтобы она была из натуральной кожи без украшений.



Ювелирные изделия должны подчеркивать женственность и утонченность всего образа. Чтобы выделить статус, лучше всего использовать украшения с натурального металла (золота, серебра). Бижутерия должна быть дорогой и не вызывающей. Не допускаются яркие и массивные украшения.

Многие стильные женщины используют часы не только по назначению, но и как аксессуар. Аккуратные часы на кожаном ремешке – идеальное дополнение к элегантному образу.

### **Модный деловой стиль одежды**

Следует подчеркнуть ту мысль, что успех кроется в деталях, это применимо и в современном деловом стиле одежды. У каждой бизнес леди должны быть в гардеробе брючный костюм и строгая юбка. Может быть такое, что в компании не требуется строгий дресс-код. В таком случае можно приобрести вязанный или трикотажный кардиган, который сможет подчеркнуть фигуру и придать образу новое дыхание.

И еще, любую одежду должна подчеркивать обувь, поэтому строгие, но в то же время очень женственные лодочки идеально подойдут.

### **Разновидности делового стиля**

Молодое направление в моде берет свое начало от английской классики. В ее основе предельная строгость, порой граничащая с пуританством. Деловой стиль добавляет к традиционной чопорности официального костюма полезную функциональность и соответствие текущим модным тенденциям. В зависимости от должностного уровня работающей женщины и требований дресс-кода различают несколько видов одежды офисной направленности.

***Business Formal (формально деловой)*** – строгий консервативный стиль, не признающий никаких проявлений индивидуальности. В список неперенных требований, предъявляемых к элементам рабочего гардероба, входят:

- одежда из однотонных тканей, предпочтительно шерстяных;
- наличие нескольких видов костюмов (жакет с юбкой, платьем, брюками);
- блузы типа мужских сорочек белого цвета;
- длина юбки или платья – не выше колена;
- брюки прямого кроя полуприлегающего силуэта;
- длинные рукава независимо от сезона; матовые колготки телесных оттенков;
- туфли лодочки на каблучке средней высоты;
- минимальный макияж, маникюр натуральных цветов, волосы, собранные в прическу.

***Формально-деловой стиль*** обязателен в организациях, занимающихся политическими вопросами, банковским делом, юридическими проблемами или страховыми случаями. Желательно придерживаться строгого имиджа в стенах образовательных и религиозных заведений.

***Modern Business (деловой управленческий)*** – стиль с небольшим количеством требований, допускающий некоторые проявления индивидуальных предпочтений.

Из чего складывается образ:

цветовое разнообразие и сдержанные рисунки на ткани; наличие жакета или жилета;

одежда средней длины; блузы из шелковых, хлопчатобумажных тканей; в летнюю жару допускаются короткие рукава;

обязательно наличие колготок; естественные цвета в макияже и маникюре;

волосы могут быть распущенными (по ситуации).

**Управленческий стиль** – идеальный вариант для женщин старше 45 лет или занимающих руководящий пост. Он будет также уместным в любом возрасте в случаях посещения публичных мероприятий и деловых визитов (выставки, конференции, концерты, родительские собрания).

**Business casual (неформально деловой)** – нетребовательный и свободный стиль. В создании модного образа допускаются:

большой выбор тканей разной окраски и рисунков;

длина юбки до колена;

верхняя часть костюма – кофточки, блузы, топы;

короткие рукава в жаркое время;

низкие балетки или обувь с открытой пяткой или мыском взамен туфель лодочек;

прически разнообразного исполнения, в том числе распущенные волосы;

неяркий макияж и цвет маникюра в тон к костюму;

броские крупные ювелирные украшения.

Одежду неформально стиля можно носить на работу, где нет жестких требований к внешнему виду. Кроме того, легкий налет официоза в костюме подойдет при посещении кинотеатров, бутиков, прогулок в центре города, а также для встреч с друзьями в кафе или ресторане.

### **Подбираем гардероб для офиса**

Работая над созданием официальных образов, независимо от строгости дресс-кода всегда следует придерживаться некоторых правил рабочего костюма:

классическое сочетание белого и черного;

скромность, сдержанность и утонченность;

удобство, простота и функциональность;

женственность, грациозность и элегантность.

Оптимальный вариант нижней части женского костюма – это юбка. Фото моделей на дорожках подиумов станут хорошей подсказкой в выборе подходящих моделей. В офисе уместно носить фасоны типа карандаш, тюльпан, трапеция, полусолнце. Хорошо смотрится также юбка со складками в самых разных вариациях. Офисная модель допускает наличие умеренных рисунков на ткани – клетка, простая геометрия, мелкий горошек. Приветствуется декоративное оформление юбок драпировкой, карманами, пуговицами, шнуровкой.

