

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт *гуманитарных и социальных наук*
Кафедра *Психологии*

КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ
***«Межкультурное взаимодействие, коммуникация и саморазвитие в
профессиональной деятельности»***

Тула 2019 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Конспекты составлены доцентом *кафедры психологии Ю.И. Фоминой* и обсуждены на заседании кафедры *психологии* института *гуманитарных и социальных наук*.

Разработчик конспекта лекций студента по учебной дисциплине
(модулю)_____.

Заведующий кафедрой
психологии _____ И.Л.Фельдман

СОДЕРЖАНИЕ

Лекция 1. Сущность и формы межкультурной коммуникации	4
Лекция 2. Культурное многообразие восприятия реальности	20
Лекция 3. Деловая коммуникация: структура, функции, виды	41
Лекция 4. Формы деловой коммуникации	56
Лекция 5. Саморазвитие личности: современное состояние проблемы	98
Лекция 6. Самоорганизация и саморазвитие в структуре жизненного пути личности	119
Библиографический список	156

Лекция 1. Сущность и формы межкультурной коммуникации.

План.

1. Понятие межкультурной коммуникации. Формы и модель межкультурной коммуникации.
2. Специфика межкультурной коммуникации в контексте профессиональной сферы.
3. Цели и проблемы мультикультурного образования.
4. Основные проблемы межкультурной коммуникации.

1. Межкультурная коммуникация — это коммуникация как связь и общение между представителями различных культур, что предполагает как непосредственные контакты между людьми и их общностями, так и опосредованные формы коммуникации (язык, речь, письменность, электронную коммуникацию). Отношения являются межкультурными, если их участники не пользуются собственными традициями, обычаями, представлениям и способам поведения, а знакомятся с чужими правилами и нормами повседневного общения. В процессе исследований были определены наиболее характерные черты межкультурной коммуникации: принадлежность отправителя и получателя сообщения к разным культурам; осознание участниками коммуникации культурных отличий друг друга. Процесс межкультурной коммуникации начинается с осознания существующих культурных различий между разными людьми.

Существует несколько **теорий** межкультурной коммуникации, важнейшей из которых является **теория редукции неуверенности (К.Бергер)**. Исходный пункт концепции состоит в допущении, что индивиды хотят более точно знать, что им ждать от общения с другим человеком — вознаграждения или наказания, нормального или отклоняющегося поведения, а также уметь правильно определить начало и конец акта коммуникации. Уменьшение (редукция) неуверенности в данном случае будет заключаться в построении коммуникантом предсказаний (до начала действия) и интерпретации действий после их совершения. Редукция неуверенности представляет собой двуединый процесс, одновременно происходящий на когнитивном и эмоциональном уровнях. Уменьшение неопределенности — это когнитивный (познавательный) процесс, контроль беспокойства и неуверенности — эмоциональный. Эти стремления присущи всем участникам коммуникации, они в большой степени мотивируют их к общению друг с другом.

Обычно выделяют три стратегии редукции неуверенности:

- пассивная — наблюдение за другими без вмешательства в процесс общения (сравнение, выявление реакций на какие-либо стимулы и т.д.);
- активная — человек задает вопросы другим людям об объекте своего интереса,

получая, таким образом, необходимую информацию для общения;

- интерактивная — непосредственное взаимодействие с партнером по коммуникации, в ходе которого задаются вопросы, идут попытки самораскрытия и т.п. Безусловно, это самая оптимальная стратегия поведения.

Существует целый ряд факторов, уменьшающих неуверенность и неопределенность при контакте с представителями других культур. К ним относятся:

- позитивные ожидания при контакте с представителями других групп;
- сходство между контактирующими группами;
- советы и замечания со стороны представителей других групп;
- более тесные, личные отношения с представителями других групп;
- лучшее знание языка группы, с которой находишься в контакте;
- способность к самонаблюдению;
- более глубокие знания о чужой культуре;
- большая терпимость к неопределенности;
- позитивные атрибуты (ожидания) в межкультурной коммуникации, установка на эффективность общения и адаптацию к чужой культуре;
- принадлежность к коллективистским культурам.

Важное место в изучении межкультурной коммуникации занимает **теория адаптации (Я. Ким)**. Эта теория рассматривает динамику адаптации человека к чужой культуре как прибывшего за границу на короткий срок, так и проживающего там долгое время. Исходным положением ее теории является утверждение, что адаптация — это сложный процесс со многими составляющими, в ходе него человек постепенно, по нарастающей, привыкает к новой обстановке и новому общению. Динамика подобного взаимодействия называется динамикой стрессово-адаптационного роста. Она происходит по принципу «два шага вперед и шаг назад». Периодические отступления, затягивающие процесс адаптации, связаны с межкультурными кризисами. Для успешной адаптации необходимо несколько условий. Они включают общение с новым окружением (частота контактов, положительный настрой), знание иностранного языка, положительную мотивацию, участие во всевозможных мероприятиях, доступ к средствам массовой информации.

Сторонники **конструктивистской теории** межкультурной коммуникации полагают, что у всех людей есть особая когнитивная система, с помощью которой они могут интерпретировать слова и действия других довольно точно и аккуратно. Но поскольку культура влияет на индивидуальную схему развития человека, у представителей разных культур формируются разные взгляды и возможности восприятия. В ходе инкультурации человек приобретает взгляд на мир, отличный от того, который существует у представителя

другой культуры. Таким образом формируется когнитивное сознание человека, которое может быть простым или сложным, а оно в свою очередь влияет на индивидуальное коммуникативное поведение и адаптационные стратегии.

В основе *теории социальных категорий и обстоятельств* понимание важности социальных ролей, стереотипов и схем для процесса коммуникации. Здесь очень важен вопрос влияния социальной группы на человека, его положительное отношение к членам своей социальной группы и негативного отношения этой группы к другим людям. При встрече с представителями других групп происходит настройка на общение с другим человеком. На основе оценки социального статуса собеседника происходит выбор стиля общения и возможных тем для разговора.

Следующая теория межкультурной коммуникации получила название *координированное управление значением и теория правил*. Сторонники этой теории утверждают, что человеческая коммуникация по своей сути очень несовершенна, поэтому идеальное и полное взаимопонимание — это некий недостижимый идеал. Поскольку не все акты коммуникации имеют определенную цель, достижение взаимопонимания становится совсем не обязательным. Целью становится достижение координации, что возможно при взаимодействии, понятном для его участников. При этом в конкретном контексте происходит управление значениями и идет их индивидуальная интерпретация. Важно не то, насколько принятые в данном общении правила являются социальными, а то, насколько эти правила согласованы между собой в сознании каждого участника коммуникации.

Существует также *риторическая теория* межкультурной коммуникации. Она позволяет анализировать не только индивидуальные различия, но и свойства больших групп. Частью этой теории также является анализ подсознательной адаптации сообщений применительно к конкретным ситуациям коммуникации.

И, наконец, сравнительно недавно была разработана *теория конфликтов*, описывающая барьеры общения. Данная теория считает конфликты нормальным поведением, формой социальных действий, регулируемых нормами каждой культуры. Таким образом, в каждой культуре существуют свои модели конфликтов. Существуют культуры, представители которых уделяют большое внимание причинам конфликтов, чувствительны к нарушениям правил, часто полагаются на интуицию при урегулировании конфликта — коллективистские культуры. Индивидуалистские культуры предпочитают прямой метод сглаживания конфликтов.

Межкультурная коммуникация характеризуется большим видовым разнообразием. В теории межкультурной коммуникации принято выделять ее **формы, виды и типы**.

Выделяют четыре основные **формы** межкультурной коммуникации:

1. Прямая коммуникация - информация адресована отправителем непосредственно получателю и может осуществляться как в устной, так и в письменной форме. При этом наибольший эффект достигается посредством устной речи, сочетающей вербальные и невербальные средства.

2. Косвенная коммуникация носит преимущественно односторонний характер, информационными источниками являются произведения литературы и искусства, радиосообщения, телевизионные передачи, газетные и журнальные публикации и т.п.

3. Опосредованная и непосредственная коммуникации различаются наличием или отсутствием промежуточного звена, выступающего в роли посредника между партнерами. В качестве посредника может выступать человек, техническое средство. Коммуникация, опосредованная техническими средствами, может оставаться прямой (разговор по телефону, переписка по электронной почте), но при этом исключается возможность использования невербальных средств.

Наряду с перечисленными формами выделяют несколько **видов** межкультурной коммуникации:

1. Межэтническая коммуникация – это общение между лицами, представляющими разные народы (этнические группы).

2. Контркультурная коммуникация происходит между представителями материнской культуры и дочерней субкультуры и выражается в несогласии последней с ценностями и идеалами материнской.

3. Коммуникация среди социальных классов и групп.

4. Коммуникация между представителями различных демографических групп – религиозных, половозрастных и др.

5. Коммуникация между городскими и сельскими жителями.

6. Региональная коммуникация возникает между жителями различных областей (местностей).

7. Коммуникация в деловой сфере.

В зависимости от способов, приемов и стилей общения наряду с перечисленными видами выделяют три **типа** межкультурной коммуникации:

1. По количеству участников и характеру дистантных отношений между ними:

1) межличностная коммуникация (два человека, семья) предполагает минимальное количество участников, близкие отношения между ними;

2) межгрупповая/внутригрупповая коммуникация подразумевает боольшую дистанцию и боольшее количество участников;

3) профессиональная коммуникация, например, в бизнесе;

4) массовая коммуникация – процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т.п.) с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение и др.) на численно большие, рассредоточенные аудитории. Отличительными чертами являются:

- наличие технических средств, обеспечивающих регулярность и тиражирование информации;
 - большая социальная значимость информации, способствующей формированию мотивированности участников коммуникации;
 - массовость, анонимность и рассредоточенность субъектов коммуникации;
 - многоканальность и вариативность средств коммуникации;
- 5) межкультурная коммуникация (включает в себя все предыдущее).

2. По функциональному подходу.

- 1) информативная;
- 2) аффективно-оценочная (чувства, мнения);
- 3) рекреативная (информация для отдыха, в игровой форме);
- 4) убеждающая (между людьми разных статусов, идеологические установки);
- 5) ритуальная (традиции, обычаи).

3. По использованию языка.

- 1) вербальная;
- 2) невербальная,
- 3) паравербальная.

Основополагающие **принципы** межкультурной коммуникации.

1. Межкультурное общение и взаимодействие состоит в понимании культурных различий.

2. Межкультурная коммуникация терпит неудачу при определенных условиях: унижении этнических чувств и достоинства, отрицание значимости ценностей других людей;

3. В процессе межкультурной коммуникации важна ориентация на будущее, а не на прошлое.

4. Цель межкультурной коммуникации — приоритет соблюдения своих интересов в своей культуре; приоритет соблюдения интересов представителя иной культуры в его культуре.

Основополагающие **правила** межкультурной коммуникации:

1. Свинцовое правило: «Поступай с другими так, как ты не поступил бы с собой».

Свинцовое правило основано на идее неравенства людей и культур.

2. Серебряное правило: «Не поступай с другими так, как не поступил бы с собой». Это правило основано на идее этноцентризма, поскольку предлагает оценивать людей и специфику их культуры исходя из системы собственных ценностей.

3. Золотое правило: «Поступай с другими так, как ты поступил бы с собой». Золотое правило основано на принципах взаимоуважения, справедливости, доброты, вежливости. Это правило признается практически всеми культурами и религиями мира:

4. Платиновое правило: «Делай так, как делают другие. Делай так, как они любят, как им нравится». Этим правилом следует руководствоваться при межкультурном взаимодействии и общении. Оно означает, что, попадая в чужую культуру, целесообразно поступать в соответствии с нормами, обычаями, традициями этой культуры, не навязывая своих религии, ценностей, образа жизни.

2. За последние десятилетия количество мультинациональных предприятий значительно увеличилось, экономики стран приблизились друг к другу и стали в значительной степени взаимозависимыми. Стремительное развитие средств коммуникации, туризма, отмена некоторых барьеров и расширение границ, появление обширной инфраструктуры, способствовали бурному росту международных обменов. Неуклонно растет количество встреч представителей различных культур, имеющих иные менталитет, вероисповедания и ценности. Очень важно понимать и ценить различные культурные системы, чтобы иметь возможность адаптироваться к ним.

Для успешной организации межкультурной профессиональной коммуникации важно учитывать **языковую картину мира**, которая включает в себя такие составляющие как профессиональная и национальная языковые картины мира, которые отражают действительные стороны организации реального мира, обусловленные объективной социально профессиональной и национально-культурной дифференциацией человеческого общества. Эффективность межкультурной профессиональной коммуникации зависит от степени овладения её субъектами как профессиональными знаниями в области языка, так и наличия определенного набора компетенций в их сочетании, а также от их способности реализовывать это владение в реальном общении.

Наиболее важным в изучении межкультурной профессиональной коммуникации является исследование зависимости её эффективности от степени овладения субъектами коммуникации **коммуникативной компетенцией**. Коммуникативная компетенция предполагает наличие следующих трёх составляющих:

- энциклопедической (когнитивной) компетенции - адекватное оперирование энциклопедическими (когнитивными) знаниями, отражающими устройство реального мира,

включая области профессиональной деятельности. Межкультурная профессиональная коммуникация как профессиональная коммуникация эффективна в том случае, когда субъекты общения владеют единым профессиональным языком и всем тем набором профессиональных знаний, который формируется в сфере их производственной деятельности;

- лингвистической компетенции;
- интерактивной или дискурсивной компетенции - воспроизводство речевого (текстового) контакта с соблюдением приёмов и правил общения, принятых в данном иносоциуме.

Обозначим те **составляющие культуры**, которые наиболее часто становятся причиной коммуникативных осложнений при работе в мультикультурной среде:

- культурные символы;
- правила вежливости;
- праздники или ритуалы;
- культурные ценности.

Общей характерной чертой всех уровней и видов межкультурной коммуникации является неосознанность культурных различий ее участниками. Им кажется, что их стиль и образ жизни является единственно возможным и правильным, что ценности, на которые они ориентируются, одинаково понятны и доступны всем людям. И только сталкиваясь с представителями других культур, обнаруживая, что привычные модели поведения перестают работать, обычный человек начинает задумываться о причинах своей неудачи.

Все многообразие мировых культур разделяется на три **категории**: моноактивные, полиактивные и реактивные.

В моноактивных компаниях принято систематически планировать будущее, причем делается это в мельчайших подробностях и деталях. Вся работа осуществляется в строго фиксированное время, проекты разбиваются на этапы. Здесь любят графики и расписания, строго придерживаются планов, стараются опираться на факты, прописывают все процедуры, каждый отдел выполняет установленный круг функций. Система покровительства отсутствует; в работе приветствуются официальность, точность и своевременность выполнения поручений; ценится профессиональная компетентность; профессиональное и личное разграничиваются.

Образ жизни полиактивных фирм несколько иной. Планирование осуществляется только в общих чертах; работа делается в любое время суток; график непредсказуем, проекты могут накладываться друг на друга. Как правило, конечный результат интересует меньше, чем процесс. Изменившиеся обстоятельства принимаются во внимание и могут

удлинить время исполнения проекта. Предпочтение отдается информации, полученной из первых рук, как правило, устной. Сотрудники могут заниматься делами всех подразделений, используют связи, ищут протекции. Часто в полиактивных компаниях работают родственники. Можно наблюдать разговоры часами, пометки делаются редко, личное и профессиональное обычно смешиваются.

В реактивных культурах жизнедеятельность организуется в зависимости от меняющейся окружающей среды и изменения обстоятельств как реакция на эти изменения. Компании с реактивным типом культуры - это представители Юго-Восточной Азии (Япония, Китай, Тайвань, Сингапур, Корея). Специфика работы в них настолько ярко выражена, что, принимая приглашение на работу в подобную компанию, необходимо пройти специальный тренинг для минимизации последствий «культурного шока», который в таком случае может быть достаточно сильным.

Большинство работающих в России иностранных компаний представлены моноактивной группой (Германия, Англия, США и т.д.). Учитывая, что Россия относится к полиактивной культуре (вместе с Италией, Францией, Грецией и т.д.), найти общий язык со своими иностранными коллегами может быть не так-то просто.

Определяющим фактором в коммуникативном поведении может служить принадлежность к организации, обладающей своими нормами, правилами, принципами и моделями общения. Каждая организация имеет свой набор традиций и правил, которые директивно или косвенно предписывают членам данной организации формы общения друг с другом и с представителями других организаций. В этой связи мы можем говорить здесь о **типах корпоративной культуры**.

Тип корпоративной культуры во многом определяется с помощью трех важнейших характеристик:

- степень централизации управления;
- степень его формализации;
- объект, на который в первую очередь направлен процесс управления.

На основе вышеназванных характеристик выделяются четыре типа корпоративной управленческой культуры, получившие следующие условные названия: «Семья», «Управляемая ракета», «Инкубатор» и «Эйфелева башня» (приведенная классификация была разработана голландским ученым Ф. Тромпенаарсом).

Типы культуры «Инкубатор» и «Управляемая ракета» относятся к эгалитарным культурам, где расстояние между верхними и нижними этажами управления невелико и, следовательно, степень централизации управления низка. Наиболее яркими представителями этих культур являются США и Канада — тип «Инкубатор» и англосаксонские и

североевропейские страны - тип «Управляемая ракета». Напротив, культуры типа «Семья» и «Эйфелева башня», характерные для Юго-Западной и Центральной Европы соответственно, являются иерархичными, с ограниченным делегированием власти и отличаются высокой степенью централизации в управлении.

Степень формализации отношений низкая в «Семье» и «Инкубаторе», высокая — в «Управляемой ракете» и «Эйфелевой башне».

С точки зрения объекта ориентации культура типа «Инкубатор» в наибольшей степени направлена на развитие личности, и, следовательно, важнейшим аспектом мотивации для работника здесь выступает возможность совершенствования и самореализации. «Управляемая ракета» ориентируется на решение конкретной задачи или достижение конкретного результата. Этот тип культуры после определения задачи подразумевает максимальную степень делегирования управленческих функций вниз. «Эйфелева башня» имеет ярко выраженную ролевую ориентацию. Здесь происходит детальное определение функциональных обязанностей для каждого работника на каждом уровне властной вертикали. Характерным является также тщательный контроль за исполнением детально прописанных функциональных обязанностей. Попытки их спонтанного перераспределения пресекаются. Наконец, тип культуры «Семья» также ориентируется на исполнение указаний свыше. Структура управления носит ярко выраженный иерархический характер. Однако функции нижестоящих звеньев четко не формализованы. Система в целом базируется на патерналистской установке: инициатива и усилия подчиненных должны соответствовать пожеланиям и приказам руководителя (своего рода «отца» семейства).

3. В 1970–1980-х гг. в мировой педагогике получили хождение концепции мультикультурного образования.

Пионерами разработки проблем мультикультурного образования являются американские и канадские педагоги (Р. Барнхардт, К. Беннет, Дж. Бэйли, Дж. Бэнкс, Д. Голлник, К. Грант, У. Гудикунст, Е. Джексон, Я. Ким, Д. Равич, П. Шин, США; Дж. Гумминз, Дж. Гэй, А. Флерас, Ж. Эллио, Канада и др.).

Вопросы мультикультурного образования находятся в фокусе внимания ряда западноевропейских педагогов (М. М. Гордон, Дж. Линч, Великобритания, О. Анвайлер, С. Люхтенберг, Германия).

Свой вклад в изучение проблем мультикультурного образования вносит российская наука (И. В. Балицкая, В. П. Борисенков, О. В. Гукаленко, Ю. С. Давыдов, А. Я. Данилюк, А. Н. Джуринский, В. И. Корсунов, З. А. Малькова, Г. В. Палаткина, Л. Л. Супрунова, А. А. Сыродеева и др.).