Брюки представляют собой разновидность части делового костюма. В основном для офиса выбирают модели классического кроя прямых форм. Если

брюки не являются элементом костюмной пары, то они могут отличаться от пиджака по фактуре и цветовому решению. Но соответствие стилевой направленности должно обязательно присутствовать.

Верхняя часть ансамбля может отличаться большим разнообразием фасонов и расцветок. Для рабочей обстановки хорошо подходят блузки, гольфы с высоким воротом, облегающие топы. Сверху обязательно присутствие строгого пиджака, элегантного жакета или облегающего жилета. В неформальном стилевом решении их можно заменить удлиненным кардиганом, короткой кофточкой болеро или блейзером (клубным пиджаком).

Завершить готовый образ помогают хорошо подобранные **аксессуары**. Красивые фирменные часы, кожаный ремень, стильный портфель, удобный органайзер – все эти детали ярко характеризует своего владельца. Избегайте вычурных и экстравагантных вещей, старайтесь, чтобы в вашем облике присутствовала элегантная сдержанность.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Каковы правила делового стиля одежды?
2. Каковы цвета делового стиля одежды?
3. Перечислите аксессуары для делового стиля одежды.
4. Охарактеризуйте разновидности делового стиля.

### **Лекция №10. Техника ведения деловых бесед, делового протокола, деловых приёмов**

**Деловая беседа** - это устный контакт между деловыми партнерами, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению.

Главная задача деловой беседы - убедить партнера принять конкретные предложения.

В качестве основных этапов деловой беседы традиционно выделяют следующие.

1. Подготовка к деловой беседе.
2. Установление места и времени встречи.
3. Начало беседы.
4. Постановка проблемы и передача информации.
5. Аргументирование.
6. Парирование замечаний собеседника.
7. Принятие решения и фиксация договоренности.
8. Завершение деловой беседы.
9. Анализ результатов деловой беседы.

**Подготовка к деловой беседе.** Прежде чем вступить в контакт, нужно продемонстрировать вашу готовность к общению улыбкой, повернутой к" партнеру головой, несколько наклоненным вперед туловищем.

Выбирая модель поведения, внимательно взгляните в собеседника. Что он из себя представляет? В каком состоянии находится? Что в нем преобладает - рациональное или эмоциональное? Каков его жизненный опыт? Каким образом он пришел к позиции, которую излагает?

**Установление места и времени встречи.** Договариваясь о месте и времени встречи, можно использовать следующие позиции:

а) позиция "сверху": "Я жду вас в 16.00 у себя в кабинете";

б) позиция "снизу": "Мне хотелось бы с вами посоветоваться. Когда и куда мне подъехать?" ("Когда вы сможете меня принять?");

в) позиция "на равных": "Нам следует обсудить этот вопрос основательно. Давайте согласуем место и время нашей встречи".

**Начало беседы.** Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется "внутренний тормоз", когда речь идет о начале беседы. Как начать? С чего начать? Какие фразы более всего подходят?

Начало беседы можно сравнить с настройкой музыкальных инструментов перед концертом. Как настроишь, так и играть будешь. И многие деловые беседы заканчиваются, так и не успев начаться. Причина часто заключается в том, что первые фразы, сказанные партнерами, оказываются слишком незначительными. Но ведь именно они, эти первые два-три предложения, произнесенные нами, формируют внутреннее отношение партнера к нам, к самой беседе, определяют степень доверия или настороженности собеседника.

Приведем несколько примеров так называемого "самоубийственного" начала беседы.

1. Начинать с извинений или проявления признаков неуверенности: "Извините, если я помешал...", "Я бы хотел еще раз услышать...", "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...", "Я не оратор...", "Я, конечно, не специалист..." и т.д.

2. Начинать с проявления неуважения и пренебрежения к собеседнику: "Давайте с вами быстренько рассмотрим...", "Я как раз случайно проходил мимо...", "Л у меня па этот счет другое мнение..."

3. Вынуждать собеседника оправдываться, занимать оборонительную позицию и подыскивать контраргументы: "А что это вы тут устраиваете...", "Что за безобразие творится у вас..."

Существует множество способов эффективного начала деловой беседы, так называемых "правильных дебютов", но мы остановимся лишь на некоторых из них.

Метод снятия напряжения позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых искренних слов - и вы этого легко добьетесь.

Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники и каких слов они от вас ждут? Уместная шутка,

которая вызовет улыбку или смех присутствующих, тоже способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки.

Метод "зацепки", или -"стимулирования воображения" позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

**Постановка проблемы и передача информации.** Для успеха деловой беседы важно спросить себя: какую цель может ставить партнер и какого результата он ожидает от встречи с вами? Кроме того, необходимо предусмотреть, какой исход беседы устроит вас, и какой вариант вы считаете наиболее приемлемым для обеих сторон.

Информирование о деле, с которым вы пришли на встречу, должно быть предельно конкретным и опираться на знание следующих важных коммуникационных особенностей:

- говорить следует на "языке" собеседника, чтобы свести к минимуму потери, возникающие в процессе разговорного общения при раскодировке информации;

- передавать информацию с позиции "вы-подхода", с учетом целей и интересов собеседника, делая его соавтором своих идей, а не противником.

Для этого, например, вместо фразы "Я пришел к выводу..." сказать "Вам будет интересно узнать, что..."; вместо "Я бы хотел..." произнести "Вы хотите..."; вместо "Хотя вам это неинтересно..." убедительно заявить "Как вы, очевидно, уже слышали..." и т.д.;

- учитывать мотивы и уровень информированности (компетентности) собеседника по конкретной проблеме;

- постараться отказаться от монолога и перейти к диалогу, используя для этого конкретные вопросы и размышляя вместе с собеседником;

- наблюдать за реакциями партнера по общению и гибко менять свое поведение исходя из ситуации (изменять сложность, скорость, "громкость" изложения информации).

Излагая свою позицию, не следует бояться вопросов собеседников, а наоборот, нужно уметь побуждать их к этому. Тогда у вас будет возможность узнать, что больше всего интересует оппонентов, что они сами знают о проблеме, чего боятся (опасаются) и куда будут пытаться вас склонить. Кроме того, на этом этапе деловой беседы и вы сами, получая информацию о мнении партнера по конкретному вопросу, должны активно его расспрашивать (информация не поступает к нам сама по себе, ее нужно "добывать" с помощью

вопросов). Поэтому нужно знать, какие именно вопросы лучше всего использовать.

***Существует пять основных групп вопросов.***

***Закрытые вопросы.*** Это вопросы, на которые ожидается однозначный ответ "да" или "нет". Они способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе, так как у собеседника складывается впечатление, будто его допрашивают. Следовательно, закрытые вопросы лучше задавать не тогда, когда нам нужно получить дополнительную информацию, а в тех случаях, когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности (т.е. на последующих этапах деловой беседы).

***Открытые вопросы.*** Это вопросы, на которые нельзя ответить "да" или "нет", они требуют какого-то пояснения. Это вопросы "что?", "кто?", "сколько?", "почему?". Их задают в тех случаях, когда нужны дополнительные сведения или необходимо выяснить мотивы и позицию собеседников. Опасность таких вопросов заключается в том, что, задавая их слишком много, можно потерять нить разговора, уйти от обсуждения темы, потерять инициативу и контроль над ходом беседы.

***Риторические вопросы.*** На эти вопросы не дается прямого ответа, так как их назначение - вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. Например: Не думаете ли вы, что нам стоит начать сотрудничество? Задавая риторический вопрос, говорящий надеется "включить" мышление собеседника и направить его в нужное русло.

***Радикальные вопросы*** – это вопросы, которые могут кардинальным образом повлиять на ход беседы и принятие решения обеими сторонами. Например: «Какие вопросы по нашему предложению Вы принимаете?». Прямо поставленный вопрос требует прямого ответа, и при такой постановке вопроса есть риск получить неблагоприятный ответ. Использовать радикальные вопросы следует лишь тогда, когда исчерпаны все другие возможности выяснить точку зрения собеседника, или тогда, когда вы приняли решение такой формой вопроса несколько испугать собеседника, показывая, что вы устали от его нерешительности и хотите закончить беседу и прийти, наконец, к какому-то определенному решению.

***Вопросы, подавляющие сопротивление.*** Суть этой формы вопроса состоит в том, что, желая убедить собеседника в чем-либо, свое утверждение вы «упаковываете» в форму вопроса, например: «Вы ведь не очень досконально знакомы с нашей ситуацией, не так ли?».

***Как высказать замечания собеседнику.***

Локализация. Тон ответа должен быть спокойным и дружеским, даже если замечания носят язвительный или иронический характер. Раздражительный тон существенно затруднит задачу, по убеждению вашего собеседника. Нетрадиционный подход, доброжелательность, ясные и убедительные интонации особенно важны при нейтрализации сложных замечаний и возражений.

*Уважение.* К позиции и мнению собеседника следует относиться с уважением, даже если они ошибочны и для вас неприемлемы. Ничто так не затрудняет беседу, как пренебрежительное и высокомерное отношение к собеседнику.