Мультикультурное образование – это:

1) концептуальное идеологическое течение в образовательной практике современного демократического общества;

2) образовательная стратегия, представляющая последовательные образовательные процессы (организация, реализация, результат), цель которых - решение образовательными средствами проблем, возникающих в обществе в ходе эволюции национальных государств и постколониальных миграционных процессов.

Концепции мультикультурного образования фокусируются на нескольких общих принципах:

- воспитание человеческого достоинства и высоких нравственных качеств;
- воспитание для сосуществования с социальными группами различных рас, религий, этносов и пр.;
- воспитание готовности к взаимному сотрудничеству;
- признание взаимной ответственности за положительный характер межкультурного общения.

Ведущей **целью** мультикультурного образования является устранение в сознании личности противоречия между системами и нормами воспитания и обучения доминирующих наций, с одной стороны, и этнических меньшинств – с другой. Предполагаются взаимная адаптация субъектов воспитания, отказ большинства от культурного диктата. К числу других **целей** можно причислить формирование представлений о многообразии культур и их взаимосвязи; осознание важности культурного многообразия для самореализации личности; воспитание позитивного отношения к культурным различиям; развитие умений и навыков взаимодействия носителей разных культур. **Цели** мультикультурного образования строятся вокруг четырех ориентиров: социокультурной идентификации личности; освоения системы понятий и представлений о поликультурной среде; воспитания положительного отношения к диверсифицированному культурному окружению; создание атмосферы позитивного психологического климата между всеми участниками воспитательного процесса.

Мультикультурная педагогика преследует **три группы задач**, которые можно обозначить понятиями плюрализм, равенство и объединение. В первом случае речь идет об уважении и сохранении культурного многообразия; во втором – о поддержке равных прав на образование и воспитание; в третьем – о формировании суперэтнуса - национальной целостности в пределах многокультурного социума.

Как мировоззренческая позиция мультикультуральное образование представляет собой новейший образовательный институт идентичности современного человека. Наиболее важными его **функциями** являются:

- 1) создание новой образовательной среды как важного стабилизирующего фактора гражданского общества;
- 2) снижение межэтнической напряженности;
- 3) воспитание толерантности в отношениях между представителями различных культур.

Мультикультурное образование предполагает приобретение **знаний и компетенций**, которые позволяют личности успешно действовать в многоэтнической и многокультурной среде. По своему содержанию мультикультурное образование – это приобретение достойных академических знаний всех учащихся, независимо от этнокультурной принадлежности, передача возможно более точной и совершенной информации об иных культурах. При определении содержания мультикультурного образования надо учитывать, что его субъекты располагают разными знаниями и ценностями (язык, религия, культура). Представителям этнокультурных меньшинств трудно реализовать свои способности в пределах педагогических требований, построенных на монокультурной образовательной традиции большинства. Невнимание учителей к особенностям культур представителей разных этнических групп отрицательно сказывается на мотивации учащихся.

Содержание мультикультурного образования состоит из нескольких главных блоков:

- освоение соответствующих знаний;
- овладение процедурами межнационального общения;
- воспитание гуманного отношения к культурно разнообразному миру.

Структурными компонентами мультикультуральности как интегративного понятия выступают следующие элементы:

1. Когнитивный, включающий знания, представления о сущности мультикультурализма, его проявлении в образовании, о составляющих мультикультуральности, особенностях культуры своего народа и тех народов, которые представляют учащиеся класса, школы, а также знания о целях, содержании и технологии мультикультурного образования.

2. Эмотивный, связанный с развитием эмоционально-чувственной сферы, проявляющейся в убеждениях, чувствах, эмоционально-ценностном отношении к национально-культурным особенностям, традициям, обычаям, языку, истории, психологии и другим своего народа и других народов республики, страны, мира.

3. Мотивационно-рефлексивный, представляющий комплекс внутренних волевых усилий, направленных на овладение знаниями, умениями и навыками осуществления мультикультурного образования, его анализа и оценки; проявляющийся в интересах и

склонностях учителя к реализации мультикультурного образования, к самовоспитанию и саморазвитию.

4. Деятельностный, проявляющийся в действиях, поступках самого учителя по отношению к людям другой национальности и культуры, а также умении организовать деятельность учащихся по формированию у них толерантности, культуры межнационального общения.

Основным показателем **успешности** мультикультурного образования является открытость личности иным этнокультурным ценностям, что означает в первую очередь уважительное отношение к людям иного образа жизни и поведения, видение в культурном многообразии источника общественного блага, готовность участвовать в решении межкультурных конфликтов.

4. Зачастую, межкультурные коммуникации связаны с рядом **трудностей**, которые делают их более сложными, требовательными и специфичными, чем внутрикультурное общение.

Первая трудность вызвана использованием вербальных и невербальных средств общения.

Вторая трудность обусловлена etic- и emic-элементами (универсальные и специфические компоненты).

Третья трудность связана с проявлением этноцентризма как тенденции рассматривать мир сквозь культурные фильтры.

Четвертая трудность: стереотипы восприятия и поведения, ошибки в интерпретации поведения.

Пятая трудность: особенность межкультурной коммуникации заключается в неопределенности или двусмысленности в отношении основных правил, посредством которых будет осуществляться интеракция. У людей нет уверенности в том, что правила, которыми пользуются представители разных культур, идентичны.

Шестая трудность связана с неизбежностью конфликта и непонимания.

Л. Г. Почебут разработала теорию межкультурной коммуникативной компетентности как психологической предпосылки конструктивного взаимодействия представителей различных культур.

Коммуникативная компетентность — это способность человека адекватно отвечать на разнообразные проблемные ситуации, с которыми он сталкивается в процессе общения с другими людьми. Коммуникативная компетентность представляет собой систему знаний о социальной действительности и о себе, сложных социальных умений и навыков

взаимодействия, умение адаптироваться к новым ситуациям. Критерием развитости коммуникативной компетентности служит результат взаимодействия, достижение значимых для личности целей.

Межкультурная коммуникативная компетентность выражается в позитивном отношении, толерантности и доверии, знании принципов и правил межкультурной коммуникации, умении понимать и взаимодействовать с представителями различных культур. Формирование межкультурной коммуникативной компетентности предполагает получение знаний о своей и других культурах (языке, истории, искусстве, литературе, архитектуре, мифологии и фольклоре, религии и пр.). Однако знаний о культурных особенностях недостаточно, необходимо также развитие умений, навыков, специфической способности к общению с представителями других народов и культур.

Структура межкультурной коммуникативной компетентности, таким образом, состоит из следующих компонентов.

1. Культурологические знания: глубокое знание своей культуры, знакомство с культурой другой страны.
2. Умения и навыки грамотного общения не только с представителями своей, но и других культур.
3. Особое отношение к людям, выражающееся в толерантности: терпимости и заинтересованности в ситуации общения, при этом сохранение собственной идентичности и устойчивости к влиянию со стороны представителей иной культуры.
4. Социально-психологическая сенситивность — чувствительность к состояниям и переживаниям других людей, эмпатические способности.
5. Доверие к людям, отсутствие предубеждений и предрассудков, этноцентризма и ксенофобии.
6. Приверженность культурно одобряемым нормам взаимодействия, отсутствие проявлений дискриминации в отношении представителей иной культуры.

Теория межкультурной коммуникативной компетентности включает следующие положения.

1. Межкультурная коммуникативная компетентность формируется на основе общей коммуникативной компетентности.
2. Межкультурная коммуникативная компетентность развивается непосредственно в ходе контактов с представителями иных культур и опосредованно в процессе социализации личности на основе знания и представлений о других культурах.
3. Повышению уровня межкультурной коммуникативной компетентности способствует усвоение специальных философских и психологических знаний и умений.

4. Философскую основу составляют идеи и принципы, способствующие развитию коммуникативной компетентности человека.

5. Психологическая основа заложена в таких личностных характеристиках, как:

- приверженность нормам взаимодействия;
- доверие - возникающее в данном сообществе ожидание у одних людей от других нормального, честного и сотрудничающего поведения, основанного на общепринятых нормах;

- толерантность - уважение прав другого человека при условии, что он также уважает ваши права; это свобода от предубеждений, предрассудков и дискриминации;

- сенситивность - чувствительность человека к культурным различиям, оценка их с точки зрения релятивизма, способность понимать и принимать множественность идей, ценностей, установок.

6. Соблюдение человеком специальных принципов и правил приводит к успешной межкультурной коммуникации.

Коммуникация в каждом конкретном случае может быть как успешной, так и не успешной. **Главным условием** успешной межкультурной коммуникации является целостность коммуникативной цепочки: от коммуникативной интенции адресанта, которую он закодировал в вербальной или невербальной форме, до содержания, понятого адресантом, и соответствующей обратной связи. Коммуникация считается эффективной, если адекватно доведена информация от отправителя к получателю - это значит, что передаваться может не только положительное, но и отрицательное сообщение: даже если человек не хочет слышать неприятную для него информацию, но не может этого избежать, цель отправителя считается достигнутой. Также межкультурная коммуникация считается успешной, если все ее участники взаимно удовлетворены результатами общения.

Выделяют следующие **условия** эффективной межкультурной коммуникации:

- желание передать сообщение (коммуникативная интенция);
- стремление познать чужую культуру, воспринять психологические, социальные и др. межкультурные различия;
- настрой на совместные действия с представителями другой культуры;
- способность преодолевать стереотипы;
- использование общих кодов (вербальных или невербальных);
- творческое отношение к процессу коммуникации;
- владение набором коммуникативных средств и их правильный выбор в зависимости от ситуации общения (тон, стиль, стратегии, речевые жанры, тематика и т. д.);
- соблюдение этикетных норм и др.

Кроме того, для эффективной коммуникации важно восприятие внешности и поведения другого человека, его понимание и оценка (восприятие может быть адекватным или искаженным). Здесь важную роль играет первое впечатление от партнера по коммуникации.

Большую роль в успешности коммуникации играют личностные факторы, которые напрямую зависят от норм и ценностей культуры, к которой принадлежит человек. К таким факторам относятся пол, возраст и семейное положение. Серьезное влияние на коммуникацию оказывают индивидуальные психологические черты характера отдельного человека: общительность, контактность, коммуникативная совместимость и адаптивность.

В процессе изучения проблем межкультурной коммуникации выделены **приемы**, направленные на улучшение процесса межкультурного общения:

1. Стремление к высокой степени эксплицитности. Это означает, что большая часть информации, которая при общении с представителями родной культуры может быть скрыта, т. е. она может подразумеваться, в процессе межкультурного общения должна быть выражена вслух, по крайней мере, на начальном этапе межкультурных контактов.

2. Избыточность. Эффективное межкультурное общение часто требует избыточности, т. е. объяснения незнакомых лексических единиц, использования полных предложений, повторов, разъяснений, различных комментариев, активного использования невербальных средств.

3. Использование различных каналов коммуникации (голоса, мимики, жестов, запахов, вкусовых ощущений и т. д.).

4. Использование механизма обратной связи. На основе обратной связи отправитель может делать выводы о правильности понимания информации собеседником (переспросы, анализ вербальных и невербальных реакций собеседника), а значит, корректировать результаты общения.

Лекция 2. Культурное многообразие восприятия реальности.

План.

1. Многообразие культур по стилю коммуникации.
2. Вербальный язык как функция межкультурной коммуникации.
3. Невербальный язык как функция межкультурной коммуникации.
4. Ценностные ориентации и межкультурная коммуникация.

1. И в научной, и в художественной литературе можно встретить множество примеров того, сколь существенны межкультурные вариации систем коммуникации, т. е. обмена информацией между людьми, и как эти различия мешают им понимать друг друга. В этом проявляется специфика именно человеческой коммуникации, поскольку «коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. На быденном языке это правило выражается в словах: «...все должны говорить на одном языке».

На информационные потоки влияет **контекст**, причем для одних культур он является очень важным, а для других — его значение невелико.

Представители низкоконтекстных культур больше внимания обращают на содержание сообщения, на то, что сказано, а не на то — как, их коммуникация в слабой степени зависит от ситуации. В них информации в устных и письменных сообщениях передается именно словами. Людей учат говорить прямо, по существу дела, открыто, называя вещи своими именами, избегая выражений «хотелось бы», «не могли бы вы» и т. п. Для низкоконтекстных культур характерен когнитивный стиль обмена информацией, при котором значительные требования предъявляются к беглости речи, точности использования понятий и логичности высказываний коммуникатора. Чтобы выделиться внутри группы и «блистать в обществе», представители подобных культур стремятся развивать свои речевые навыки. Культуры «низкого контекста» находятся в промышленно развитых странах Запада.

В высококонтекстных культурах при передаче информации люди склонны в большей степени обращать внимание на контекст сообщения, на то, с кем и в какой ситуации происходит общение. Эта особенность проявляется в придании особой значимости форме сообщения, тому — как, а не тому — что сказано. Большая часть информации передается не посредством слов, а такими невербальными знаками коммуникации, как внешний вид, марка автомобиля, манера поведения, расположение и оснащение офиса и т. д. При передаче информации люди больше обращают внимание на то, с кем и при какой ситуации происходит общение. Речь может быть расплывчатой и неконкретной, высказывания —

приблизительными («вероятно», «может быть» и т. п.). Для высококонтекстных культур характерна и большая, чем для низко-контекстных, дифференциация эмоциональных категорий, что отражается на стиле межличностных отношений. Внимание к контексту сообщений проявляется в богатстве языковых средств для выражения эмоций, в стремлении передавать все оттенки возникающих между людьми чувств и все колебания в отношениях между ними. Типичные культуры «высокого контекста» существуют в некоторых арабских и азиатских странах.

Культуры различаются и в отношении к людям по возрасту, полу и т. п. К примеру, если на Востоке в ходе деловой встречи проявление почтения и глубокого уважения к старшим по возрасту являются нормой, то для западного человека это расценивается как патриархальность, ненужный пережиток, тормозящий прогресс.

Стиль коммуникации – это выбор и организация языковых средств в процессе речи, построения текста. Стиль, как отмечалось, формируется под влиянием экстралингвистических факторов – тех явлений внеязыковой действительности, в которых протекает общение. Важнейшим экстралингвистическим фактором, определяющим стиль коммуникации, является тип культуры. Особенности культуры побуждают ее носителей излагать свои мысли четко либо допускать двусмысленность, быть предельно лаконичными либо многословными, свободно проявлять эмоции либо сдерживать их, строго соблюдать дистанцию в общении или пренебрегать ею и т. д. То, что характерно для одной культуры, часто неприемлемо для другой.

Национальный стиль коммуникации формируется под влиянием социально-культурных отношений, культурных ценностей, норм и традиций, характерных для определенной культуры, особенностей системы вежливости, которая в каждой культуре имеет свою специфику.

Национальный стиль вербальной коммуникации можно определить как совокупность исторически сложившихся и закреплённых традицией особенностей использования языка, характерных для носителей данной лингвокультуры. Он представляет собой совокупность коммуникативных черт, в более широком плане – доминант, формируемых в результате регулярного использования определенных коммуникативных стратегий и предопределяемых ими языковых средств.

Национальный стиль невербальной коммуникации можно определить как совокупность исторически сложившихся и закреплённых традицией особенностей использования средств невербальной коммуникации – проксемических, кинесических, тактильных и др.

В основу описания национального стиля коммуникации могут быть положены разноплановые **параметры**:

- социокультурные (дистантность / контактность; ориентированность на статус / ориентированность на личность, симметричность / асимметричность отношений и др.);
- аксиологические (приоритетные ценности данной культуры, влияющие на процесс коммуникации: личная автономия или интимность, уважение к статусу или равенство; правда, искренность или сохранение лица, молодость или старость т. д.);
- социолингвистические (субъектно-объектная ориентированность коммуникантов; степень допустимости прямого коммуникативного воздействия; прямолинейность / косвенность; степень формальности/неформальности (демократичности) в общении и др.);
- психолингвистические (эмоциональная сдержанность/эмоциональная открытость, направленность и функциональная значимость эмоций, степень речевой экспрессивности);
- лингвистические (наличие, выбор и предпочтение тех или иных языковых средств, особенности синтаксической организации высказываний, степень ритуализованности высказываний и т. д.), в том числе количественные характеристики (длина отдельного высказывания, количество реплик, употребляемых в различных ситуациях общения, лаконичность/многословность и т. д.);
- паравербальные (темп речи, громкость, тональность, допустимость и длина пауз, допустимость и роль молчания и т. п.);
- невербальные, включающие:
 - 1) проксемию (использование пространства в процессе коммуникации, необходимое количество личной территории);
 - 2) кинесическое поведение (специфические жесты и частотность их использования, выражения лица, позы, телодвижения);
 - 3) тактильное поведение (допустимость прикосновений и тактильные жесты).

2. Каждая культура имеет свою языковую систему, с помощью которой ее носители имеют возможность общаться друг с другом. В науке различные формы языкового общения получили название вербальных средств коммуникации. К наиболее известным вербальным средствам общения относится, прежде всего, человеческая **речь**, так как благодаря речи люди передают и получают основную массу жизненно важной информации. Однако человеческая речь является лишь только одним из элементов языка, и поэтому ее функциональные возможности гораздо меньше, чем всей языковой системы в целом.

Распространено мнение, что при общении мы передаем 80 % информации с помощью невербальных средств. Коммуникация вербальная является вторичной по отношению к невербальной, вербальное общение возникло значительно позднее невербального. Вербальная коммуникация, в отличие от невербальной, всегда носит сознательный характер

и потому является специфически человеческой формой общения. В вербальном канале коммуникации выделяют две неразрывно связанные составляющие: лингвистический и паралингвистический каналы.

Обычно язык определяет коммуникативный стиль общения. Мастерство коммуниканта проявляется не только в культуре его речи, но и в умении найти наиболее точное и наиболее подходящее для каждого конкретного случая стилистическое средство языка. Вербальная коммуникация предполагает искусное владение всеми речевыми жанрами: от реплики или комментария до лекции, доклада, информационного сообщения, публичной речи.

Стили коммуникации также существенно варьируются в разных культурах. Обычно выделяют четыре группы (класса) стилей вербальной коммуникации:

- прямой и непрямой;
- вычурный, точный и сжатый;
- личностный и ситуационный;
- инструментальный и аффективный.

Прямой и непрямой стили коммуникации.

Благодаря этим стилям выявляется степень выражения человеком своих внутренних побуждений и намерений в процессе общения, то есть выясняется степень открытости человека. Прямой стиль связан с выражением истинных намерений человека. Непрямой стиль позволяет скрывать желания, потребности и цели человека в общении. Выбор стиля коммуникации, безусловно, связан с контекстуальностью общения в разных культурах. Прямой, жесткий стиль общения, по мнению исследователей, характерен для низкоконтекстуальной американской культуры. В ней остается мало места для недосказанности. В этом стиле проявляется больше заботы о сохранении лица говорящего, о четком обосновании собственной позиции по теме разговора. Чаще всего такой стиль развивается в индивидуалистских культурах.

Для высококонтекстуальных культур ведущим стилем коммуникации является непрямой стиль. В таких культурах предпочтение отдается непрямой, двусмысленной коммуникации, что продиктовано важностью уважения лица другого человека. Чаще всего это коллективистские культуры. Обычно они используют уклончивые ответы типа «я согласен с вами в принципе» или «я сочувствую вам». Понимать, что это — формы отказа, нужно уже из контекста ситуации.

Искусный, точный и сжатый стили коммуникации.

Данные стили показывают степень использования экспрессивных средств языка, пауз, молчания.

Искусный, или вычурный, стиль предполагает использование богатого, экспрессивного языка в общении. Вычурный стиль дает возможность сглаживать свою речь и сохранить как свое лицо, так и лицо своего собеседника.

Точный стиль заключается в использовании необходимого и достаточного минимума высказываний для передачи информации (не больше, но и не меньше, чем необходимо). Точный стиль связан с заботой о сохранении своего собственного лица, желанием искренности в общении. Имея высокий уровень адаптивности к непредсказуемым ситуациям, представители этих культур желают быть самими собой всегда.