Поэтому никогда не следует возражать открыто и грубо, даже если собеседник ведет себя некорректно. Если вы будете противоречить, то только заведете беседу в тупик. Не следует употреблять следующие выражения: "В данном случае вы совершенно не правы!"; "Это не имеет под собой никакой почвы!" и т.д.

*Признание правоты.* Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то тактически выгодно почаще признавать правоту собеседника. Например: "Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, после решения мы его учтем!" После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану.

*Лаконичность ответа.* Чем более сжато, по-деловому, вы ответите на замечания, тем это будет более убедительно. В пространных разъяснениях всегда сквозит неуверенность. Чем более многословен ответ, тем больше опасность быть непонятым вашим собеседником.

*Контролирование реакций.* При нейтрализации замечаний собеседника очень полезно проверить его реакцию. Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов. Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом.

*Недопущение превосходства.* Если вы будете успешно парировать каждое замечание собеседника, то у него вскоре сложится впечатление, что он сидит перед умудренным опытом профессионалом, против которого нет никаких шансов бороться. Именно поэтому не следует парировать каждое замечание собеседника, нужно показать, что и вам не чужды человеческие слабости. Особенно следует избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что вы этим косвенно недооцениваете собеседника: то, над чем он думал в течение многих дней, вы решаете за несколько секунд.

Рассмотрим второй тактический вопрос: когда следует отвечать на сделанные замечания.

Можно предложить следующие варианты:

- до того, как замечание сделано;
- сразу после того, как оно было сделано;
- позднее;
- никогда.

Рассмотрим эти варианты подробнее.

До того, как замечание сделано. Если известно, что собеседник рано или поздно сделает замечание, то рекомендуется самим обратить на него внимание и заранее, не дожидаясь реакции собеседника, ответить на него. В этом случае мы получаем следующие преимущества:

- вы избежите противоречий с собеседником и тем самым уменьшите степень риска поссориться в беседе;
- вы получите возможность самому выбирать формулировку замечаний оппонента и тем самым снизить его смысловую нагрузку;
- у вас появится возможность выбрать наиболее подходящий момент для ответа и тем самым обеспечить себе время для его обдумывания;
- укрепится доверие между вами и собеседником, так как он увидит, что вы не собираетесь обвести его вокруг пальца, а наоборот, ясно излагаете все аргументы "за" и "против".

Сразу после того, как оно было сделано. Это наиболее удачный вариант ответа, и его надо использовать во всех нормальных ситуациях.

Позднее. Если нет желания прямо противоречить собеседнику, то ответ на его замечание лучше отложить до более удобного с тактической и психологической точки зрения момента. Часто бывает, что за счет отсрочки может вообще исчезнуть необходимость отвечать на замечание: ответ возникает сам, но себе после определенного времени.

Никогда. Враждебные замечания, а также замечания, которые представляют собой существенную помеху, следует по возможности полностью игнорировать.

### **Принятие решения и фиксация договоренности.**

Если вам удалось переубедить партнера, можно переходить к достижению договоренности. Это рекомендуется делать с помощью цепочки вопросов.

Прежде всего нужно задавать вопросы, на которые собеседник ответит скорее всего "да". Такие вопросы называются подтверждающими. Например: "Наверное, вы тоже рады тому, что...?", "Я не ошибаюсь, полагая, что вы...?" Подтверждающие вопросы настраивают партнера на положительное отношение к вашему предложению. Последние вопросы нужно формулировать так, чтобы они давали возможность развернутого ответа. На этом этапе беседы особенно важно проявить хладнокровие и выдержку и соблюдать некоторые правила:

- нельзя колебаться, демонстрировать неуверенность;
- следует сохранять спокойствие;
- оставляйте в запасе один сильный аргумент;
- не сдавайте свои позиции до последнего, пока не испробуете все возможности либо пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит "нет".

Достигнутую договоренность надо зафиксировать. Можно предложить подписать подготовленный документ, можно зафиксировать и в устной форме. Главное, чтобы она прозвучала не только из ваших уст. Тогда партнер будет чувствовать больше ответственности за выполнение совместной договоренности.

**Завершение деловой беседы.** Если не удалось достичь договоренности, то необходимо красиво выйти из контакта.

Если договоренность достигнута, то не следует злоупотреблять расположением и временем партнера.



Оставить о себе хорошее впечатление необходимо при любом результате беседы. Хорошо воспитанный владеющий культурой общения человек умеет попрощаться так, чтобы с ним захотелось встретиться снова.

Итоги беседы должны быть резюмированы. Весьма полезно для приобретения опыта:

- сделать записи о сути решения в рабочий блокнот в присутствии партнера;
- составить официальный протокол решения;
- установить конкретные сроки исполнения решения и способ информирования друг друга о результатах намеченных действий;
- поблагодарить собеседника и поздравить его с достигнутым решением;
- выход из контакта осуществить сначала невербально (изменить позу, отвести глаза, встать), а затем речевым прощанием.

**Анализ результатов деловой беседы.** Любую беседу после ее завершения необходимо анализировать. Это дает возможность осознать допущенные просчеты, накопить полезный опыт на будущее.

### **Деловой протокол**

Сегодня деловой протокол представляет собой свод правил, согласно которым регулируются: процесс ведения деловых переговоров, различные церемонии, форма одежды, деловая переписка между партнерами и т.д.

Протокол помогает создать дружескую и непринужденную атмосферу на деловых встречах, переговорах, приемах, а это, в свою очередь, способствует взаимопониманию и достижению желаемых результатов.

Деловым протоколом принято называть высший уровень делового этикета. В нем всё просчитано до мелочей, каждый участник точно знает свою роль и свое место в этой общей расстановке сил. *Протокол* — это совокупность определенных правил, норм и традиций на переговорах и неофициальных встречах.

Правила делового протокола не являются незыблемыми и священными. Они меняются постоянно, учитывая обычаи и традиции разных народов и веяния времени. Не меняется в них лишь одно - в основе лежат уважение и дружественное отношение между участниками протокола. Деловой протокол не так уж точен и черств. В нем есть место экспромту и живому общению. Главное в отношениях - проявлять искренние, гуманные, теплые чувства к собеседнику и уметь грамотно выйти из любой ситуации. Умение выразить благодарность за общение и внимание, уважение к обычаям и народным традициям собеседников ценятся гораздо выше, чем холодное соблюдение протокольных норм.

Очень важно знать особенности и традиции гостей или народные обычаи тех стран, куда отправляетесь в гости. Англичане могут отменить встречу, если партнеры опоздают хоть на пять минут. Испанцы на это не обратят никакого внимания. Японцы будут долго извиняться на протокольном ужине, что нечем угостить, тогда как стол будет уставлен едой. Деловой протокол был принят во

всем мире как способ общения разных народов, для достижения взаимопонимания и налаживания международных контактов.

**Деловые переговоры** – это обсуждения с целью заключения соглашения, выработки стратегии, общей линии поведения или, хотя бы, с целью выяснения позиции сторон.

Любые переговоры имеют свои особенности, зависящие от сферы деятельности, значимости обсуждаемых вопросов, от целей, которые ставят перед собой участники. Однако можно отметить и много общего, присущего всем видам переговоров, т.е. выделить основные **правила ведения деловых переговоров**.

### ***1. Стратегическая установка.***

По стратегической установке все деловые переговоры можно разделить на **конфронтационные и партнерские**. В первом случае предполагается противостояние сторон, стремление склонить противника к невыгодным для него решениям, полное его подавление. Партнерская установка направлена на выработку взаимовыгодных решений, то есть наиболее приемлемых для той и другой стороны в данной ситуации. «При правильном ведении переговоров побеждает каждый участник... выигрывают все», – формулирует свою главную идею известный американский специалист по ведению переговоров Джеральд Ниренберг. Такой подход является самым продуктивным.

### ***2. Подготовительный период.***

Хорошая подготовка к переговорам – залог их успешного проведения. Отработать необходимо как организационную, так и содержательную стороны переговоров. Определить место и время их проведения, оборудовать помещение, составить программу, решить, кто примет в них участие, кто возглавит вашу команду. Однако особое внимание должно быть уделено содержанию предстоящей встречи. Необходимо досконально проанализировать проблему, изучить состояние дел, сформулировать цели и задачи переговоров, выработать общую позицию команды, подобрать убедительные аргументы, найти возможные варианты решения, подготовить предложения и составить проекты документов. Эти домашние заготовки позволят добиться большей четкости и точности высказываний при обсуждении.

Для успешных переговоров необходимо собрать как можно больше информации не только о предмете обсуждения, но и о людях, участвующих в переговорах. Целесообразно поинтересоваться прошлым оппонента, навести справки о его настоящей деятельности, успехах и неудачах, личных вкусах и слабостях, выяснить, что является важным для партнера по переговорам, каковы его ценностные ориентиры, жизненные цели.

### ***3. Основные структурные элементы переговоров.***

- приветствие и представление сторон друг другу;
- изложение проблем и цели переговоров;
- диалог участников (обсуждение, уточнение и согласование позиций, выяснение взаимных интересов);
- подведение итогов и принятие решений;

- завершение переговоров.