Сжатый стиль, помимо лаконичности и сдержанности, включает уклончивость, использование пауз и выразительного молчания. Сжатый стиль, подразумевающий управление ситуацией с помощью пауз и недосказанностей, позволяет не оскорбить лицо своего собеседника, не потеряв при этом и своего лица. Обычно он доминирует в коллективистских культурах, целью которых в общении является сохранение и поддержание групповой гармонии.

Личностный и ситуационный стили коммуникации.

Личностный стиль коммуникации делает акцент в общении на личности индивида, а ситуационный — на его роли. В личностном стиле вербальными средствами усиливается Я-идентичность, в ситуационном стиле — ролевая идентичность. Можно сказать, что личностный стиль использует язык, отражающий социальное равенство, и характерен для индивидуалистских культур, ситуационный стиль отражает иерархичность общественных отношений и характерен для коллективистских культур.

Инструментальный и аффективный стили коммуникации.

Эти стили различаются своей ориентацией на того или иного участника вербальной коммуникации. Инструментальный стиль общения главным образом ориентирован на говорящего и на цель коммуникации, а аффективный — на слушающего и на процесс коммуникации. Инструментальный стиль опирается на точные знания, чтобы достичь цели общения. Инструментальный стиль позволяет человеку утвердить себя, поддержать собственное лицо, а также сохранить чувство автономии и независимости от собеседника.

Аффективный стиль использует аналогии, чтобы достичь определенности и получить одобрение партнера. Аффективный стиль ориентирован на сам процесс общения, на приспособление к чувствам и потребностям собеседника, на достижение групповой гармонии. Это приводит к тому, что при аффективном стиле человек вынужден быть осторожным в своей речи, избегать рискованных высказываний и положений. Для этого он пользуется неточностями и избегает прямых утверждений или отрицаний. Если оба собеседника в общении придерживаются этого стиля, то постоянно возникает проблема

интерпретации сказанного, его проверки, которая опять-таки проводится косвенным образом. В такой ситуации важно не то, что говорится, а то, что делается. При аффективном стиле речи особую важность имеет контекст общения.

Названные варианты коммуникативных стилей присутствуют практически во всех культурах, но в каждой из них они оцениваются по-своему, всем им придается свое собственное значение. В каждом случае стиль коммуникации отражает ценности и нормы, лежащие в основе той или иной культуры, ее культурно-специфическую картину мира. Он усваивается ребенком в раннем детстве и составляет характерную неотъемлемую черту присущего ему способа взаимодействия с окружающим миром и другими людьми.

3. Невербальная коммуникация является самой древней формой общения людей. Исторически невербальные средства коммуникации развились раньше, чем язык. Они оказались устойчивыми и эффективными в своих первоначальных функциях и не предполагали высокоразвитого человеческого сознания. Кроме того, постепенно проявились их определенные преимущества перед вербальными: они воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют на адресата, передают тончайшие оттенки отношения, эмоций, оценки, с их помощью можно передавать информацию, которую трудно или по каким-то причинам неудобно выразить словами.

Рассмотрение **элементов** невербальной коммуникации помогает лучше понять способы, с помощью которых выражается межкультурный смысл общения. В этом отношении важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с помощью всех органов чувств: зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния, каждый из которых образует свой канал коммуникации.

На основе слуха возникает акустический канал невербальной коммуникации, по нему поступает паравербальная информация.

На основе зрения складывается оптический канал, по которому поступает информация о мимике и телодвижениях (кинесике) человека. Оно позволяет оценить позу и пространственную ориентацию коммуникации (проксемику).

На основе осязания работает тактильный канал, на основе обоняния — ольфакторный.

К невербалике также относят понимание и использование времени — хронемiku.

Все элементы невербальной коммуникации тесно связаны друг с другом, они могут взаимно дополнять друг друга и вступать в противоречие друг с другом.

Кинесика представляет собой совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения. Этот термин был предложен для изучения общения посредством движений тела. Элементами

кинетики являются жесты, мимика, позы и взгляды, которые имеют как физиологическое происхождение (например, зевота, потягивание, расслабление и др.), так и социокультурное (широко раскрытые глаза, сжатый кулак, знак победы и т. п.).

Жесты — это различного рода движения тела, рук или кистей рук, сопровождающие в процессе коммуникации речь человека и выражающие отношение человека непосредственно к собеседнику, к какому-то событию, другому лицу, какому-либо предмету, свидетельствующие о желаниях и состоянии человека. Жесты могут быть произвольными и непроизвольными, культурно обусловленными и физиологичными. Их можно классифицировать следующим образом:

1. Иллюстраторы — описательно-изобразительные и выразительные жесты, сопровождающие речь и вне речевого контекста теряющие смысл. С их помощью говорящий старается более глубоко раскрыть смысл высказывания сопровождают идущий в данный момент разговор, более подробно раскрывая его содержание. Например, иллюстраторы имеют свойство усиливаться, когда увеличивается энтузиазм говорящего или когда кажется, что слушающий не понимает говорящего.

2. Конвенциональные жесты, или эмблемы используются при приветствии или прощании, приглашении, запрещении, оскорблении и т. п. Они могут быть прямо переведены в слова, употребляются сознательно и являются условными движениями. Часто их используют вместо слов, которые неловко высказать вслух. Поэтому все неприличные жесты попадают в эту категорию.

3. Модальные жесты — жесты одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смутения, подавленности, разочарования, отвращения, радости, восторга, удивления. Они выражают эмоциональное состояние человека, его оценку окружающего, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта в ходе коммуникации.

4. Жесты, используемые в различных ритуалах (христиане крестятся, мусульмане в конце молитвы проводят двумя ладонями по лицу сверху вниз и др.).

Поскольку все эти жесты культурно обусловлены, в разных культурах одни и те же жесты могут иметь совершенно разное значение. Это зачастую создает большие проблемы в межкультурной коммуникации. При контактах с представителями других культур во многих ситуациях возникает впечатление, что люди ведут себя неестественно.

Мимика представляет собой все изменения выражения лица человека, которые можно наблюдать в процессе общения. Она является важнейшим элементом невербальной коммуникации. Лицо партнера по общению вольно или невольно приковывает наше внимание, поскольку выражение лица позволяет нам получать обратную связь о том,

понимает нас партнер или нет. Ведь человеческое лицо очень пластично и может принимать самые разные выражения. Именно мимика позволяет выразить все универсальные эмоции: печаль, счастье, отвращение, гнев, удивление, страх и презрение. Считается, что в выражении лица участвуют 55 компонентов, сочетание которых способно передать до 20000 смыслов. Лучше всего исследована улыбка, с помощью которой можно передать симпатию к своему собеседнику или снисхождение к нему, свое хорошее настроение или притворство по отношению к партнеру, а также просто показать хорошее воспитание.

Мимика складывается из спонтанных и произвольных мимических реакций. Развитие мимики стало возможным потому, что человек может управлять каждым отдельным мускулом своего лица. В связи с этим осознанный контроль над выражением лица позволяет нам усиливать, сдерживать или скрывать переживаемые эмоции. Поэтому при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на ее согласованность со словесными высказываниями. Пока между мимикой и словами есть согласованность, мы обычно не воспринимаем ее отдельно. Как только несогласованность становится достаточно сильной, это сразу же бросается в глаза даже неопытному человеку.

Для усиления эмоций мы делаем нашу мимику более выразительной и точной в соответствии с характером и содержанием процесса коммуникации. Однако различные формы проявления человеческих эмоций нередко имеют специфический характер. Хотя многие исследователи согласны с тем, что люди разных культур одинаково реагируют на некоторые раздражители, эмоции в разных культурах выражаются по-разному.

Существенным аспектом кинезиса является поза — положение человеческого тела и движения, которые принимает человек в процессе коммуникации. Это одна из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, поэтому при наблюдении за ней можно получить значимую информацию о состоянии человека. По позе можно судить, напряжен человек или раскован, настроен на беседу или хочет поскорее уйти.

Известно около 1000 различных устойчивых положений, которые способно принимать человеческое тело. В коммуникативистике при общении принято выделять три группы поз:

1. Включение или исключение из ситуации (открытость или закрытость для контакта). Закрытость достигается скрещиванием на груди рук, сплетенными в замок пальцами, фиксирующими колено в позе «нога на ногу», отклонение спины назад и др. При готовности к общению человек улыбается, голова и тело повернуты к партнеру, туловище наклонено вперед.

2. Доминирование или зависимость. Доминирование проявляется в «нависании» над партнером, похлопывании его по плечу, руке на плече собеседника. Зависимость — взгляд снизу вверх, сутулость.

3. Противостояние или гармония. Противостояние проявляется в следующей позе: сжатые кулаки, выставленное вперед плечо, руки на боках. Гармоничная поза всегда синхронизирована с позой партнера, открыта и свободна.

Как и другие элементы кинезиса, позы различаются не только в разных культурах, но и в рамках одной культуры в социальных и половозрастных группах.

С позой тесно связана походка человека. Ее характер указывает как на физическое самочувствие и возраст человека, так и на его эмоциональное состояние. Важнейшими факторами походки человека являются ритм, скорость, длина шага, степень напряженности, положение верхней части туловища и головы, сопроводительные движения рук, положение носков ноги. Эти параметры формируют разные типы походки — ровной, плавной, уверенной, твердой, тяжелой, виноватой и др. Походка с резко выпрямленной верхней частью туловища производит впечатление гордого вышагивания (как на ходулях) и выражает надменность и высокомерие. Ритмичная походка, как правило, является свидетельством воодушевленности и радостного настроения человека. Походка размашистыми, большими шагами является выражением целеустремленности, предприимчивости и усердия ее владельца. Если при ходьбе раскачивается верхняя часть туловища и активно двигаются руки, то это служит верным признаком того, что человек находится во власти своих переживаний и не желает поддаваться чьему-либо влиянию. Короткие и мелкие шаги показывают, что человек с такой походкой держит себя в руках, демонстрируя осторожность, расчетливость и в то же время изворотливость. И, наконец, волочащаяся, медленная походка говорит или о плохом настроении, или об отсутствии заинтересованности; люди с такой походкой чаще всего ершисты, не обладают достаточной дисциплиной.

Последним элементом кинезики является манера одеваться, которая целиком обусловлена спецификой той или иной культуры. Особенно много нам может сказать одежда человека. В каждой культуре есть модели одежды, способные сообщить нам о социальном статусе человека (дорогой костюм или рабочая роба), иногда по одежде мы узнаем о событиях в жизни человека (свадьба, похороны). Форменная одежда указывает на профессию ее владельца. Одежда может выделить человека, сфокусировав на нем внимание, а может помочь затеряться в толпе.

Окулистика — использование движения глаз или контакт глазами в процессе коммуникации. С помощью глаз также можно выразить богатую гамму человеческих чувств и эмоций. Например, визуальный контакт может обозначать начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, напротив, прекращения общения, он также может указывать на окончание реплики или беседы в целом. Специалисты часто сравнивают взгляд с прикосновением, он психологически сокращает дистанцию между

людьми. Поэтому длительный взгляд (особенно на представителя противоположного пола) может быть признаком влюбленности. Вместе с тем часто такой взгляд вызывает беспокойство, страх и раздражение. Прямой взгляд может восприниматься и как угроза, стремление доминировать. Исследования проблем окулистики показали, что человек способен воспринимать чужой взгляд без дискомфорта не более трех секунд.

Визуальный контакт может варьироваться в зависимости от того, какой человек, какого пола находится в контакте. Обычно доминирующие и социально уравновешенные личности вступают в визуальный контакт чаще. Женщины делают это чаще, чем мужчины. Как и прочие элементы невербальной коммуникации, «поведение глаз» отличается в разных культурах и может стать причиной непонимания в межкультурной коммуникации.

Тактильное поведение (такесика) - сравнительное сопоставление поведения представителей различных культур позволило установить, что при общении люди разных культур используют разнообразные виды прикосновений к своим собеседникам. К такого рода прикосновениям ученые относят прежде всего рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. п. Как показали наблюдения и исследования, с помощью разного рода прикосновений процесс коммуникации может приобретать различный характер и протекать с различной эффективностью. Сложилось даже особое научное направление, изучающее значение и роль прикосновений при общении, которое получило название такесики.

Люди прикасаются друг к другу по разным причинам, разными способами и в разных местах. Ученые, изучающие тактильное поведение людей, считают, что в зависимости от цели и характера прикосновения можно разделить на следующие типы:

- профессиональные — они носят безличный характер, человек при этом воспринимается только как объект общения (осмотр врача);
- ритуальные — рукопожатия, дипломатические поцелуи;
- дружеские;
- любовные.

Прикосновения необходимы человеку, чтобы усиливать или ослаблять процесс общения. Но поведение с использованием прикосновений зависит от целого ряда факторов, среди которых наиболее важными являются культура, принадлежность к женскому или мужскому полу, возраст, статус человека и тип личности. Внутри каждой культуры есть свои правила прикосновений, которые регулируются традициями и обычаями данной культуры, и принадлежностью взаимодействующих людей к тому или иному полу. Очень часто это зависит от той роли, которые играют мужчина и женщина в соответствующей культуре. В некоторых культурах запрещается прикосновение мужчины к мужчине, но не

ограничивается прикосновение женщины к женщине. В других культурах запрещается женщинам прикасаться к мужчинам, хотя мужчинам традиционно позволено прикасаться к женщинам при общении.

Как утверждают результаты исследований различных культур, в одних из них прикосновение очень распространено, а в других оно совсем отсутствует. Культуры, принадлежащие к первому типу, получили название контактных, а ко второму — дистантных.

Непременным атрибутом любой встречи и общения является рукопожатие. В коммуникации оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, весьма продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки говорят о сильном волнении, высоком чувстве ответственности. Затянувшееся рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако надолго задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения. Исторически сложилось несколько видов рукопожатий, каждое из которых имеет свое символическое значение:

1. Ладонь, повернутая вверх под ладонью партнера, означает готовность подчиниться, бессознательный сигнал тому, чье доминирование признается.
2. Ладонь, повернутая вниз на ладони партнера, выражает стремление к доминированию, попытку взять ситуацию под свой контроль.
3. Ладонь ребром вниз (вертикальное положение) фиксирует положение равенства собеседников.
4. Рукопожатие «перчатка» (две ладони обхватывают одну ладонь собеседника) подчеркивает стремление к искренности, дружелюбию, доверительности.

Таким образом, умелое и грамотное использование прикосновений может значительно облегчить процесс коммуникации и выразить многие человеческие чувства и настроения, вызвать доверие и расположение партнера. Но в межкультурной коммуникации следует учитывать различия во взглядах на рукопожатие у иностранцев.

Сенсорика представляет собой тип невербальной коммуникации, основывающийся на чувственном восприятии представителей других культур. Наряду со всеми другими сторонами невербальной коммуникации отношение к партнеру формируется на основе ощущений органов чувств человека. В зависимости от того, как мы чувствуем запахи, ощущаем вкус, воспринимаем цветовые и звуковые сочетания, ощущаем тепло тела собеседника, мы строим наше общение с этим собеседником. Эти коммуникативные

функции человеческих органов чувств позволяют считать их инструментами невербальной коммуникации.

Особенно большое значение в общении имеют запахи. Это, прежде всего, запахи тела и используемой человеком косметики. Мы можем отказаться от общения с человеком, если сочтем, что от него плохо пахнет. Те же сложности возникают и в межкультурной коммуникации. Запахи, привычные в одной культуре, могут казаться отвратительными в другой.

Особенности национальной кухни также сильно различаются у разных народов. Ароматы традиционной кухни, которые иностранец воспринимает как необычные или отталкивающие, представителям данной культуры могут казаться вполне приемлемыми и привычными.

Цветовые сочетания, используемые в разных культурах, также сильно варьируются. Нам могут не нравиться эти сочетания, узоры, они могут казаться слишком яркими или чересчур блеклыми.

Слуховые предпочтения также зависят от конкретной культуры. Именно поэтому так сильно отличается музыка у разных народов. Чужая музыка нередко кажется странной, непонятной и некрасивой.

Проксемика — это использование пространственных отношений при коммуникации. Данный термин был введен американским психологом Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации коммуникации, а также влияния территорий, расстояний и дистанций между людьми на характер межличностного общения. Специальные исследования показали, что они существенно отличаются в разных культурах и являются довольно значимыми для коммуникации.

Каждый человек для нормального своего существования считает, что определенный объем пространства вокруг него является его собственным и нарушение этого пространства рассматривает как вторжение во внутренний мир, как недружественный поступок. Поэтому общение людей всегда происходит на определенном расстоянии друг от друга, и это расстояние является важным показателем типа, характера и широты отношений между людьми. Каждый человек подсознательно устанавливает границы своего личного пространства. Эти границы зависят не только от культуры данного народа, но и от отношения к конкретному собеседнику. Так, друзья всегда стоят ближе друг к другу, чем незнакомые люди. Тем самым, изменение дистанции между людьми при общении является частью процесса коммуникации. Кроме того, дистанция партнеров по коммуникации зависит также от таких факторов, как пол, раса, принадлежность к какой-либо культуре или

субкультуре, конкретных социальных обстоятельств и др. Э. Холл в результате своих наблюдений выделил четыре зоны коммуникации:

- интимную — разделяющую достаточно близких людей, не желающих посвящать в свою жизнь третьих лиц;
- личную — расстояние, которое поддерживает индивид при общении между собой и всеми другими людьми;
- социальную — дистанция между людьми при формальном и светском общении;
- публичную — дистанция общения на публичных мероприятиях (собраниях, в аудитории и др.).

Интимная зона коммуникации располагается наиболее близко к телу человека, и в ней он чувствует себя в безопасности. Практически во всех культурах мира вторгаться в чужую интимную зону вообще не принято. Поэтому многие люди с трудом переносят ситуации, когда кто-нибудь без разрешения до них дотрагивается, похлопывает по плечу, а тем более пошлепывает. Человек должен сам определять, кто может быть допущен в его интимную зону. Поэтому тот, кто вторгается в чужую интимную зону, не имея на то разрешения, вызывает сильные отрицательные чувства, вплоть до отвращения. Зоны интимной дистанции отличаются друг от друга в зависимости от той или иной культурной среды. В западноевропейских культурах она составляет около 60 сантиметров. В культурах восточноевропейских народов эта дистанция равняется приблизительно 45 сантиметрам. В странах южной Европы и Средиземноморья это расстояние от кончика пальцев до локтя руки. Партнеры на этом расстоянии не только видят, но и хорошо чувствуют друг друга. Однако для процесса коммуникации наиболее важным является личное пространство, непосредственно окружающее тело человека. Эта зона равняется 45—120 сантиметров, и в ней происходит большая часть всех коммуникационных контактов человека. На таком расстоянии физический контакт не обязателен. Это оптимальное расстояние для разговора, беседы с друзьями и хорошими знакомыми.

Личное пространство зависит от особенностей культуры и характера отношений между людьми. Так, в азиатских культурах личное пространство может зависеть и от кастовой принадлежности участников коммуникаций. Обычно лица высшей касты находятся на принятой дистанции от лиц низшей касты. Исследования по вопросу коммуникационной проксемики, проведенные в семи странах Европы, показали, что для личного общения англичане используют больше пространства, чем французы и итальянцы. Французы и итальянцы в свою очередь используют больше личного пространства, чем ирландцы и шотландцы. Незнание границ личной зоны при межкультурном общении может привести к

межкультурному конфликту, поскольку люди разных культур испытывают дискомфорт при общении из-за незнания правил личной дистанции своего собеседника.

Социальная зона — это то расстояние, на котором мы держимся при общении с незнакомыми людьми или при общении с малой группой людей. Социальная (общественная) зона располагается в промежутке от 120 до 260 см. Она наиболее удобна для формального общения, поскольку позволяет ее участникам не только слышать партнера, но и видеть. Поэтому такое расстояние принято сохранять при деловой встрече, совещании, дискуссии, пресс-конференции и пр. Социальная зона граничит с личной, и в ней, как правило, происходит большая часть формальных и служебных контактов. В ней происходит общение учителя и учеников, начальников и подчиненных, обслуживающего персонала и клиентов и т.д. Здесь очень важно интуитивное чувство дистанции общения, поскольку при нарушении социальной зоны бессознательно возникают отрицательная реакция на партнера и психологический дискомфорт, которые приводят к неудачным результатам коммуникации.

Публичная зона — это расстояние, предпочтительное при коммуникации с большой группой людей, с массовой аудиторией. Эта зона предполагает такие формы общения, как собрания, презентации, лекции, доклады и речи и пр. Публичная зона начинается с расстояния от 3,5 метров и может простирается до бесконечности, но в пределах сохранения коммуникационного контакта. Поэтому публичную зону еще называют открытой. Наиболее часто публичную зону коммуникации можно наблюдать во время совершения светских или религиозных церемоний, когда глава государства или глава религиозного института находится на почтительном расстоянии от большинства людей.

Хронемика — это использование времени в невербальном коммуникационном процессе. Для общения время является не менее важным фактором чем слова, жесты, позы и дистанции. Восприятие и использование времени является частью невербального общения и весьма существенно отличается в разных культурах.

Исследования хронемики различных культур позволяют выделить две основные модели использования времени: монохронную и полихронную.

При монохронной модели время представляется в виде дороги или длинной ленты, разделенной на сегменты. Это деление времени на части приводит к тому, что человек в данной культуре предпочитает одновременно заниматься только одним делом, а также разделяет время для дела и для эмоциональных контактов.

В полихронной модели нет такого строгого расписания, человек там может заниматься несколькими делами сразу. Время здесь воспринимается в виде пересекающихся спиральных траекторий или в виде круга. Крайним случаем являются культуры, в языках которых вообще нет слов, относящихся ко времени (например, у североамериканских индейцев).

Если в монохронной культуре время постоянно отслеживается, считается, что время — деньги, в полихронной культуре такой необходимости нет, о точном использовании времени даже не задумываются.

Хрономика также изучает ритм, движение и расчет времени в культуре.

Разные культуры используют формальные и неформальные виды времени. Неформальное время связано с неопределенным отсчетом: «через некоторое время», «позже», «во второй половине дня» и т.д. Формальное время, напротив, отсчитывает время очень точно: «к двум часам», «завтра в 15.30» и т.д. Одной из наиболее частых помех в межкультурной коммуникации является ситуация, когда один собеседник оперирует формальным временем, а его оппонент, принадлежащий к другой культуре, — неформальным. Первый приходит на встречу к двум часам дня, а другой — примерно во второй половине дня, если приходит вообще.

Паравербальная коммуникация - смысл высказывания может меняться в зависимости от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его уверенности или неуверенности и т.д. Поэтому наряду с вербальными и невербальными средствами коммуникации в общении используются и паравербальные средства, которые представляют собой совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, принося в нее дополнительные значения. Примером такого рода может служить интонация, сигнализирующая нам о вопросительном характере предложения, сарказме, отвращении, юморе и т.д. То есть при паравербальной коммуникации информация передается через голосовые оттенки, которым в разных языках придается определенный смысл. Поэтому произнесенное слово никогда не является нейтральным. То, как мы говорим, иногда важнее самого содержания сообщения.

Действие паравербальной коммуникации базируется на использовании механизма ассоциаций человеческой психики. Ассоциации представляют собой способность нашего интеллекта восстанавливать прошлую информацию благодаря свежей информации, которая в данный момент принимается человеком, то есть когда одно представление вызывает другое. Эффект в данном случае достигается благодаря тому, что говорящий создает общее информационное поле взаимодействия, которое помогает собеседнику понимать партнера. Средствами достижения эффективной коммуникации здесь служат следующие характеристики человеческого голоса:

1. Скорость речи. Оживленная, бойкая манера говорить, быстрый темп речи свидетельствуют от импульсивности собеседника, его уверенности в своих силах. И, напротив, спокойная медленная манера речи указывает на невозмутимость,

рассудительность, основательность говорящего. Заметные колебания скорости речи обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенность, легкую возбудимость человека.

2. Громкость. Большая громкость речи присуща, как правило, искренним побуждениям либо кичливости и самодовольству. В то время как малая громкость указывает на сдержанность, скромность, такт или нехватку жизненной силы, слабость человека. Заметные изменения в громкости свидетельствуют об эмоциональности и волнении собеседника. Как показывает коммуникационная практика, усилению эмоциональности речи в иных случаях способствует отсутствие логических доводов.

3. Артикуляция. Ясное и четкое произношение слов свидетельствует о внутренней дисциплине говорящего, его потребности в ясности. Неясное, расплывчатое произношение свидетельствует об уступчивости, неуверенности, вялости воли.

4. Высота голоса. Фальцет зачастую присущ человеку, у которого мышление и речь больше основываются на интеллекте. Грудной голос является признаком повышенной естественной эмоциональности. Высокий пронзительный голос является признаком страха и волнения.

5. Режим речи. Ритмическое говорение означает богатство чувств, уравновешенность, хорошее настроение. Строго циклическое говорение показывает сильное осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплину, педантичность. Угловато-отрывистая манера речи служит выражением трезвого, целесообразного мышления.

Назначение паравербальной коммуникации заключается в том, чтобы вызвать у партнера те или иные эмоции, ощущения, переживания, которые необходимы для достижения определенных целей и намерений. Такие результаты обычно достигаются с помощью паравербальных средств общения, к которым относятся: просодика — это темп речи, тембр, высота и громкость голоса; экстралингвистика — это паузы, кашель, вздохи, смех и плач (то есть звуки, которые мы воспроизводим с помощью голоса).

Паравербальная коммуникация основывается на тональных и тембровых особенностях языка и их использовании в культуре. На этом основании можно выделять тихие и громкие культуры.

Культурно-специфические особенности паравербальной коммуникации выражаются и в скорости речи.

Следующим средством паравербальной коммуникации является манера, с одной стороны, говорить многословно, а с другой, лаконично, не используя слишком много слов.

4. Осмысливая мир, человек решает для себя, что для него важно в жизни, а что нет, без чего он может обойтись, а без чего нет. В результате этого формируется его ценностное отношение к миру. Каждый объект действительности получает свою оценку, на основании которой складывается соответствующее к нему отношение. Принято говорить о системе ценностей, т. к. в человеческом сознании существует одновременно множество ценностей, связанных между собой.

В каждой культуре складывается своя система ценностей. В науке все культурные ценности делятся на две основные группы:

1. Совокупность выдающихся произведений интеллектуального, художественного и религиозного творчества, уникальные архитектурные сооружения, произведения ремесла, археологические и этнографические раритеты.

2. Принципы совместного существования людей: нравы, обычаи, стереотипы поведения и сознания, оценки, мнения, интерпретации и т. п. Данные принципы ведут к интеграции общества, к росту взаимопонимания между людьми.

Обе группы культурных ценностей являются «ядром» любой культуры и делают её неповторимой.

Существуют ценности, которые одинаково воспринимаются представителями разных культур. Такие ценности называются универсальными, или общечеловеческими. Однако, каждая культура определяет, какие ценности имеют для людей, принадлежащих к ней, особое значение, а какие нет, т. е. у каждой культуры существует своя иерархия ценностей. При взаимодействии разных культур становится видна их разница в выборе ценностей. В связи с этим часто возникает непонимание, чувство обиды, злости.

В любой культуре есть определенное представление о «плохом» и «хорошем» поведении. Различные способы человеческого общения диктуются культурными **нормами**, которые предписывают, как должны общаться или обращаться друг к другу младшие и старшие по возрасту или статусу, мужчины и женщины, законопослушные граждане и преступники, местные жители и иностранцы и т. д. Первоначально нормы представляли собой правила, регулирующие человеческое поведение. Нормы служили указателями на то, где, как, когда и что должны были делать люди в повседневной жизни. На протяжении всей истории человечества различными культурами было создано огромное количество самых разнообразных норм поведения и общения.

В зависимости от способа, характера, цели, сферы применения, границ распространения, строгости исполнения все многообразие поведенческих норм было разделено на следующие виды: традиции, обычаи, обряды, законы, нравы.

Особый вид культурных норм представляют собой **традиции**, которые являются совокупностью образцов социального поведения, сложившимися формами социальной организации и коммуникации. В настоящее время назначением традиций является регуляция межличностных и межгрупповых отношений, а также передача социального опыта от поколения к поколению. Нормы, составляющие традицию, должны выполняться автоматически. В основе традиции лежит убеждение человека в том, что так поступали предки, так принято.

Обряд является разновидностью традиции, он представляет собой массовое выражение религиозной или бытовой традиции. Главной отличительной чертой обряда является массовость, поэтому влияние обрядов относится ко всем носителям данной культуры. Как правило, обряды сопровождают важные моменты человеческой жизни, связанные с рождением, свадьбой, вступлением в новую сферу деятельности, переходом в другую возрастную группу, смертью. Наиболее известными и распространенными являются религиозные обряды, особенно связанные с использованием пищи.

Другим видом культурных норм являются **обычаи** – общепринятые образцы действий, предписывающие правила поведения для представителей одной культуры. Обычаи сильно влияют на частную жизнь людей. Они регулируют взаимоотношения с близкими и дальними родственниками, со знакомыми и соседями, публичное поведение человека за пределами собственного дома, бытовой этикет со знакомыми и незнакомыми людьми и др. В каждой культуре формируется своя система обычаев. Тот или иной обычай всегда связан с определенной ситуацией, и основные черты обычаев соответствуют образу жизни общества и его социально-сословной структуре.

Наряду с традициями и обычаями неотъемлемой частью культуры любого народа является **право**. Право представляет собой систему обязательных правил поведения, определенных государством и выраженных в конкретных нормах, совместный договор людей о правилах поведения. Эти правила являются общеобязательными для всех, а их исполнение контролируется государством. Они достаточно сильно отличаются у разных народов. В основе этих отличий лежит, как правило, различное понимание справедливости.

Одним из первых регуляторов человеческого поведения стали **нравы**. Нравы – это моральные оценки как собственного поведения, так и поведения других людей. Наказание за нарушение нравов может быть разным – от неодобрительных взглядов до смертной казни, но наиболее распространенным наказанием в этом случае является устное порицание.

Рассмотрение культуры как системы ценностей логично ставит вопрос о формах их существования и сферах распространения. В культурной антропологии принято выделять четыре основные **сферы** культурных ценностей: быт, идеологию, религию и

художественную культуру. В контексте межкультурной коммуникации из этих сфер наиболее важное значение имеет сфера быта, представляющая собой исторически первую сферу возникновения и существования культурных ценностей.

Таким образом, различные виды культурных норм пронизывают практически все сферы человеческой жизнедеятельности.

Многочисленные наблюдения над представителями различных культур позволили исследователям (в частности, Э. Холлу и Г. Хофстеде) выделить наиболее характерные **ценностные установки** так называемых индивидуалистских и коллективистских культур:

I. Индивидуалистские культуры:

1. В центре индивидуум.
2. Предпочитаются прямые высказывания.
3. Прямые приглашения.
4. Чёткая аргументация.
5. Смелость в поведении, непосредственность в общении, настойчивость.
6. Прямое выражение несогласия и конфронтации.
7. Приятие комплиментов.
8. Ограниченность форм выражения вежливости и способов приветствия.
9. Непосредственное выражение эмоций.
10. Индивидуализм в поведении.
11. Соревновательная стратегия.
12. «Я».
13. Важность собственного имиджа.
14. Ценности: автономия, проявление личной инициативы, значимость личного успеха, собственных достижений, умения выделиться из общей массы.

II. Коллективистские культуры:

1. В центре коллектив.
2. Предпочитаются косвенные высказывания.
3. Непрямые приглашения.
4. Расплывчатая аргументация.
5. Робость, большое внимание к молчанию, паузам, смеху.
6. Непрямое выражение несогласия и конфронтации, потребность в гармонизации отношений.
7. Решительное неприятие комплиментов.
8. Разнообразие форм выражения вежливости и способов приветствия.
9. Завуалированное выражение эмоций.

10. Коллективизм в поведении, ориентация на ситуацию.
11. Совместная, интегративная стратегия.
12. «Мы».
13. Важность имиджа других.
14. Ценности: осознание себя частью коллектива, солидарность, общность с остальными.

Шварц Ш. сформулировал теорию универсального содержания, структуры и иерархии ценностей, понимаемых на индивидуальном уровне как цели, которые служат ориентирами для оценок и действий индивидов. Позиция ученого состоит в том, что фундаментальные человеческие ценности можно обнаружить во всех культурах, так как они соответствуют универсальным требованиям человеческого существования (биологическим потребностям, потребностям в социальном взаимодействии и требованиям выживания и функционирования в группе). Всего Шварц выделил 10 типов универсальных ценностей, соответствующих основным мотивационным целям: власть, достижение, гедонизм, стимуляция (полнота жизненных ощущений), самостоятельность (саморегуляция), универсализм, благожелательность, традиционность, конформизм, безопасность.

Он подчеркивает, что содержание измерений культурных ценностей отражает то, какими способами группы справляются с встающими перед ними проблемами. В качестве основных проблем Шварц называет: отношения между индивидом и группой (в какой степени человек автономен или «встроен» в группу); обеспечение ответственного социального поведения (как можно мотивировать людей, чтобы они учитывали благоденствие других и взаимодействовали с ними); роль человеческих существ в социальном и природном мире (покоряются ли они, приспосабливаются или господствуют над миром). Культурные варианты адаптации к каждой из этих проблем выражаются, сохраняются и оправдываются в особом наборе взаимосвязанных ценностей (типах ценностей), которые располагаются вдоль трех биполярных осей: консерватизма/автономии, иерархии/эгалитаризма, владычества/гармонии (табл. 1):

Таблица 1.
Атрибуты культурной адаптации по Ш.Шварцу

Атрибут	Левый полюс	Правый полюс
Консерватизм/автономия	Личность рассматривается как находящая смысл своего существования в идентификации с группой и социальных отношениях (примеры ценностей консерватизма: социальный порядок, уважение традиций, безопасность семьи, самодисциплина)	Личность рассматривается как независимая, придающая особый смысл собственной уникальности и стремящаяся выразить свои предпочтения, чувства, мотивы (примеры ценностей интеллектуальной автономии — любознательность и креативность; эмоциональной автономии — удовольствие и разнообразие)
Иерархия/эгалитаризм	Система предписанных ролей	Индивиды рассматриваются как равные

	обеспечивает социально ответственное поведение. В процессе социализации дети учатся подчиняться обязанностям и правилам. Ценностями являются социальная власть, авторитет, подчинение, богатство.	и разделяющие общие интересы личности. В детях воспитывается внутреннее согласие на кооперацию с другими людьми и заботу об их благе. Примеры ценностей этого типа — равенство, социальная справедливость, ответственность, честность
Владычество/гармония	Люди активно стремятся управлять природным и социальным миром, изменять его в личных или групповых интересах. Это тип ценностей (амбиции, успех, компетентность) основан на активном самоутверждении	Люди принимают мир таким, каков он есть, стремясь скорее сохранить его, чем изменить. Этот тип ценностей (единение с природой, мир прекрасного, защита окружающей среды) основан на установлении гармонии с окружающим миром

Шварц выделил шесть культурных ареалов (западноевропейский, англоязычный, восточноевропейский, исламский, восточноазиатский, латиноамериканский; как отдельный ареал выступает Япония) и попытался объяснить различия ценностных профилей исходя из взаимодействия исторических, экономических, политических, религиозных факторов их формирования.

Лекция 3. Деловая коммуникация: структура, функции, виды.

План.

1. Содержание деловой коммуникации. Три стороны деловой коммуникации.
2. Функции деловой коммуникации. Виды деловой коммуникации.
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
4. Коммуникативная компетентность как основа эффективной деловой коммуникации.

1. В самом общем виде, **коммуникация** – это обмен информацией между людьми посредством использования общей системы символов (знаков).

В процессе коммуникации можно выделить четыре базовых элемента:

- отправитель, лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее;
- сообщение, собственно информация, закодированная с помощью символов;
- канал, средство передачи информации;
- получатель, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Этапы процесса коммуникаций:

- зарождение идеи;
- кодирование и выбор канала;
- передача;
- декодирование.

1. Зарождение идеи. Обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации. Отправитель решает, какую идею или сообщение следует сделать предметом обмена. Идея на этом этапе еще не трансформирована в слова и не приобрела другой формы, в которой она послужит обмену информацией. Отправитель решил только, какую именно концепцию он хочет сделать предметом обмена информацией. На этом этапе, необходимо осознать – какие, именно идеи предназначены к передаче.

2. Кодирование и выбор канала. Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, используя для этого слова, интонации и жесты (язык тела) или иные знаки, понятные адресату. Такое кодирование превращает идею в сообщение. Отправитель должен также выбрать канал, совместимый с типом символов, использованных для кодирования. К некоторым общеизвестным каналам относятся передача речи и письменных материалов, а также электронные средства связи, включая компьютерные сети электронную почту, видеоленты и видеоконференции. Если канал не пригоден для физического воплощения символов, передача невозможна. Если же канал не слишком соответствует идее, обмен информацией будет менее эффективным.

3. Передача. На этом этапе отправитель использует канал для доставки сообщения получателю. Речь идет о физической передаче сообщения, которую многие люди по ошибке принимают за сам процесс коммуникаций.

4. Декодирование – это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что имел в виду отправитель, когда формулировал свою идею. Однако по ряду причин получатель может придать несколько иной, чем в голове отправителя, смысл сообщению. С точки зрения руководителя, обмен информацией следует считать эффективным, если получатель продемонстрировал понимание идеи, произведя действия, которых ждал от него отправитель.

В коммуникационном процессе важными являются **обратная связь** и **помехи** при обмене информацией.

Обратная связь – это реакция получателя на полученное сообщение. Она осуществляется с помощью разных сигналов: развернутое вербальное сообщение, уточняющий вопрос, кивок, удивленный взгляд, быстрый ответ по электронной почте и т.д. Обратная связь дает возможность отправителю установить, получено ли сообщение, как оно понято и вызвало ли ожидаемую реакцию. При наличии обратной связи отправитель и получатель меняются коммуникативными ролями. То есть получатель пытается передать то, что он понял из посланного ему сообщения, проходя все те же рассмотренные выше этапы. Адекватная обратная связь является залогом взаимопонимания, установления доверительных взаимоотношений. Эффективная обратная связь должна обладать следующими характеристиками:

- адресность: обратная связь должна даваться с учетом индивидуальных особенностей и интересов собеседника, она должна повышать его ценность и значимость, а не унижать чувство собственного достоинства;

- конструктивность: при обратной связи не следует давать оценок личности собеседника, а высказывать свою позицию по поводу услышанной информации;

- полезность: информация, предоставляемая в виде обратной связи, должна помогать собеседнику в решении его проблем;

- своевременность: чем быстрее осуществляется обратная связь, тем лучше;

- ясность: она должна осуществляться с помощью четких, однозначно понимаемых фраз;

- достоверность: информация, передаваемая обратной связью, должна быть надежна и отражать реальное состояние дел.

Помехи или шум - в теории передачи информации шумом называют то, что искажает смысл. Это может быть физический шум, невнимание собеседника, непонимание информации в результате недостаточности знаний в данной области, различия в мировоззрениях и восприятии, несоответствие информации конкретным условиям и т.п. Определенные шумы присутствуют всегда, поэтому на каждом этапе процесса обмена информацией происходит некоторое искажение смысла. Однако высокий уровень шума определенно приведет к заметной утрате смысла и может полностью блокировать попытку установления информационного обмена. Степень искажения информации тем значительнее, чем больше число людей, через которых проходит эта информация.