В ходе диалога главное заключается в том, чтобы соблюсти баланс интересов сторон.

Решения, принимаемые в результате переговоров, чаще всего бывает трех типов:

- компромиссное – на основе взаимных уступок;
- ассиметричное, когда уступки одной стороны значительно превышают уступки другой;
- принципиально новое решение, т.е. снятие основных противоречий.

#### ***4. Тактические приемы, используемые в процессе ведения переговоров.***

**Уход**, когда предлагается отложить рассмотрение вопроса, перенести его на другое время, чтобы подтолкнуть оппонента к принятию нужного решения.

**Затяжка**. Одна из сторон по различным соображениям пытается затянуть переговоры.

**Выжидание**. Участники переговоров стараются выслушать все аргументы оппонентов, а затем уже сформулировать собственную позицию.

**Выражение согласия**. Оппонент стремится подчеркнуть свое согласие с уже выраженным мнением партнера по переговорам.

**Выражение несогласия**. Оппонент дистанцируется от мнения партнера.

**Выражение частичного согласия**. Когда вначале выражается согласие, а затем высказывается своя не совпадающая с мнением оппонента точка зрения (по принципу: «да, но...»).

**Пакетирование**. Несколько вопросов предлагается рассматривать в виде «пакета», куда включены предложения, с которыми оппонент согласен и те, что вызывают у него возражения, т.е. обсуждаются сразу комплекс вопросов. Чаще всего такие «пакеты» используются в рамках торга. Пакет может представлять собой и обмен уступок оппонентов друг другу при совместном решении проблемы.

**Постепенное повышение сложности** обсуждаемых вопросов. Более легкие вопросы рекомендуется обсудить в начале переговоров.

**Возражение партнеру**. Указание на слабые стороны позиции оппонента: недостаточность полномочий, противоречивость высказываний и требований, отсутствие альтернативных вариантов, его нервозность, возбужденное состояние и др.

**Выдвижение требований в последнюю минуту**. Когда все вопросы уже решены, один из участников переговоров выдвигает новые требования. Если другая сторона стремится сохранить достигнутое, то она может пойти на уступки.

**Оптимистическое завершение**. В конце переговоров вопросы ставятся таким образом, чтобы партнер обязательно ответил «да». Это при любом раскладе создает впечатление благоприятного завершения переговоров.

Основными видами **протокольных мероприятий** являются: визиты, приемы делегаций, церемонии подписания официальных документов, встречи, переговоры.

## **Визит**

Согласно сложившейся в Российской Федерации практике визиты принято подразделять на официальные, рабочие (деловые), неофициальные и визиты проездом.

Любой прием должен быть заранее подготовлен. В **подготовку приема** входят:

- определение даты приема;
- выбор вида приема;
- составление списка приглашенных лиц;
- рассылка приглашений;
- составление плана рассаживания гостей за столом;
- составление меню;
- сервировка стола и обслуживание гостей;
- подготовка тостов или речей;
- продумывание порядка проведения приема.

При определении даты приема следует исходить из того, что приемы не проводятся в праздничные и нерабочие дни, а также в дни национального траура, а назначенные ранее – отменяются.

В зависимости от случая, по которому устраивается прием, избирается его вид. Наиболее почетными являются приемы с рассадкой за столом. Необходимо учитывать также традиции и обычаи страны, если речь идет о приеме иностранной делегации.

Приглашения на прием рассылаются заранее за одну – две недели до приема. В тексте приглашения указывается: имя гостя, его звание или должность, кто приглашает, вид приема, день, время и место его проведения, форма одежды, адрес и телефон устроителей.

Не ответить на приглашение – серьезная ошибка. Во всех случаях, когда в полученном приглашении на завтрак, обед, ужин или другой вид приема проставлены буквы R.S.V.P. или фраза «Просьба ответить», необходимо заблаговременно по телефону или письмом сообщить, принимается приглашение или нет. Наличие в приглашении английского словосочетания «regrets only» или фразы «Просим сообщить о вашем решении в случае отказа» означает просьбу ответить только в случае невозможности по каким-либо причинам присутствовать на данном мероприятии.

Умение вести себя за столом, быть предупредительным в отношении соседей, умело пользоваться столовыми приборами, правильно сидеть, красиво есть – это тоже одна из сторон культуры поведения делового человека.

### ***Уроки этикета за столом***

Сидеть за столом нужно немного наклонившись вперед. Садитесь на все сидение стула.

Когда человек сидит за столом, то на него можно класть только кисти, а локти лучше прижать к туловищу.