Деловые коммуникации рассматриваются как вид общения, который является нормативно одобренным, жестко регламентированным и функционирует в какой-либо социальной сфере для решения определенных задач. В конкретной профессиональной области деловое общение имеет свою специфику и называется по-разному: профессиональным, служебным, должностным, уставным. Деловая коммуникация возникает между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели. От качества деловой коммуникации зависят взаимопонимание, согласованность действий, четкость приоритетов участников общего дела. Чем больше людей участвуют в коллективной деятельности, тем важнее роль управления деловой коммуникацией — для обеспечения эффективности работы и получения запланированного результата. Если сравнить деловые коммуникации и повседневные, то можно выявить следующие различия (табл. 2):

Таблица 2.

Отличия деловых коммуникаций от повседневных коммуникаций

Повседневные коммуникации	Деловые коммуникации
Происходят, как правило, стихийно, без заранее сформулированной цели.	Планируются заранее и направлены на реализацию поставленных целей.
Отличаются большим разнообразием обсуждаемых тем (личные, социальные, политические и др.).	Число обсуждаемых тем ограничено поставленной целью.
Свободное использование разнообразных вербальных и невербальных средств общения.	Контроль за применяемыми средствами общения, соответствие их нормам и правилам этикета.
Носят, в основном, информативно-эмоциональный характер и не связаны с необходимостью принятия какого-либо решения.	Носят деловой характер, предполагают анализ различных позиций, точек зрения и совместный поиск оптимального решения поставлено

Для деловых коммуникаций характерны следующие **признаки**:

- деловые коммуникации строго целенаправленны;
- регламентированы нормативными документами (положениями, приказами, уставами, распоряжениями и т.д.);
- носят функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, церемоний, принятых процедур;

- иерархичны, что отражается в необходимости соблюдения субординации в отношениях между начальником и подчиненными;

- реализуются в определенных формах общения; связаны с использованием профессиональной лексики;

- атрибутивны, то есть общение происходит в специальных помещениях, с соответствующей средой, мебелью, оргтехникой, освещением и пр.

Любая деловая коммуникация характеризуется предметом, содержанием и целью.

Предметом деловых коммуникаций могут быть любые проблемы во всех сферах жизни общества – экономической, социальной, политической, духовной, требующие для своего решения совместных усилий. Любая совместная деятельность дело предполагает коммуникативное взаимодействие и общение участников.

Предмет деловой коммуникации определяет и ее **содержание**, то есть взаимодействие и обмен той информацией, знаниями, опытом, которые необходимы для решения конкретной проблемы.

Деловая коммуникация направлена на достижения определенных **целей**, которые поставлены ее участниками, и которые носят разнообразный характер: эффективный обмен информацией, установление сотрудничества, налаживание деловых отношений, заключение контракта, совместную деятельность в той или иной области и т. д. Причем цели участников коммуникации могут и не совпадать.

Поведение участников деловых коммуникаций определяется **деловым этикетом**. Этикетные правила регулируют коммуникативный процесс с формальной стороны, устанавливая нормы поведения для всех участников, основанные на уважении к личности делового партнера. Деловой этикет предъявляет также определенные требования к внешнему виду участников коммуникации, их одежде, манере разговаривать.

Деловые коммуникации носят **функционально-ролевой характер**. Участники коммуникации выступают в формальных официальных статусах, определяющие их роли и необходимые нормы и стандарты поведения (руководитель совещания – участники совещания, начальник – подчиненный, продавец – покупатель, и т.д.). В деловых коммуникациях необходимо соблюдать ролевое амплуа. Каждой роли соответствуют определенные ожидания других участников общения. Необходимо учитывать это и вести себя в соответствии с требованиями, предъявляемыми конкретной обстановкой и принятой ролью.

Как уже было отмечено, общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Структура общения имеет три взаимосвязанные функциональные стороны:

коммуникативная (обмен информацией между людьми); интерактивная (организация взаимодействия между индивидами, обмен действиями); перцептивная (процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания).

Коммуникативная сторона общения характеризуется умением устанавливать контакт; аргументированностью и логичностью при передаче информации; адекватностью ситуации общения; эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.

Интерактивная сторона общения предполагает психологическое воздействие и взаимодействие, в котором происходит изменение личности под влиянием других людей (изменение взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний). Изменения личности под влиянием других людей могут быть временными, преходящими или устойчивыми. При взаимодействии осуществляется физический контакт, совместная организация пространственной среды и перемещение в ней, совместное групповое или массовое действие, вербальный и невербальный информационный контакт. Интерактивная сторона общения характеризуется уместностью принимаемых решений; чувствительностью и адекватностью поведения; умелым разрешением конфликтов.

Перцептивная сторона общения подразумевает процесс восприятия, взаимопонимания состояний коммуникантов. Люди воспринимают друг друга, устанавливая феноменологический контакт, основанный на субъективных чувствах, и формирующейся интерсубъективности. Познание и понимание людьми друг друга осуществляется посредством определенных механизмов межличностной перцепции: эмпатии, аттракции, рефлексии, каузальной атрибуции, идентификации.

2. Традиционно принято выделять несколько основных **функций** делового общения. Все они должны рассматриваться в тесной взаимосвязи друг с другом, потому что сам процесс делового общения — это единый механизм.

Информационно – коммуникативная функция заключается в том, что все участники беседы или переговоров обмениваются друг с другом необходимой информацией. Чтобы каждому из присутствующих постоянно следить за ходом разговора и «не выпадать» из темы, требуется большая концентрация внимания и заинтересованность. Если тема сравнительно захватывающая, представляющая научную или художественную ценность, то и восприниматься слушателями будет гораздо легче. В случае «тяжелых» тем, к тому же, плохо проработанных докладчиком, качество материала не соответствует нужному уровню.

Интерактивная функция состоит в необходимости правильно спланировать очередность действий между участниками делового общения. Обмен впечатлениями относительно решенных деловых задач заставляет сотрудников одного предприятия, так или

иначе, оценивать действия друг друга. Когда один служащий обращает внимание на выступление своего коллеги, то он уже в какой – то степени способен корректировать и контролировать собственное поведение.

Перцептивная функция выражает себя через восприятие одного собеседника другим в ходе делового общения. Когда мы наблюдаем за деятельностью коллег, то в результате учимся не только запоминать нужную нам информацию, но и анализировать ее, сопоставлять с индивидуальными представлениями и знаниями о жизни. Перцепция необходима каждому человеку для полноценного развития личности, осознания своей индивидуальности, выстраивания представлений о предметах и явлениях.

Деловые коммуникации могут быть **классифицированы** по ряду признаков (табл.3):

Таблица 3.

Классификации деловых коммуникаций

Признак классификации	Виды коммуникаций
1. Субъект и средства коммуникаций	Коммуникации с помощью технических средств, информационных технологий (ИТ) Межличностные
2. Форма общения	Вербальные Невербальные
3. Каналы общения	Формальные Неформальные
4. Организационный признак (пространственное расположение каналов)	Вертикальные Горизонтальные Диагональные
5. Направленность общения	Нисходящие Восходящие

Коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств, информационных технологий, в современных условиях приобретают важнейшее значение. Осуществляются с помощью электронной почты, телекоммуникационных систем, управленческих информационных технологий. Незаменимы, когда необходимо обменяться информацией с собеседниками, удаленными друг от друга, передать большой объем информации, предоставить информацию одновременно большому количеству людей и т.д. Межличностные коммуникации осуществляются между людьми в ситуациях «лицом к лицу», при непосредственном контакте с помощью словесных и несловесных форм.

Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Достоинством устных коммуникаций являются быстрота, спонтанность и возможность широкого использования невербальных сигналов одновременно со словами. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда

руководитель передает подчиненному письменные указания. В процессе чтения литературы мы изучаем историю, экономику, политику, культуру и тем самым черпаем знания из книгохранилища мировой культуры. Невербальные коммуникации – сообщения, посланные с помощью несловесных действий (мимика, жесты, позы, взгляд, манера, голосовые вариации и пр.). Невербальные коммуникации выражают отношение к партнеру по общению, к самому сообщению, к ситуации, но не всегда однозначно и правильно интерпретируются собеседником.

Формальные коммуникации позволяют упорядочивать и ограничивать информационные потоки, они отражают иерархическую структуру управления. Неформальные коммуникации – это социальные контакты между людьми, отражающие выражение человеческой потребности в общении. Неформальную систему коммуникаций часто называют виноградной лозой, информация в ней может распространяться с помощью слухов.

Вертикальные коммуникации, где информация передается по вертикали, включают в себя нисходящие и восходящие. Нисходящие коммуникации направлены сверху вниз – от руководителя к подчиненным; восходящие коммуникации направлены снизу вверх – от подчиненных к руководителю. Также нисходящие коммуникации могут различаться по составу (руководитель-подчиненный; руководитель-коллектив; руководители разного уровня). Горизонтальные коммуникации направлены на координацию деятельности и обмен информацией между сотрудниками различных подразделений, находящихся на одном уровне иерархии. Данный тип коммуникации может также различаться по месту (внутри подразделения; между подразделениями), а также по составу участников (между руководителями; между сотрудниками). Диагональные коммуникации осуществляются работниками отделов и подразделений различных уровней иерархии. Они используются в случаях, когда передача информации между работниками организации другими способами затруднена.

3. Коммуникативные барьеры – препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации. В современном мире в условиях человеческого взаимодействия в разных сферах деятельности возникают трудности, или коммуникативные барьеры.

Более или менее обобщенный вариант классификации коммуникативных барьеров может быть представлен следующим образом:

1. Барьеры непонимания связаны с неэффективной вербальной коммуникацией (трудности в передаче и понимании информации). К ним относятся:

Семантические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях. Семантические барьеры возникают при использовании многозначных слов или фраз, если говорящий не поясняет их значение. Семантические барьеры могут создавать коммуникативные проблемы для компаний, действующих на международном рынке. Особенно сильно у разных народов различаются восприятие (смысл) жестов и интонации, но даже слова могут переводиться неоднозначно.

Невербальные барьеры – связаны с противоречием смысла, заложенного в произносимые слова, и невербальных сигналов, сопровождающих процесс коммуникации.

Фонетические барьеры – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (наличие дефектов речи, невнятная речь, речь-скороговорка и др.).

Стилистические барьеры – это нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием. Стил ь изложения информации может быть неуместным, слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям партнера. Неприятие могут вызывать и вредные вербальные привычки собеседника (использование в речи слов и звуков-паразитов: «это самое», «так сказать», «ну», «так», «как бы», «э-э», «м-м» и т.д.).

Логические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению. Каждый человек видит коммуникативную ситуацию по-своему, со своей точки зрения. Кроме того, одни и те же слова в разных ситуациях могут иметь совершенно иной смысл.

Коммуникативные перегрузки связаны с трудностью или невозможностью переработать и упорядочить большой объем информации. В настоящее время появляется все больше и больше профессий, где человек вынужден перерабатывать очень большой объем поступающей информации. Часто такие люди не в состоянии эффективно реагировать на всю информацию и вынуждены отсеивать менее значимую и оставлять только ту, которую считают важной. К сожалению, понимание важности информации для разных людей различно и не всегда верно.

2. Личностные барьеры связаны с психологической несовместимостью собеседников и с их негативными установками, которые создают помехи в общении. К личностным барьерам относят:

Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях. Они могут стать существенной помехой на пути эффективного обмена информацией.

Идеологические барьеры – барьеры, формирующиеся при наличии у партнеров различных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок.

Негативный прошлый опыт общения с данным собеседником может стать причиной страха вступления в коммуникацию, нежелание испытать негативные эмоции в процессе общения.

Барьеры предвзятости заключаются в том, что человек без видимых весомых причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.

Барьеры отрицательной установки часто порождаются другими людьми. Вам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вам мало что известно, поскольку нет опыта личного взаимодействия с ним. На формирование отрицательной установки сильно влияют предвзятые закрепившиеся взгляды, при этом данные установки будут мешать объективному пониманию поступков конкретных людей. При наличии барьера отрицательной установки человек, вступая в коммуникацию, демонстрирует закрытость, настороженность, ждет негативных проявлений со стороны партнера, в каждой фразе собеседника ищет негативный завуалированный смысл.

Барьеры ожидания непонимания: человек перед коммуникацией волнуется, правильно ли его поймет партнер. Здесь нередко исходят из того, что партнер обязательно должен понять неверно. При этом начинают прогнозировать последствия этого неверного понимания, предвосхищать неприятные ощущения.

Барьеры возраста возникают между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, противятся нововведениям в организациях. Молодые люди раздражаются, считают, что их недооценивают, ограничивают в самостоятельности, препятствуют их карьерному росту.

Барьеры недостаточного понимания важности общения возникают, когда собеседники по-разному оценивают степень значимости контакта.

3. Культурные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении. К ним относятся:

Национальные барьеры возникают между представителями двух разных культур и проявляются, например, в пунктуальности, в установлении дистанции между общающимися,

в манере держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах.

Религиозные барьеры – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.

Этические барьеры – результат несовпадения этических ценностей и норм собеседников.

Эстетические барьеры – проявляются в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую.

4. Организационные барьеры – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления. Среди организационных коммуникативных барьеров выделяют следующие:

Излишняя централизация в системе управления, которая приводит к информационной перегрузке центра и слабой информированности структурных подразделений.

Излишняя дифференциация подразделений, в результате которой сотрудники замыкаются в решении проблем собственного подразделения, и обмен информацией между ними и другими подразделениями резко ограничивается. Это чревато узостью взглядов и несовершенством принимаемых решений. Часто излишняя дифференциация является причиной конфликтов между работниками различных структурных подразделений, так как они не видят общей цели и не могут наладить эффективное взаимодействие.

Неопределенность обязанностей и прав, которая приводит к ситуации, когда в организации никто ни за что не отвечает, а коммуникации становятся либо слишком формальными, либо конфликтными.

Нежелание делиться информацией: обладание информацией – один из источников власти. Те, кто располагает эксклюзивной информацией, получают возможность использовать ее для влияния на других людей. Часто такие владельцы не хотят ею делиться, хранят ее с тем, чтобы применить в подходящий момент. Владеющие полной информацией могут передать лишь незначительную ее часть, использование которой не дает возможности принять оптимальное решение.

5. Социальные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей:

Когнитивные барьеры возникают из-за разности знаний о предмете общения, различного уровня профессиональной компетенции; барьеры, вызванные неразвитостью абстрактного мышления, памяти, навыков восприятия.

Различия в статусе также могут быть барьером на пути коммуникаций. Лицо более низкого уровня иерархии может воспринимать различия в статусе как угрозу, что мешает общению и даже прерывает его (человек боится высказать свое мнение, задать вопрос, не желая выглядеть некомпетентным).

Профессиональные барьеры могут возникнуть между представителями различных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника. В некоторых случаях эти барьеры проявляются как подчеркивание значимости своей профессии и занижения важности других профессий для решения тех или иных производственных задач.

Барьеры образования – это барьеры информационного несоответствия позиций субъектов общения, возникающие из-за разности социального опыта партнеров, из-за различия уровней образования.

6. Физические барьеры – объективные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций:

Пространственные барьеры возникают в случае неудобного расположения мебели и оргтехники в помещениях, мешающих эффективному общению; нерационального расстояния между людьми во время коммуникаций; наличия множества отвлекающих деталей в интерьере (яркие картины, фотографии, элементы декора).

Временные барьеры обусловлены дефицитом времени, отведенного на общение. Стремление побыстрее закончить разговор приводит к невнимательному слушанию, свертыванию обратной связи, невозможности эмпатии и глубокого понимания информации. К временным барьерам можно также отнести проблемы, которые возникают во время переговоров между партнерами, проживающими в разных часовых поясах (особенно если разница большая). В этом случае, если даже время коммуникации не ограничено, организм одного из партнеров часто борется со сном, что также не способствует сосредоточению на предмете разговора.

Технические барьеры вызваны временными трудностями коммуникации, связанными с неисправностью технических средств (компьютера, телефона, микрофона, помех во время селекторного совещания); а также отвлекающим шумом, временно заглушающим голос говорящего.

Методы совершенствования коммуникаций в организациях:

– регулирование информационных потоков. Руководители и специалисты организации, чья работа связана с обработкой больших объемов информации, должны научиться оценивать качественную и количественную стороны своих информационных потоков. Они

должны определить, что такое «слишком мало» и «слишком много» информации и из каких источников ее лучше получать;

- управленческие действия. Помимо регулирования информационных потоков руководитель может практиковать короткие встречи с подчиненными для обсуждения грядущих перемен, новых приоритетов, распределения работы и т.п. Обсуждение и прояснение новых планов, вариантов стратегии, целей и назначений, необходимых для реализации намеченного, контроль за ходом выполнения работ по плану-графику, отчеты по результатам такого контроля – вот дополнительные действия, подвластные руководителю для совершенствования информационного обмена;

- системы обратной связи. Примером таких систем может быть опрос работников по самым разнообразным вопросам. По результатам таких опросов можно принимать меры по совершенствованию информационных потоков;

- системы сбора предложений. Они разработаны для облегчения поступления информации наверх. Их цель – сделать процесс передачи идей снизу вверх более простым и быстрым. Это могут быть ящики для предложений, телефон с автоответчиком, на который работники могут звонить анонимно, создание группы руководителей и рядовых работников, которые встречаются и обсуждают вопросы, представляющие взаимный интерес;

- информационные бюллетени, публикации и видеозаписи организации. Периодический выпуск таких бюллетеней предоставляет информацию для всех работающих. Они могут содержать самый разнообразный материал: предложения по поводу управления; информацию об охране здоровья работников; обсуждение нового контракта или нового вида продукции; ответы руководства на вопросы рядовых работников;

- современные информационные технологии. Применение сети персональных компьютеров в обработке и передаче информации. Использование электронной почты – это возможность посылать письменные сообщения любому члену организации, особенно хороша для сообщения между людьми, находящимися в разных конторах, городах и даже странах. Система телефонной связи сейчас позволяет одному человеку направлять несколько сообщений разным людям, а затем позвонить и получить ответы на исходные сообщения. Проведение видеоконференций позволяет людям, находящимся в разных местах, обсуждать всевозможные проблемы, глядя друг другу в лицо.

4. Коммуникативная компетентность — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного

взаимодействия. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Коммуникативная компетентность **включает** в себя:

- языковой компонент (формирование лексических и грамматических навыков);
- речевой компонент (смысловое, логическое построение высказывания, умение аргументировать свою позицию, вести дискуссию, задавать вопросы, слушать, устанавливать контакт);
- учебно-познавательный компонент (умение работать с информацией);
- социокультурный компонент (культура коммуникации в условиях сотрудничества, умение выслушать партнёра, встать на его позицию и сформулировать её);
- этикетный и общекультурный компонент.

Коммуникативная личность понимается как одно из проявлений личности, обусловленное совокупностью её индивидуальных свойств и характеристик, которые определяются степенью её индивидуальных свойств и характеристик, когнитивным диапазоном, сформировавшимся в процессе познавательного опыта, и собственно коммуникативной компетенцией – умением выбора коммуникативного кода, обеспечивающего адекватное восприятие и целенаправленную передачу информации в конкретной ситуации. **Параметры** коммуникативной личности:

- мотивационный – потребность сообщить что-то или получить необходимую информацию – служит мощным стимулом для коммуникативной деятельности;
- когнитивный – знание коммуникативных систем (кодов), обеспечивающих адекватное восприятие смысловой и оценочной информации, и воздействие на партнёра в соответствии с коммуникативной установкой;
- функциональный – такое свойство личности, которое принято называть коммуникативной (языковой) компетентностью:

1) практическое владение индивидуальным запасом вербальных и невербальных средств для актуализации информационной, экспрессивной и прагматической функций коммуникации;

2) умение варьировать коммуникативные средства в процессе коммуникации в связи с изменением ситуативных условий общения;

3) построение высказываний в соответствии с нормами избранного коммуникативного кода и правилами речевого этикета.

Оценка коммуникативной личности зависит от степени эффективности выполнения функции взаимодействия и функции воздействия.

Коммуникативная компетентность – это совокупность коммуникативных способностей, умений и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения. Коммуникативная компетентность в ходе делового общения предполагает три **уровня адекватности партнёров**:

- коммуникативного – взаимодействия между объектом и субъектом с целью сообщения и обмена информацией и воздействия на индивида или общества в целом в соответствии с определённой целью - установкой;
- интерактивного – взаимодействия объекта и субъекта, предполагающего определённую форму организации совместной деятельности;
- перцептивного – процесс взаимного восприятия и познания объектом и субъектом друг друга, управления как основы их взаимопонимания.

Результаты многочисленных исследований рассматриваемой проблемы позволяют прийти к выводу о том, что высокий уровень развития коммуникативной компетентности субъектов делового общения способствует формированию определенного психологического «иммунитета» против возникновения коммуникативных трудностей. Руководители и специалисты в различных профессиональных областях, обладающие высокоразвитой коммуникативной компетентностью, как правило наилучшим образом справляются с преодолением барьеров, возникающих в деловом взаимодействии. Они успешно решают задачи оптимизации коммуникационных процессов в организации, формирования доверительных деловых отношений, комфортных морально - психологических условий деятельности.

Изучив и проанализировав существующие подходы к описанию коммуникативной компетентности, мы сделали вывод, что она представляет собой систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия, а также выделили ряд следующих важных **параметров**:

1. способность к диагностике социально-психологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности;
2. способность к выявлению возможных социально-психологических противоречий, с которыми предстоит столкнуться в общении;
3. способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;
4. умения и навыки определения характера и прагматических параметров коммуникативной ситуации для выбора релевантных ей коммуникативных средств;
5. знание характеристик основных каналов коммуникации;

6. знание правил согласования знаков, ведущих к образованию текстов для общения;
7. навыки в подготовке программы общения;
8. способность к обработке массивов информации различного объема;
9. навыки и умения в выборе стиля, позиции и дистанции общения;
10. умение выдвигать и отстаивать свои цели в ассертивной форме;
11. умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения;
12. умение вступать в контакт;
13. навыки организации внимания партнёров по общению;
14. умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом;
15. умение стимулировать партнера к коммуникативной активности, к прояснению его позиции;
16. умения и навыки варьирования коммуникативными средствами в зависимости от динамики коммуникативной ситуации;
17. умение задавать вопросы;
18. способность осуществлять социально-психологическое управление процессами саморегуляции;
19. знание основных элементов культуры социума или каких-либо его частей, в пределах которых осуществляется взаимодействие, в том числе норм, ценностей, верований, стереотипов, предрассудков;
20. владение кодовыми системами вербальной и невербальной коммуникации;
21. умения и навыки идентификации и преодоления коммуникативных шумов и барьеров коммуникации;
22. умения и навыки коммуникативной интроспекции и рефлексии;
23. способность к эмпатии;
24. умение разрешать конфликтные ситуации своевременно;
25. диагноз и прогноз развития коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности.

Лекция 4. Формы деловой коммуникации.

План.

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Психологические аспекты деловых переговоров.
3. Публичные деловые выступления.

1. Деловой разговор, или беседа, – речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. Значение деловой беседы трудно переоценить. Она является наиболее благоприятной и зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее.

Независимо от предмета разговора выделяют следующие **цели** деловой беседы:

- закрепить хорошие отношения с работником или партнером;
- повысить удовлетворенность работника разными аспектами трудовой деятельности – содержанием работы, условиями труда, режимом деятельности;
- побудить работника, делового партнера к определенным действиям;
- обеспечить коллективное сотрудничество в рамках отдела, организации, между организациями;
- обеспечить лучшее взаимопонимание.

Основные **функции** деловой беседы:

- 1) начало перспективных мероприятий и процессов;
- 2) контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов;
- 3) обмен информацией;
- 4) общение работников из одной сферы деятельности;
- 5) поддержание деловых контактов;
- 6) поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- 7) стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях.

Факторы, способствующие успеху деловой беседы:

- профессиональные знания (дают возможность владеть ситуацией);
- ясность мысли (помогает увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности);
- наглядность (подразумевает максимальное использование иллюстративных материалов: документов, информационных источников, таблиц, схем);

- определенный ритм (повышение интенсивности беседы по мере приближения ее к концу);

- повторение основных положений и мыслей (помогает собеседнику лучше воспринимать информацию);

- элемент внезапности (представляет собой неожиданный для собеседника взгляд на происходящее);

- «насыщенность» рассуждений (предполагает чередование моментов, когда от

собеседника требуется максимальная концентрация, с периодами, которые используются для расслабления и ассимиляции содержания);

- юмор и ирония (поднимают дух собеседника, облегчают восприятие разных аспектов беседы).

Основными **этапами** деловой беседы являются:

- подготовка к беседе;
- начало беседы;
- обсуждение темы беседы;
- аргументирование выдвигаемых положений;
- принятие решений и завершение беседы.

Не существует единых безошибочных правил **подготовки** к деловой беседе. Однако полезно использовать следующий вариант схемы подготовки:

- постановка цели беседы;
- определение участников делового разговора;
- выбор времени и места проведения беседы;
- информационная подготовка, включающая сбор материала и его обработку;
- отработка формулировок понятий и суждений;
- определение последовательности и содержания беседы.

На начальном этапе планирования определяется тема, которую желательно обсудить, и возможные участники предстоящего делового разговора.

Затем следует выбрать наиболее подходящий момент и только потом договариваться о встрече.

Когда беседа уже назначена, составляется план ее проведения. Сначала следует определить стоящие перед вами цели, а затем разработать стратегию их достижения и

тактику ведения беседы. План – это четкая программа действий по подготовке и проведению конкретной беседы. Планирование позволяет заранее предвидеть возможные неожиданные моменты, найти и устранить узкие места в беседе, согласовать время ее проведения.

Сбор материала для деловой беседы – это очень трудоемкий процесс, требующий значительных затрат времени. Но это один из важнейших этапов подготовки к беседе. Он включает в себя поиск возможных источников информации (из личных контактов, докладов, научных исследований, публикаций, официальных данных и т.п.) При этом целесообразно сразу же дополнять собранные материалы собственными примечаниями.

Затем собранные и тщательно отобранные фактические данные систематизируются. Систематизация позволяет выделить наиболее важные факты, подлежащие рассмотрению. Она облегчает их поиск и помогает установить ранее незамеченные зависимости. Систематизацию следует проводить в течение всего процесса обработки материала.

При подготовке материала для деловой беседы желательно без сокращений записать особо удачные формулировки. Также следует выделить особенно важные моменты подчеркиванием или особыми значками (буквами, стрелочками, кружочками и т.п.).

Завершающая стадия подготовки беседы – редактирование текста, его окончательная шлифовка и доработка.

Залогом успеха беседы является ее грамотное **начало**. Задачи этого этапа беседы:

- установление контакта с собеседником;
- создание благоприятной атмосферы для беседы;
- привлечение внимания к предстоящему разговору;
- побуждение интереса к беседе;
- перехват инициативы (в случае необходимости).

Начальный этап беседы имеет, прежде всего, психологическое значение. Первые фразы часто решающим образом воздействуют на собеседника, то есть на его решение выслушивать вас дальше или нет. По первым фразам складывается впечатление о человеке, а, как известно, эффект «первого впечатления» всегда запоминается очень надолго.

Неплохо, если первые слова будут сопровождаться улыбкой. Улыбка в деловых взаимоотношениях порождает атмосферу доброжелательности и способствует успеху любых переговоров.

В начале беседы следует избегать извинений, проявления знаков неуверенности. Нужно исключить любые проявления неуважения, пренебрежения к собеседнику. Не следует первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию, хотя это вполне логичная и совершенно нормальная реакция.

Весьма полезно в начале беседы точно и с правильными ударениями назвать полное имя собеседника, обязательно запомнить его и в дальнейшем как можно чаще обращаться к собеседнику по имени. Это всегда производит хорошее впечатление. Запомнив имя партнера и непринужденно употребляя его, вы делаете человеку тонкий и весьма эффективный комплимент.

Правильное начало беседы предполагает установление контакта, определение цели беседы, формулировку темы и объявление последовательности рассматриваемых вопросов.

Существует много приемов начала беседы, которые можно свести к четырем основным:

- прием снятия напряженности способствует установлению личных контактов. Достаточно сказать несколько комплиментов, и отчужденность быстро начинает исчезать. Шутка также помогает разрядить первоначальную напряженность. Часто для снятия напряженности перед началом деловой беседы ведут светский разговор;

- прием «зацепки» позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, и использовать эту «зацепку» как исходную точку для начала беседы. В этих целях также можно с успехом использовать какое-либо небольшое событие, сравнение, личное впечатление, анекдотичный случай или необычный вопрос;

- прием стимулирования игры воображения предполагает постановку в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться;

- прием прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого-либо вступления. Этот метод подходит в основном для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Обсуждение темы беседы - этап сообщения, темы логически продолжает начало беседы и одновременно является «трамплином» для перехода к фазе аргументации. Здесь сообщается, какую тему предстоит обсудить, при этом передаваемая информация должна быть краткой, четкой, ясной (отсутствие двусмысленности, путаницы, недосказанности), профессионально правильной и по возможности наглядной (наличие общеизвестных ассоциаций и параллелей, использование наглядных пособий). Важно выслушать мнение собеседника о предложенной теме.

Основными задачами этого этапа являются:

- получение информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника и его организации;
- выявление мотивов и целей собеседника;
- передача запланированной информации;
- формирование основ для аргументации;

- анализ и проверка позиции собеседника;
- предварительное определение конечных результатов беседы (если возможно).

Основными элементами данного этапа являются:

1. Постановка вопросов.
2. Выслушивание.
3. Изучение реакций собеседника.
4. Передача информации собеседнику.

Аргументирование выдвигаемых положений – следующая фаза деловой беседы, в ходе которой формируется предварительное мнение, собеседники занимают определенные позиции по обсуждаемой проблеме. При этом можно устранить или смягчить противоречия, возникшие в ходе беседы, критически проверить положения и факты. Замечания и возражения – естественные реакции на деловые предложения. Отвечать на существенные замечания лучше по ходу их выдвижения. При этом желательно периодически частично признавать правоту собеседника. В разговоре не стоит давить на партнера или угрожать ему, сначала попросите его прояснить свою позицию.

Последний этап беседы – ее **завершение**. Успешно завершить беседу – это значит достигнуть заранее намеченных целей беседы. На последнем этапе решаются следующие задачи:

- достижение основной или (в неблагоприятном случае) запасной (альтернативной) цели;
- обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы независимо от наличия или отсутствия взаимопонимания;
- стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;
- обеспечение возможности дальнейших (в случае необходимости) контактов с собеседником и его коллегами;
- составление резюме с четко выраженным основным выводом, понятным всем присутствующим.

Любая деловая беседа имеет свои подъемы и свои спады. В связи с этим возникает вопрос: «Когда переводить беседу в завершающую фазу – фазу принятия решения?». Практика показывает, что это надо делать, когда беседа достигает кульминационного момента.

Заключительную часть выступления собеседник запоминает лучше всего. В связи с этим рекомендуется записывать и заучивать наизусть несколько последних предложений или хотя бы одно заключительное. Опытные деловые люди обычно обдумывают два или три

варианта заключительных предложений, чтобы потом в зависимости от хода беседы решить, какие из них произнести.

Очень важно отделить завершение беседы от ее основной части, например, с помощью таких выражений: «Давайте подведем итоги», «Итак, мы подходим к концу нашей беседы». Теперь необходимо решить вопрос о том, когда следует произносить слова, указывающие на завершение беседы. Это зависит от наличия хотя бы одного из условий, при которых беседу можно завершить:

- если вы с помощью информативных и контрольных вопросов направили беседу к нужной цели;
- если вы привели убедительные для собеседника аргументы;
- если на поставленные в ходе беседы вопросы вы дали удовлетворяющие собеседника ответы;
- если вы успешно справились со всеми возражениями собеседника;
- если вы сумели создать благоприятную атмосферу для завершения беседы.

Переходить к принятию решения можно, когда достигнута полная договоренность с собеседником. Всегда следует быть готовым к слову «нет»: если собеседник сказал «нет», беседу заканчивать нельзя. Должны быть подготовлены варианты, которые позволят продолжить беседу и преодолеть это «нет». В запасе должен быть один сильный аргумент, подтверждающий основной тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.

Завершение беседы нельзя сводить только к простому повторению наиболее важных ее положений. Основные идеи должны быть сформулированы очень четко и кратко. Общему выводу необходимо придать легко усваиваемую форму, то есть сделать несколько логических утверждений, полных смысла и значения.

По подсчетам специалистов сегодня свыше 50 % всех деловых вопросов решаются по **телефону**. Это самый быстрый способ связи, который позволяет установить контакты, договориться о встрече, деловой беседе, переговорах, не прибегая к непосредственному общению.

Телефонный разговор является разновидностью деловой беседы, но обладает целым рядом отличительных **особенностей**:

- собеседники не видят друг друга;
- часто телефонный разговор возникает неожиданно для одной из сторон;
- в процессе разговора используются сложные технические средства, которые не всегда надежны (сбои при наборе номера, плохая слышимость, неожиданное прерывание связи).

Культура делового общения предполагает знание общих правил телефонного разговора и основных **правил делового телефонного этикета**:

1. Деловой телефонный разговор не должен превышать четырех минут.
2. Беседуя по телефону, следует на время оставить все посторонние разговоры. Ваш собеседник имеет полное право на внимание к себе.
3. Во время телефонного разговора считается неприличным что-то есть, пить, курить, шуршать бумагой, жевать резинку.
4. По телефону не принято поздравлять официальных лиц или малознакомых людей. Нельзя передавать по телефону соболезнования по поводу печального события. По телефону не обращаются с деликатными просьбами.
5. Научитесь внимательно слушать и не перебивать своего собеседника, если в этом нет необходимости.
6. Недопустимо, сняв трубку и ответив: «Минуточку», заставлять звонящего ждать, пока вы справитесь со своими делами. Это возможно только в крайнем случае и только в пределах одной минуты. Если в данный момент вы очень заняты и не можете разговаривать, лучше извиниться и предложить перезвонить.
7. Перезванивайте всегда, когда ждут вашего звонка.
8. Если вы «не туда попали», не следует выяснять: «А какой у вас номер?». Можно уточнить: «Это номер такой-то...?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку.
9. Нарушением этикета считается, набрав номер, спрашивать: «Угадай, кто звонит?», независимо от того, адресовано это друзьям, сослуживцам или родственникам. Если вас не узнали, всегда следует представляться.
10. Звонок домой является вторжением в личную жизнь, поэтому всегда спрашивайте, в удобное ли время вы звоните: «У вас есть время со мной поговорить?» и т. п. Если ответ положительный, вы можете говорить не спеша, но услышав первые признаки желания завершить беседу, следует вежливо попрощаться. На службе время телефонного разговора тоже ограничено.
11. Разговор по телефону должен быть предельно вежлив. Недопустимо кричать и раздражаться во время телефонного разговора, это является грубым нарушением этики межличностного и делового общения. В ответ на оскорбление обычно кладут трубку.
12. Телефонные разговоры в чужом доме, фирме, организации должны быть предельно краткими и деловыми. Очень невежливо вести долгую беседу, находясь в гостях.
13. Беседа по телефону должна быть учтиво, но немедленно завершена, если к вам в дом пришел гость или посетитель в офис. Следует извиниться и, кратко назвав причину,

договориться о звонке. Дома вы можете сказать: «Прошу меня извинить, ко мне пришли гости, я перезвоню вам завтра вечером»; на работе: «Простите, ко мне пришел посетитель, я перезвоню вам примерно через час». Обязательно выполните свое обещание.

14. Если во время разговора оборвалась связь, следует положить трубку; вновь набирает номер тот, кто позвонил. Если представитель компании разговаривал с заказчиком или клиентом, то тогда он должен набрать номер.

15. Инициатива завершения телефонного разговора принадлежит тому, кто позвонил. Исключение составляет разговор со старшими по возрасту или социальному положению.

16. Ничто не заменит теплых слов благодарности и прощания в конце любого разговора. При этом следует помнить, что слова прощания должны содержать возможность будущего контакта: «Давайте созвонимся в следующий вторник», «Увидимся завтра» и т. д.

Особенности **входящих телефонных звонков** - снимать трубку лучше всего после первого звонка. Но если у вас посетитель, то допустимо снять трубку после второго или третьего звонка. В этом случае, вам хватит времени закончить фразу и, извинившись перед собеседником, снять трубку.

Если вы плохо слышите собеседника, это не означает, что вам нужно повышать голос. Надо попросить того, кто вам звонит, говорить громче и спросить при этом, как он вас слышит.

Сняв трубку, необходимо:

- назвать фирму, учреждение, которое вы представляете;
- поздороваться;
- представиться;
- дать корректный вежливый ответ на поставленный вопрос.

В деловых коммуникациях не принято использовать нейтральные отзывы, типа: «Да», «Алло», «Слушаю». Сняв трубку, нужно сразу назвать свое учреждение (а по внутреннему телефону структурное подразделение: «Бухгалтерия», «Служба маркетинга» и т.п.), а также имя и фамилию.

Если хотят поговорить не с вами, а с кем-либо другим, говорят: «Одну минуту, я сейчас передам трубку», а тот, кого зовут к телефону, должен поблагодарить: «Спасибо», «Спасибо, я сейчас подойду».

Если нужного человека нет в этот момент на месте, желательно вежливо ответить: «Его нет, будет тогда-то. Может быть, ему что-то передать?» Если вы просто ответите: «Его нет» и положите трубку, то только спровоцируете новые звонки.

Если абонент, не представившись, сразу начинает с объяснений того, что ему нужно, следует вежливо поинтересоваться его именем, названием фирмы и лишь затем продолжать беседу.

Если звонит телефон, а вы в это время говорите по другому аппарату, следует, сняв трубку, извиниться, по возможности завершить первый разговор, положить трубку, затем приступить к разговору со вторым собеседником или извиниться и попросить перезвонить через определенное время. Недопустимо заставлять ждать звонящего более одной минуты.

Если во время телефонного звонка вы ведете очную деловую беседу, то приоритет должен оставаться за ней. Ведь если вы начинаете готовить по телефону, то пришедший вынужден сидеть и ждать, слушая ваш диалог, а затем восстанавливать оборванные нити прерванного телефонным звонком разговора, а иногда повторно напоминать, о чем шла речь до этого. Поэтому, если разговор с сидящим у вас человеком заканчивается, нужно попросить телефонного собеседника подождать, не вешая трубку. Если вы чувствуете, что разговор продлится еще минут 10-15, и он достаточно серьезен, нужно попросить позвонить еще раз, когда вы освободитесь, и назначить время. В Америке и некоторых других странах подобные проблемы решаются с помощью автоответчика.

Особенности **исходящих телефонных звонков** - когда возникла необходимость телефонного разговора, прежде чем браться за трубку надо четко определить с какой целью вы собираетесь звонить и каким должно быть содержание разговора. Подготовка телефонного звонка предполагает ответы на следующие вопросы:

- цели (чего я хочу достичь, каковы мои намерения?);
- абонент (кому я хочу позвонить?);
- время (когда лучше позвонить?);
- вопросы для обсуждения (какие вопросы нужно оставить, какую информацию передать или запросить?);
- документация (какие документы потребуются?);
- запись разговора (при необходимости следует подготовить все для записи информации).