Этикет за столом гласит: жевать с открытым ртом нельзя. Когда пережевываете пищу — разговаривать нежелательно, спешить тоже не нужно.

Остатки пищи между зубами достают зубочистками, но только в уборной. Если вам попался хрящик, то содержимое извлекают, опускают на ложку и перемещают на тарелку.

По правилам этикета за столом, салфетку можно снимать с тарелки, когда подают блюда. Ее разворачивают на коленях. После завершения еды, салфеткой вытирают руки и рот. Ее не сминают — аккуратно кладут на стол. Бумажную салфетку можно смять и положить на тарелку.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте понятие деловой беседы.
2. Дайте определение делового протокола.
3. Назовите правила ведения деловых переговоров.
4. Назовите этапы подготовки делового приёма.
5. Перечислите правила этикета за столом.

### **Лекция №11. Конфликт и его разрешение**

В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, межличностных взаимодействиях или межличностных взаимоотношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Отсюда основа конфликтных ситуаций — столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

#### **Конфликт может быть:**

- внутриличностным (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя);
- межличностным (между руководителем и заместителем, по поводу должности, премии между сотрудниками);
- между личностью и организацией, в которую она входит;
- между организациями или группами одного или различного статуса.

Возможны также **классификации конфликтов** по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг другу); по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг другу); смешанные. Наиболее распространены конфликты по вертикали и смешанные, они составляют 70–80 % всех конфликтов.

Допустима также классификация по характеру причин, вызвавших конфликт. Конфликт может быть обусловлен:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений: симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и др.;

- личностными особенностями членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, бестактностью, некоммуникабельностью и т. д.

Различают конфликты и по их значению для организации и способу разрешения.

Конструктивные	Деструктивные
Разногласия затрагивают принципиальные стороны, разрешение которых приводит к более высокому уровню развития организации	Приводят к негативным, разрушительным действиям, которые перерастают в склоку и резко снижают эффективность группы или организации

Также конфликт имеет определенную **структуру**:

- объект конфликтной ситуации;
- цели, субъективные мотивы участников;
- оппоненты, конкретные лица, являющиеся участниками конфликта;
- непосредственный повод конфликта, который необходимо отличать

от подлинных причин, зачастую скрываемых или не осознаваемых.

Пока существуют все перечисленные элементы структуры, кроме повода, конфликт неустраим. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из элементов структуры конфликта.

Конструктивное разрешение конфликта зависит от адекватности восприятия конфликта, открытости и эффективности общения, создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

#### **Стратегии поведения в конфликтной ситуации**

К.У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество (конкуренция). Стиль поведения в конкретной конфликтной ситуации определяется тем, насколько человек хочет удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Можно предложить следующие рекомендации по наиболее целесообразному использованию стилей в зависимости от конкретной ситуации и характера личности человека.

**Стиль конкуренции** может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, но не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся, в первую очередь, удовлетворить собственные интересы.

Ситуации:

- исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение проблемы;

- вы обладаете достаточной властью и авторитетом и считаете, что ваше решение – наилучшее;
- чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- должны принять непопулярные решения и у вас достаточно полномочий;
- вы взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

**Стиль сотрудничества** можно использовать, если, отставив свои собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения – выработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Требует умения объяснять свои поступки, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции.

Ситуации:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
- у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- основная цель – приобретение совместного опыта работы; стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
- необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

**Стиль компромисса.** Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он напоминает стиль сотрудничества, но осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Акцент делается не на решении, удовлетворяющем обе стороны, а на решении, с которым каждый мог бы согласиться.

Его можно использовать в следующих ситуациях:

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
- удовлетворение собственного желания не имеет для вас слишком большого значения;
- вас может устроить временное решение, поскольку нет времени для выработки другого; или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- лучше хоть что-то получить, чем все потерять.

**Стиль уклонения** реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Ситуации:

- источник разногласий не существен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
- вы знаете, что не можете или не хотите решить вопрос в свою пользу;
- у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
- вы хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- подчиненные могут сами успешно урегулировать конфликт;
- у вас был трудный день, а решение этой ситуации может принести дополнительные неприятности. Это не бегство от проблем и не уклонение от ответственности: через некоторое время она может разрешиться сама собой, или придет более конструктивное решение.

**Стиль приспособления** означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки.

Ситуации:

- важнейшей задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия не важен для вас или случившееся вас не особенно волнует;
- вы считаете, что важнее сохранить хорошие отношения с людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
- вы осознаете, что правда не на вашей стороне;
- чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Необходимо отметить, что ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Для успешного разрешения конфликта желательно составить **карту конфликта**, разработанную Х. Корнелиусом и Ш. Фэйром.