Оптимальное время для звонка выбирается по трем признакам, вместе взятым:

- когда, по вашему предположению, ваш звонок будет удобнее для абонента,
- когда к нему проще дозвониться,
- когда вам будет удобнее позвонить.

Но при этом полезно иметь в виду, что надо стараться не отвлекать людей звонками в первой половине рабочего дня, когда они, сосредоточившись, могут с наибольшим успехом

решать свои задачи. Но если наиболее оптимальными для звонка являются утренние часы, то лучше звонить с 8 до 9 часов, когда человек только настраивается на рабочий лад.

Телефонный номер следует набирать тщательно, без спешки.

После того, как вам ответили необходимо:

- поздороваться;
- представиться;
- кратко изложить суть вопроса;
- в конце разговора поблагодарить и попрощаться.

Приветствие и представление во время разговора с незнакомым человеком – процедура взаимная и обязательная.

Главное правило делового протокола – телефонный разговор должен быть персонализирован. Если абонент не представился, следует вежливо спросить: «Простите, с кем я разговариваю?», «Позвольте узнать, с кем я разговариваю?» и т. п.

Если звонок идет через секретаря и там, куда вы звоните, вас не знают, секретарь имеет право спросить о причине звонка.

Говорить по телефону рекомендуется четко, чуть медленнее обычного. Внимательно следите за содержанием телефонного разговора, а особо важные моменты фиксируйте, для этого необходимо иметь под рукой карандаш и бумагу.

Готовясь к телефонному разговору, составьте перечень вопросов, которые необходимо обсудить. Повторный звонок с извинениями по поводу того, что вы что-то упустили, оставляет неблагоприятное впечатление и допустим только в крайнем случае.

Если вы не смогли застать нужного вам человека, поинтересуйтесь, когда удобнее перезвонить.

Планируйте сообщение заранее, если знаете, что информация будет передана через третье лицо или через автоответчик. Если вы оставляете сообщение на автоответчике, после приветствия и представления назовите дату и время звонка, а затем краткое сообщение и слова прощания.

Главными требованиями к телефонному разговору являются его краткость и содержательность.

Правила общения по мобильному телефону - мобильный телефон стал важной составляющей нашей повседневной жизни; чтобы он не стал вдруг помехой в культурной и социальной сферах, надо знать некоторые правила мобильного этикета:

1. **Время звонка.** В данном вопросе стоит полагаться на привычные нормы этикета разговора по стационарному телефону: звонить желательно с 8.00 до 22.00 часов (если адресат имеет маленького ребенка или проживает с больным человеком преклонного

возраста, которого способен потревожить вечерний звонок и общение, то звонить такому адресату следует до 20.00 часов). В выходные дни по деловым вопросам без особой необходимости лучше не звонить. Этикет не запрещает, но не советует звонить до 12.00 в понедельник и после 13.00 в пятницу, также не стоит звонить человеку в первый и последний час его рабочего времени и в течение обеденного перерыва. Не забывайте учитывать разницу во времени, если звоните в другую страну или далекий город.

2. Продолжительность сигнала вызова. Не стоит быть навязчивым в плане длительности звонка – достаточно подождать 5 продолжительных гудков (хотя модная сегодня тенденция замены гудков мелодиями частенько не позволяет соблюдать данную этикетную норму): если человек не снял телефонную трубку, значит он занят и перезвонит сам позже (конечно же, экстремальные ситуации и вопросы жизни и смерти становятся исключением из правил).

3. Расход времени собеседника. Невежливо (а тем более дорого – в случае платных переговоров) разговаривать «обо всем и ни о чем» часами напролет, потому что у человека, воспитанность и скромность которого не позволяют прервать беседу, могут быть важные дела. Кроме того, продолжительные беседы по телефону заметно утомляют, расслабляют, снижают работоспособность и провоцируют усталость, беспокойство, за исключением, конечно, вдохновенного общения влюбленных сердец.

4. Начало разговора. Беседу любого характера (делового, романтического, дружеского, семейного, бытового, корпоративного и т.д.), следует начинать с приветствия (если звонят в первый раз, обязательно представляются, а уже после излагают цель переговоров и источник информации о номере телефона). Мобильный телефон выдвигает и дополнительное требование: нужно поинтересоваться у адресата, удобно ли ему говорить в данный момент (что, согласно исследованиям, довольно часто делают заботливые женщины, и забывают сконцентрированные на своих проблемах мужчины). Если говорить собеседнику неудобно – следует перезвонить в указанное время. Мобильный этикет гласит, что почетное право перезванивать и заканчивать разговор принадлежит звонящему. Однако, если тот, кому вы звоните, обещает сам перезвонить, как только освободится, отдайте ему инициативу. Если абонент может с Вами побеседовать в данный момент, но не знает, что у вас к нему очень длинный разговор, следует узнать, сколько времени он сможет уделить сейчас общению с вами по мобильному телефону.

5. Обстоятельства разговора. Чтобы поговорить по мобильному телефону, надо отойти от других людей на расстояние не менее пяти метров. Если нет такой возможности, лучше перезвонить позже. Не следует беседовать по сотовому телефону в переполненном транспорте, подземном переходе, тоннеле. Согласно правилам хорошего тона, вы можете

поднять трубку в переполненном помещении, но начинать разговор со звонящим следует только по выходе из людного места. Причем даже лучше принять звонок, чем заставлять окружающих слушать мелодию вызова. Оптимальный вариант в том случае, когда вы не можете ответить на звонок, это написание СМС, содержащего объяснение причины пропуска звонка и обещание перезвонить позже. Если обстоятельства вынуждают беседовать по телефону в каком-либо людном месте, старайтесь говорить вполголоса, так, чтобы не привлекать к себе внимания и не беспокоить окружающих.

6. Беззвучный режим и отключение телефона. В некоторых ситуациях необходимо выключать мобильный телефон или переводить его в беззвучный режим. В частности, следует выключать звуковой сигнал сотового, когда вы находитесь на деловых переговорах, совещаниях и т.п. Если дело, по которому вам звонят, не терпит отлагательств, предупредите присутствующих еще до начала переговоров, о том, что вам должны позвонить по важному делу, а когда получите звонок, извинитесь и выйдите поговорить в коридор. Во время занятий в школе, вузе, на факультативных секциях (спорт, иностранные языки, виды искусств, репетиторство и т.д.), в течение спектакля, фильма, выставки, конференции, трапезы в кафе, ресторане, ради общего блага желательно мобильный телефон переводить также в беззвучный режим или отключать совсем. Выключать мобильный следует в самолете, в больнице, дабы он не повлиял на работу оборудования. Кроме того, следует отключать сотовый телефон перед входом в церковь – этого требуют культурные и этические нормы. Вообще, выключайте мобильный везде, где увидите табличку с настоятельной просьбой сделать это. Если вам срочно надо с кем-то связаться, покиньте зону запрета на звонки сотового телефона.

7. Мобильный телефон в поездке. Категорически запрещено в целях всеобщей безопасности (физической и психологической) вести переговоры по мобильному телефону водителю за рулем. Если во время поездки за рулем автомобиля вам необходимо всегда находиться на связи, то используйте гарнитуру hands-free (свободные руки). Хотя и в этом случае ваше внимание значительно рассеивается. Не желательно разговаривать по телефону в дальних поездках на автобусе, поезде, корабле и перелетах, это может нарушить личное пространство пассажиров.

8. Переговоры по сотовому телефону в присутствии собеседника. Если в рамках делового randevu, приятельской встречи или романтического свидания у вас звонит телефон, то надо спросить разрешения у собеседника ответить на звонок или сообщение и извиниться за неожиданное, но вынужденное прерывание беседы.

9. Пропущенные звонки. Не стоит ни начинать, ни заканчивать беседу обвинениями собеседника в том, что он (она) сразу не ответил на звонок или не перезвонил. Вежливый

человек, обычно, сам считает нужным деликатно объяснить причину не принятых вызовов. Если на ваш звонок не ответили, не спешите звонить повторно. Тот, кому пытались дозвониться, должен заметить пропущенный вызов на своем сотовом телефоне и перезвонить в течение двух часов. Возможно, он не может ответить или перезвонить сразу же. В том случае если вам не перезвонили, спустя 2 часа мобильный этикет позволяет совершить повторную попытку дозвониться.

Что касается СМС, то их можно отправлять в любое время дня и ночи. Забота о том, чтобы данные сообщения не потревожили абонента – дело самого абонента: если не хочет, чтобы его беспокоили СМС в определенное время, пусть выключит телефон. Потом включит и все прочтет.

10. Сигналы звонка. Из уважения к окружающим желательно ставить на вызов позитивные мелодии, которые не вызывают агрессии, апатии, возмущения, презрения и т.д. Этикет запрещает использовать рингтоны (сигналы вызова), содержащие нецензурную лексику, нетолерантные выражения и прочие высказывания, способные оказаться обидными и оскорбительными для других людей.

11. Мобильные запреты. Мобильный этикет строго-настрого запрещает просматривать списки звонков в чужих телефонах и читать СМС, адресованные другим людям. Данное правило распространяется даже на самых близких друг другу людей: мать не может копаться в телефоне сына, муж – в телефоне жены и т.п.

Мобильный этикет запрещает также звонить с чужого номера без согласия на то его владельца. Нельзя давать кому-либо номера чужих мобильных телефонов без разрешения их владельцев.

Нельзя фотографировать или снимать людей на камеру мобильного телефона без их согласия. Аналогично ситуация обстоит и с диктофоном на сотовом.

Мобильный этикет запрещает долго молчать в трубку. Когда собеседник произносит длинный монолог, вам следует как-то реагировать на его слова, демонстрировать свою заинтересованность.

Нельзя затягивать беседу, тратя свое время и время абонента на пустую и бессмысленную болтовню.

Резко прерывать разговор мобильный этикет категорически запрещает.

Этикет запрещает совмещать разговор по мобильному телефону с какими-либо другими делами.

Нельзя уклоняться от темы разговора. Не следует резко перескакивать с одной темы на другую во время общения по мобильному телефону.

12. Завершение разговора. В завершение общения мобильный этикет советует звонящему выразить благодарность собеседнику за то, что тот смог уделить ему время и предоставил важные сведения, и закончить разговор. А вот трубку после прощания первым по возможности лучше пусть положит тот, кому звонили, чтобы не сложилось впечатление, что звонивший самовольно оборвал разговор.

Еще одна важная часть делового этикета — **служебная переписка**. На сегодняшний день в процессе повседневной деловой переписки может обращаться более 20 различных (прежде всего по функциональному назначению) видов документов. Ниже приведены определения наиболее распространенных **видов документов**, образующих деловую переписку.

Письмо – обобщенное название документов, создаваемых по широкому кругу вопросов и предназначенных для передачи документированной информации от автора документа к его получателю.

Записка – письмо, предназначенное для передачи информации исключительно внутри организации.

Телеграмма – документ, переданный и принятый по каналам электросвязи.

Факсимильное сообщение – документ, переданный и принятый с помощью телекоммуникационных технологий передачи изображений электрическими сигналами. Исторически факсимильная связь включалась в состав телеграфной связи и является разновидностью электросвязи.

Телефонограмма – документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи.

Электронное письмо – документ, переданный и принятый по каналам информационной сети, соединяющей компьютеры участников электронной переписки.

Справка – документ, описывающий или подтверждающий содержание тех или иных фактов, событий и т.п.

План – документ, включающий перечень намечаемых к выполнению работ или мероприятий с указанием сроков их выполнения и исполнителей.

Отчет – документ, содержащий сведения о выполнении заданий, мероприятий (их отдельных этапов), представляемый руководителю предприятия, либо в смежную (вышестоящую) организацию.

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений, а также проведения некоторых мероприятий (например, испытаний).

Акт – документ, подтверждающий установленное группой лиц (например, комиссией) состояние дел и утверждаемый их руководителем (например, председателем комиссии).

Приказ – изданное руководителем организации управленческое решение. Документ, содержащий нормы, обязательные для исполнения структурными подразделениями (должностными лицами) в процессе повседневной деятельности.

Распоряжение – изданное от имени и с ведома руководителя компании управленческое решение. Документ, регламентирующий отдельные вопросы повседневной деятельности и имеющий обязательную силу для определенных категорий должностных лиц или конкретных работников.

Указание – письменное разъяснение, более детально истолковывающее порядок тех или иных действий подчиненных, определенных в содержании других документов.

Постановление – правовой акт, принимаемый органами коллегиального руководства.

Положение – правовой акт, устанавливающий основные правила организации деятельности компании (структурного подразделения в ее составе).

Наставление, руководство, инструкция, правило – документы, регламентирующие отдельные стороны деятельности компании (ее структурных подразделений, а в отдельных случаях – некоторых категорий должностных лиц).

Виды деловых писем можно рассматривать в зависимости от их основной **функции**, то есть какого рода информацию данное письмо передает.

Передача информации общеделового назначения:

- письмо-сообщение;
- информационное письмо;
- сопроводительное письмо.

Передача информации целевого делового назначения:

- письмо-просьба;
- письмо-запрос;
- гарантийное письмо;
- письмо-предложение (оферта);
- письмо прямой почтовой рассылки;
- письмо-подтверждение, которое имеет свои варианты:
письмо-заявление;
- письмо-заказ (акцепт);
- рекламационное письмо (претензия).

Передача информации вспомогательного делового назначения:

- уведомление;
- напоминание;
- предупреждение;

- извещение;
- рекомендательное письмо;
- письмо-резюме.

Передаче прочей деловой информации (в том числе в особых случаях):

- письмо-поздравление;
- письмо-приглашение;
- письмо-извинение;
- письмо с выражением сожаления;
- письмо по случаю отъезда;
- письмо-благодарность;
- письмо с выражением отказа.

Каждое деловое письмо должно быть строго индивидуально. На него накладывают отпечаток, прежде всего адресат, конкретная ситуация, личность и должность пишущего.

Качество делового текста составляет следующее:

- мысль;
- внятность;
- грамотность;
- вежливость;
- лаконичность.

Мысль – это содержание письма, документа. Его формулируют ясно, четко.

Внятность – доступность текста для понимания. Фразы должны быть просты, выражать суть дела.

Грамотность – уметь писать без ошибок, пользоваться разговорным стилем письма, избегать многосложных непонятных слов и выражений, при надобности пользоваться словарями, энциклопедиями, руководством по грамматике, стилистике или услугами редакторов.

Вежливость (корректность) – тон, стиль письма должны соответствовать статусу адресата. Тон задается выбранными словами, официальностью или неофициальностью стиля.

Лаконизм – краткость и четкость в выражении мысли. Желательно писать короткие слова, короткие фразы, короткие абзацы. Объем письма – не более 1,5 страниц отпечатанного текста. Лаконичные письма характеризуют авторов как хороших собеседников, владеющих искусством общения.

Деловая переписка является разновидностью официальной переписки, поэтому стиль письма и его оформление должны основываться на правилах, определяемых международной практикой и условностями.

Прежде всего, отправитель письма должен обратить внимание на правильность написания фамилии адресата и указания его должности, ранга или титула.

Деловые письма желательно писать на бланке организации. Чем официальнее бланк, тем официальнее тон письма.

Конверт - мы перешли на мировую практику написания адреса, начиная с имени. Полагается писать сначала инициалы, потом фамилию; если вы знаете должность, то лучше ее указать.

В деловом письме обязательно **должны присутствовать**:

- обращение,
- личная подпись,
- дата,
- адрес,
- комплимент.

Обращение. Уже сложились формы обращения в официальной письменной речи, одной из которых является «Уважаемый». Причем запятая после обращения придает письму будничность, а восклицательный знак, наоборот, указывает на то, что факту обращения придается особое значение. Если в обращении указываются имя и отчество, а фамилия не называется, то обращение приобретает несколько личный характер. Включение же в формулу обращения фамилии адресата придаст тексту документа вежливо-официальный характер. Если вы пишете человеку, которого не знаете, необходимо постараться узнать его имя. Если все попытки, зайдут в тупик, можно использовать такой прием обращения: «Специалисту в области...».

Подпись – удостоверяет данный документ. Фамилия лица, уполномоченного поставить свою подпись, обычно печатается в конце письма. Некрасиво и невежливо вместо подписи ставить одну букву с точкой.

Дата должна включать день, месяц, год и место написания письма. Эти данные никогда не следует писать в сокращенном виде.

Адрес отправителя – полная фамилия, титул и адрес помещаются либо в левом верхнем углу листа, либо внизу страницы ниже даты письма и воспроизводятся на конверте.

Комплимент – это выражение вежливости, которым заканчивается любое письмо. Например, «Искренне Ваш», «С глубоким уважением», «С уважением» и т. д.

Эти формы обеспечивают уважение служебного положения, как отправителя, так и адресата. Всякое изменение этих форм (неправильное обращение, отсутствие комплимента в конце письма или отсутствие титула, должности в адресе и др.) может быть воспринято, как намеренное игнорирование этикета или недостаточное уважение. В неясных случаях эти

формы могут видоизменяться, но всегда следует помнить, что есть люди, которые очень щепетильны в данных вопросах.

Деловое письмо должно иметь безупречный внешний вид. Все виды официальной и деловой корреспонденции печатаются на компьютере, на бумаге высшего качества машинной резки. При печатании текста не допускаются исправления, сам текст должен красиво располагаться по всему листу, ширина левого края не менее 2 см. Конверты для писем должны быть соответствующего размера и качества.

Однако, как бы ни важны были форма и атрибуты вежливости, приоритет все же принадлежит содержанию. Доброжелательный тон должен пронизывать весь текст письма. Если в письме содержится негативная информация, она должна располагаться в середине письма. Деловое письмо должно быть составлено на языке официальной переписки, которая характеризуется отсутствием избыточной информации, предельной рациональностью построения предложений, ясностью и четкостью изложения, учетом особенностей адресата и возможной реакцией с его стороны.

Кроме того, при оформлении официальной и деловой корреспонденции желательно придерживаться следующих общепринятых **правил**:

- письмо должно быть написано на языке той страны, куда оно направляется, или на английском языке. Во избежание ошибок и неточностей может быть приложен русский вариант письма;

- в международной практике писать длинные письма не принято, но если письмо больше одной страницы, то в конце листа нужно поставить «продолжение следует» («continued over»);

- каждая страница, кроме первой, нумеруется арабскими цифрами;

- исходящая информация официального характера не должна содержать каких-либо пометок, они допустимы лишь на экземпляре, который остается у отправителя. Подчеркивание фраз или абзацев в письме означает сомнение отправителя в уме получателя, в его способности отличить главное от второстепенного, поэтому оно не допускается.

- резолюции на всех видах входящей корреспонденции делаются карандашом, либо на отдельных листах и подкалываются.

- письмо складывается текстом внутрь. Наиболее важные деловые письма желательно не сгибать, а посылать в больших плотных конвертах. Менее официальные можно складывать;

- на срочный запрос необходимо дать ответ до истечения трех дней. На письмо – до 10 дней. Если запрос требует подробного рассмотрения, то в течение трех дней следует сообщить, что письмо принято к сведению, и дать окончательный ответ в течение 30 дней;

– в случае отказа приносят извинения. Отсутствие ответа в срок, рассматривается как отрицательный ответ и может привести к разрыву отношений;

– поздравления, благодарности, соболезнования, так же как заявления пишутся от руки.

В последнее время переписка с помощью **электронной почты** получила чрезвычайно широкое распространение и все активнее вытесняет обычную. **Преимущества** электронной почты:

– информация доходит до адресата практически мгновенно;

– можно сразу передавать большой объем материала (целую книгу), а также цветные фото- и видеодокументы, аудиоматериалы;

– письмо можно послать сразу большому числу адресатов;

– для обмена электронными письмами не обязательно иметь компьютер на рабочем столе, письмо можно получить или отправить с помощью ноутбука, карманного компьютера, сотового телефона, взаимодействующего с виртуальным пространством на основе беспроводных технологий и т.д.