1. Определить проблему конфликта в общих чертах.
2. Выявить, кто вовлечен в конфликт: отдельные сотрудники, группы, отделы или организации.
3. Определить подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта.

Составление такой карты позволит:

- ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций, так как во время составления карты люди будут сдерживать себя;



- совместно обсудить проблему, высказать требования и желания людей;
- уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;
- создать атмосферу эмпатии и признать мнения людей, считавших ранее, что они не были поняты;
- выбрать новые пути разрешения конфликта.

Но прежде чем переходить к разрешению конфликта, постарайтесь ответить на следующие вопросы:

- хотите ли вы благополучного исхода?
- что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями?
- как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон?
- нужен ли посредник для разрешения конфликта?
- в какой атмосфере (ситуации) люди могли бы лучше открыться, найти общий язык, выработать собственное решение?

### **Внутриличностные конфликты.**

*Внутриличностный конфликт* — это состояние структуры личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми она в данный момент не в состоянии справиться, т.е. выработать приоритеты поведения, основанные на них.

Можно сказать, и по-другому: *внутриличностный конфликт* — это состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов.

Таким образом, можно выделить следующие характеристики внутриличностного конфликта:

1) внутриличностный конфликт появляется в результате взаимодействия элементов внутренней структуры личности;

2) сторонами внутриличностного конфликта выступают одновременно существующие в структуре личности разноплановые и противоречивые интересы, цели, мотивы и желания;

3) внутриличностный конфликт возникает только тогда, когда силы, действующие на личность, являются равновеликими. В противном случае человек из двух зол просто выбирает меньшее, из двух благ — большее, а наказанию предпочитает награду;

4) любой внутренний конфликт сопровождается негативными эмоциями;

5) основу любого внутриличностного конфликта составляет ситуация, характеризующаяся:

- противоречивыми позициями сторон;
- противоположными мотивами, целями и интересами сторон;
- противоположными средствами достижения целей в данных условиях (например, преследуется цель — победить в битве, но вместе с тем необходимо христианские заповеди соблюсти, в том числе — “не убий”);
- отсутствием возможности удовлетворения какой-либо потребности и вместе с тем невозможностью ее устранения.

Следует также добавить, что, как показал З. Фрейд, внутриличностный конфликт может быть не только осознанным, но и неосознанным, что не делает его менее значимым.

### **Межличностные конфликты.**

Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям и т.п. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие.

Отличительные особенности межличностного конфликта:

1. Противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.

2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.

3. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.

4. Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.

5. Затрагивают интересы окружения.

### **Правила поведения в условиях конфликта**

Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то при разрешении конфликтной ситуации придерживайтесь следующих правил.

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки.

2. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос: "Разве я никогда не ошибаюсь?" Постарайтесь взять оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

3. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: "Что будет, если выход не будет найден?" Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.

4. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, "выпустить пар". Но разрядиться на окружающих — это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: замолчите сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера.

5. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше.

6. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите:

"Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?" Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.

7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.

8. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.

9. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

Надеемся, что данные советы помогут в вашей практической деятельности по продуктивному и творческому разрешению конфликтных ситуаций.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение конфликта.
2. Перечислите виды конфликтов.
3. Каковы стратегии поведения в конфликтной ситуации.
4. Назовите правила поведения в условиях конфликтной ситуации.

## Литература:

1. Алёхина И. Имидж и этикет делового человека. М., 2001.
2. Борисов В.К. Этика деловых отношений: учеб. пособие. М.: Изд-во «ФОРУМ», ИНФРА-М, 2009.
3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. М., 2001.
4. Этика / Т.А. Круглянико и др. М., 1994.
5. Макаров Б.В. Деловой этикет. Ростов н/Д: Феникс, 2010.
6. Морозов А.В. Деловая психология. СПб., 2000.
7. Чупрякова М.Э. Правила деловых отношений. Екатеринбург, 2001.
8. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учеб. пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2009.
9. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для НПО. М.: «Академия», 2005.

**Учебное издание**

Стельмахова Е. П.

**ЛЕКЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.06. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

программы подготовки специалистов среднего звена

специальности 35.02.15 Кинология

Редактор Адылина Е.С.

---

Подписано к печати 17.06.2022. Формат 60x84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>.

Бумага офсетная. Усл. п. л.3.51. Тираж 25 экз. Изд. №7313

---

Издательство Брянского государственного аграрного университета  
243365 Брянская обл., Выгоничский район, с. Кокино, Брянский ГАУ