Недостатки электронной почты:

– основана на использовании технических средств, которые иногда «сбоят»;

– через нее приходит большое количество «спама» – электронных сообщений откровенно рекламного характера, которые не всегда отсортировываются даже специальными программами и требуют значительного времени на сортировку поступающей информации;

– входящая электронная почта таит в себе вирусные опасности, грозящие компьютерам адресатов большими неприятностями.

Сейчас электронные письма в большинстве развитых стран мира имеют те же права, что и обычные и оформляются в принципе похоже. Но они менее формальные, в них используются более простые слова и фразы.

Общие **рекомендации** для участников электронной деловой переписки сводятся к следующему:

1) в процессе обмена электронными письмами тщательно сохраняйте конфиденциальность переписки;

2) ограждайте свой почтовый ящик от рекламного и иного информационного «мусора»;

3) содержите в порядке книгу электронных адресов ваших респондентов;

4) не злоупотребляйте возможностями электронной почты, требуя немедленного ответа от ваших адресатов. Учтите, что многие предпочитают просматривать электронную деловую корреспонденцию два-три раза в день, откладывая написание ответов на конец дня;

5) предпринимайте необходимые усилия для того, чтобы в процессе ведения с вами деловой переписки ваши партнеры не испытывали неудобств, в том числе и этического плана.

На сегодняшний день уже существуют определенные **правила этикета** работы в сети Интернет, которые называют «Сетикетом» (Netiquette).

Главное правило «Сетикета» такое же, как и в любом другом этикете: ведите себя так, чтобы вас было легко понять, не создавайте проблемы другим и не мешайте нормальному диалогу, даже если он ведется посредством электронной почты. Всегда ведите себя так, чтобы не обидеть человека, с которым вы ведете переписку по Интернету.

При переписке через электронную почту можно опускать обращения и приветствия и сразу переходить к делу. Однако это рекомендуется делать только в том случае, когда вы с данным адресатом в течение дня уже обменивались сообщениями. Если вы хотите, чтобы ваше электронное письмо носило более официальный характер, рекомендуется использовать следующую формулу обращения: «Добрый день или уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адресата». И только после этого следует переходить к цели вашего обращения.

При всей неформальности общения необходимо помнить и выполнять одно из самых главных правил при составлении электронных писем – соблюдение принципов грамотности и логичности. Тот факт, что электронная почта – быстрый способ связи, вовсе не означает, что она должна быть небрежной. Текст, написанный одними строчными буквами, без точек и других знаков препинания, трудно читать. Обязательно начинайте предложение с прописной буквы и ставьте точки. Имена и названия должны начинаться с прописных букв. Вы можете использовать прописные буквы в тексте для выделения важной информации, чтобы визуально привлечь к ней внимание адресата. Но весь текст, напечатанный прописными буквами, утомляет и трудно читается. Согласно электронному этикету послания должны быть нейтральными, использование же только прописных букв на Интернет-языке – это сверхэмоционально, означает, что вы кричите. Необходимо использовать пропуски (пустые строки) или многоточие для отделения одной мысли от другой, так как в электронном письме они, как правило, играют роль абзаца.

Во многих компаниях существует единый корпоративный стандарт **оформления** электронных писем, включающих в себя структуру самого письма, правила обращения к клиенту, реквизиты подписи. В общем виде структуру делового электронного письма можно представить в следующем виде:

«Шапка» в корпоративном стиле.

Приветствие.

Содержание, цель обращения.

Прощание.

Личная подпись с указанием контактов.

Ссылка на сайт компании.

Логотип, если это необходимо.

При оформлении электронного письма в обязательном порядке должны быть заполнены поля:

- 1) «Тема» («Subject»);
- 2) «Кому» («To»);
- 3) «Важность письма», при необходимости.

При отправке электронных сообщений в поле «Кому» вводится e-mail адрес получателя. Иногда есть необходимость отправить письмо с одним текстом нескольким получателям, тогда их адреса можно ввести через запятую.

Обязательно заполните поле «Тема», иначе ваше письмо может быть удалено, как спам. Здесь следует вписать слово или несколько слов, характеризующих тему сообщения. Не обсуждайте несколько тем в одном письме. Лучше напишите несколько писем. Позже будет проще просмотреть темы, чтобы быстро найти необходимое письмо. Также это упрощает переписку и увеличивает вероятность быстрого ответа. Чем более точный заголовок вашего послания, тем лучше.

В некоторых почтовых программах можно указать степень важности сообщения. Это просто необходимо, если адресат получает ежедневно большое количество писем. С пометкой «Важное» письмо получает приоритет при проверке почты. Но злоупотреблять этой функцией не стоит. Если вы используете ее для всех писем (а некоторые так и поступают), вас в дальнейшем будут попросту игнорировать.

В соответствии с правилами «Сетикета» размер электронного письма должен быть в два раза короче, чем написанного на бумаге. Вы не должны утомлять адресата ненужными рассказами о своей личной жизни или о своих увлечениях, пишите кратко, по существу, при этом старайтесь передать весь необходимый смысл делового письма. Если вам необходимо переслать важную информацию, содержащую большой объем, то лучше составить краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформить в виде вложения.

Готовя пересылку большого вложения, превышающую 200-500 килобайт, обязательно предупредите об этом своего респондента и используйте возможности программ-архиваторов. Лучше все же не пересылать слишком больших вложений в письмах. Существуют и другие способы передать большие тексты, фото или звук, минуя электронную почту.

Для ответа на полученное письмо достаточно нажать на кнопку «Ответить» («Reply») в почтовой программе. При этом появляется форма для нового сообщения, в которой в поле «Кому» («To») автоматически уже вписан адрес получателя, а в поле «Тема»: будет приведена тема первоначального письма с пометкой «Re:» в начале строки. По этой пометке ваш адресат поймет, что вы прислали ему ответ на письмо по конкретной теме. Таким образом получатель сможет легко восстановить в памяти смысл переписки. Если вы пишете друзьям и хотите, чтобы ваше письмо соответствовало правилам «Сетикета», то отредактируйте текст первоначального сообщения, оставив только те строки, которые важны для понимания вашего ответа. После обычных приветствий и вступительных слов напечатайте под каждой такой цитатой ваш ответ на данное предложение или вопрос. Если же это ответ на деловое письмо, то оставьте весь прежний текст без изменений, а сверху напишите свой ответ.

Не стоит увлекаться смайликами при составлении делового письма, в противном случае вы можете приобрести репутацию несерьезного человека. Не стоит добавлять различные смайлы, если вы пишете свое первое электронное письмо адресату. И совершенно не приемлемо их использование при переписке с работодателем, особенно если у вас только начинаются деловые отношения.

Электронная подпись – это специально созданный файл (signature), который представляет собой текстовую подпись. Наличие электронной подписи в сообщениях является правилом хорошего тона деловой переписки. Обычно электронная подпись содержит следующую информацию: ФИО, должность, рабочие телефоны, адрес электронной почты, факс, ICQ, иногда почтовый адрес и ссылку на сайт компании. Она дает респонденту информацию и о других способах связи с вами. Основные правила составления электронной подписи:

- электронная подпись не должна превышать 5-6 строк;
- количество символов в строке должно быть не более 70.

По правилам «Сетикета», для подтверждения получения письма используется следующая формулировка: после текста основного письма, перед вашей электронной подписью пишется фраза: «Получение письма просим подтвердить ответным письмом или по указанным ниже телефонам». На электронные письма обязательно нужно отвечать. А время ответа на e-mail не должно превышать двух суток. Если нет возможности ответить по существу вопроса в указанное время, по крайней мере, подтвердите получение сообщения и укажите срок, в течение которого дадите конкретный ответ. Если вы не имеете постоянного доступа к электронной почте, предупредите своих адресатов о возможной задержке ответа.

Также, обязательно нужно отвечать на письма, содержащие вложение: вы должны подтвердить, что вложение дошло и нормально открылось.

Создав свое электронное сообщение, прочтите его перед отправкой и спросите себя самого о том, как бы вы отреагировали на такое письмо, получив его. От того, насколько ваше письмо получилось содержательным, грамотным, вежливым и понятным, зависит ваша репутация.

2. Переговоры – это разновидность деловой беседы, предназначены для достижения соглашения, когда стороны имеют совпадающие, либо противоположные интересы. В процессе переговоров можно получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников. **Цель** переговоров может состоять в налаживании связей, принятии решений, заключении различных договоров, координации совместных действий, согласовании мероприятий. Стратегическая цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.

Эффективность ведения переговоров определяется двумя критериями:

- переговоры должны привести к разумному соглашению (максимально отвечающему интересам каждой из сторон), если таковое возможно в принципе;
- переговоры должны улучшить или хотя бы не испортить отношения между сторонами.

Любые переговоры – это каждый раз новый предмет обсуждения, новые условия, новые участники. Но все же в их проведении есть нечто общее. Как правило, переговоры имеют **три основных этапа**:

- подготовка;
- проведение;
- анализ итогов.

Переговоры организуются по инициативе одного из участников путем личной договоренности при встрече, переписке, по телефону и т.п. Они начинаются с того момента, когда одна из сторон выступит с предложением обговорить детали и условия заключения контракта. Когда вторая сторона принимает предложение, начинается **этап подготовки к переговорам**. От того, насколько тщательно будут подготовлены переговоры, зависит не только их результат, но и сам процесс: будут ли переговоры длительными, конфликтными, или они пройдут быстро и без срывов. Подготовка к переговорам включает два основных направления работы:

- решение организационных вопросов;

– проработка основного содержания переговоров.

К организационным вопросам подготовки переговоров следует отнести формирование состава делегации, определение времени и места встречи.

При формировании состава делегации следует обратить внимание на то, чтобы в переговорах участвовали не только руководители, но и владеющие конкретной информацией и практическими знаниями технические эксперты, даже если они и не занимают крупных постов. Глава делегации наделяется правом принятия окончательных решений. Поэтому для особо ответственных переговоров главой делегации назначают руководителя достаточно высокого уровня.

При определении времени встречи не принято оказывать давление на партнера по переговорам, в особенности, если вы являетесь инициатором встречи. Поэтому прибегают к различного рода оговоркам типа: «Любое удобное для вас время. Со своей стороны, мы предлагаем в 10 часов».

Переговоры можно проводить в своем офисе или на территории оппонента. При этом в каждой ситуации есть свои позитивные моменты.

Если встреча происходит на вашей территории:

- всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, которому поручено вести переговоры, а если нужно – заручиться поддержкой и одобрением;
- оппонент не имеет возможности по собственной инициативе свернуть переговоры и уйти;
- можно заниматься и другими делами, вы окружены привычными удобствами;
- создается психологическое преимущество: оппонент пришел к вам;
- можно организовать пространственную среду таким образом, чтобы эффективно использовать возможности невербальной информации.

Если встреча происходит на территории оппонента:

- ничто не будет отвлекать, можно сосредоточиться исключительно на переговорах;
- можно «придержать» информацию, сославшись на то, что у вас нет с собой документов;
- есть возможность обратиться непосредственно к руководителю вашего оппонента;
- организационные вопросы решает оппонент;
- анализ окружения оппонента даст возможность выбрать наиболее эффективный сценарий взаимодействия с ним.

Если ни тот, ни другой вариант не устраивает стороны, можно встретиться на нейтральной территории.

Если встреча проводится на вашей территории, то перед встречей необходимо подготовить помещение, на столах не должно быть никаких лишних документов, сейфы и шкафы должны быть заперты. На столе должны лежать блокноты, карандаши, стоять вода, стаканы. Не следует ставить на стол бутерброды, фрукты, конфеты, так как люди собираются не закусывать, а работать. Если переговоры длятся в течение нескольких часов, делают перерыв на кофе-брейк.

Несмотря на то, что технические организационные моменты являются весьма важными и без их решения переговоры могут не состояться, основное внимание на стадии подготовки уделяется проработке содержания переговорного процесса. Такая проработка включает:

- анализ проблемы;
- формулирование общего подхода к переговорам, целей, задач и собственной позиции на переговорах;
- определение возможных вариантов решения;
- подготовку предложений и их аргументацию;
- составление необходимых документов и материалов.

Анализ проблемы включает:

- оценку интересов сторон;
- продумывание возможных альтернатив решения проблемы.

Стороны, вступая в переговоры, всегда имеют как общие, так и различающиеся интересы.

Различающиеся интересы не обязательно противоречат друг другу. Среди них можно выделить взаимоисключающие и непересекающиеся. Взаимоисключающие интересы, когда стороны хотят одного и того же, или прямо противоположного. Непересекающиеся, когда интересы одной стороны никак не затрагивают интересов другой, то есть стороны хотят разного.

На основе интересов участников переговоров формулируются общий подход к переговорам и собственная позиция на них, а также определяются возможные варианты решения. На этих этапах необходимо:

- определить для себя верхний и нижний уровни компромиссов по наиболее спорным вопросам,
- наметить моменты, по которым уступать нельзя,
- вопросы, по которым можно уступить, если возникнет тупик в переговорах.

Далее следует продумать возможные предложения, отвечающие тому или иному варианту решения, и их аргументацию. Основные аргументы, обосновывающие те или иные предложения, должны быть продуманы заранее. Обычно подготовительная работа

завершается написанием подготовительных документов и материалов. Письменная форма изложения заставляет участников подумать о точности формулировок. Чтобы успешно вести переговоры, надо перед первой встречей собрать всю необходимую информацию о фирме, с которой решено сотрудничать. Поскольку личные моменты играют очень важную роль в достижении взаимного доверия, полезно узнать о руководстве фирмы-партнера и о тех, с кем придется вести переговоры.

Началу переговорного процесса всегда предшествует процедура приветствия, представления (если партнеры не знакомы друг с другом, или если в составе делегации есть новые лица). Часто начало общения проходит в форме светской беседы. И только после этого, создав определенный психологический настрой, оценив настроение и цели партнеров, переходят к переговорному процессу.

Переговорный процесс состоит из трех последовательных **этапов**:

- взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;
- их обсуждение (выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование);
- согласование позиций и выработка договоренностей.

Первый этап – взаимное уточнение позиций участников переговорного процесса – очень важен, поскольку для выработки договоренностей прежде всего необходимо выяснить точки зрения друг друга и обсудить их. Поспешность здесь крайне нежелательна, так как отношение к самому процессу переговоров у деловых людей разное. Кроме того, даже хорошо подготовленные переговоры оставляют ряд неясностей. На этом этапе наиболее важным является умение внимательно слушать партнера.

Второй этап – обсуждение позиций и точек зрения участников – направлен на то, чтобы максимально реализовать собственную позицию. Особенно он важен, если стороны ориентируются на решение проблем с использованием метода позиционного торга.

При обсуждении позиций особое значение приобретает аргументация. Она используется для обоснования и отстаивания своих позиций и для того, чтобы показать партнеру, на что сторона не может пойти и почему.

Успешный подбор аргументов во многом определяет ход переговоров. Подбирая аргументы необходимо учитывать профессию ваших партнеров. Действенность аргументации зависит не только от уровня понимания партнеров, их знаний, но также и от их отношения к говорящему. Отношение с партнером – это создание климата сотрудничества и, что не менее важно, твердое согласование условий, при которых можно достичь взаимопонимания.

Участникам переговорного процесса можно дать два совета:

- избегайте быстрых легких уступок;
- во время переговоров существенным является сам факт уступки, поэтому старайтесь свои уступки «продавать» отдельно.

Если в процессе обсуждения эмоции взяли верх, сделайте перерыв.

Третий этап – согласование позиций. В зависимости от обсуждаемых проблем под согласованием позиций может пониматься и компромиссная концепция (как вариант решения проблемы), и просто круг вопросов из числа поднимавшихся в ходе переговоров, которые могут войти в предполагаемый итоговый документ. Это еще не само соглашение, а только самые общие контуры. Здесь можно выявить две фазы согласования позиций: сначала общая формула, а затем детализация. Под детализацией следует понимать редактирование текста и выработку окончательного варианта итогового документа. При этом очень важно не растерять те крупницы соотнесения интересов, которые были найдены ранее. А это значит, что нужно быть вдвойне сдержанными, исключив любые негативные эмоциональные проявления.

Переговоры можно считать **завершенными**, если тщательно и ответственно проанализированы их результаты, когда приняты необходимые меры для их реализации, сделаны определенные выводы для подготовки следующих переговоров. Анализ итогов переговоров преследует следующие цели:

- сравнение целей переговоров с их результатами;
- определение мер и действий, вытекающих из результатов переговоров;
- деловые, личные и организационные выводы для будущих переговоров или продолжения проводившихся.

Анализ итогов переговоров должен проходить по трем следующим направлениям:

- анализ сразу по завершении переговоров. Такой анализ помогает оценить ход и результаты переговоров, обменяться впечатлениями и определить первоочередные мероприятия, связанные с итогами переговоров (назначить исполнителей и определить сроки выполнения достигнутого соглашения);

- анализ на высшем уровне руководства организацией. Такой анализ результатов переговоров имеет следующие цели:

- 1) обсуждение отчета о результатах переговоров и выяснение отклонений от ранее установленных директив;
- 2) оценка информации об уже принятых мерах и ответственности;
- 3) определение обоснованности предложений, связанных с продолжением переговоров;
- 4) получение дополнительной информации о партнере по переговорам.

5) индивидуальный анализ переговоров – это выяснение ответственного отношения каждого участника к своим задачам и организации в целом.

Вступая в переговоры, участники могут использовать различные стратегии их ведения. Выбор той или иной стратегии зависит от ситуации, в которой ведутся переговоры, готовности сторон реализовать интересы друг друга, понимания успеха переговоров их участниками.

Выделяют две основные **стратегии** ведения переговоров: 1) позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения, и 2) переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сторон. Каждая из обозначенных стратегий имеет свою специфику. Позиционный торг представляет собой такую стратегию ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях.

Метод позиционного торга - суть метода заключается в том, что занимают позиции, которые затем уступают в некоторой последовательности. Начинается торг с изложения исходных позиций, предполагающих весьма значительное завышение первоначальных требований. Выдвигается крайняя позиция (например, максимальная цена товара), которую упорно отстаивают путем небольших уступок. Чем более жесткую позицию вы займете и чем незначительнее ваши уступки, тем больше времени и усилий потребуются, чтобы обнаружить, возможно соглашение или нет. Цель позиционного торга – реализовать свою исходную, как правило, завышенную позицию наиболее полно и при минимальных уступках. При этом торг ориентирован на некую игру, предполагающую манипулирование поведением партнера, давление на него и т.п.

Позиционный торг в зависимости от его реализации подразделяется на два **варианта**. В основе первого лежит предположение, что выигрыш одного из участников равен проигрышу другого, а сами переговоры рассчитаны на взаимодействие, основанное на альтернативе: либо абсолютный выигрыш, либо полный проигрыш, иными словами «все или ничего». Второй вариант применим тогда, когда конфронтация сторон выражена менее ярко, и они обладают примерно равной силой. Участники путем торга скорее всего выйдут на некое «серединное решение». Однако у той и у другой стороны может возникнуть чувство неудовлетворенности.

В целом позиционный торг имеет следующие **особенности**:

1) участники переговоров стремятся к реализации собственных целей в максимально полном объеме, мало заботясь о том, насколько оппоненты будут удовлетворены итогами переговоров;

2) переговоры ведутся на основе первоначально выдвинутых крайних позиций, которые стороны стремятся отстаивать;

3) подчеркивается различие между сторонами, а сходство, даже если оно имеется, часто отвергается;

4) действия участников направлены, прежде всего, друг на друга, а не на решение проблемы;

5) стороны стремятся скрыть или исказить информацию о своих истинных намерениях и целях;

6) перспектива провала переговоров может подтолкнуть стороны к определенному сближению и попыткам выработать компромиссное соглашение, но совместные действия при этом носят вынужденный характер;

7) в результате зачастую достигается соглашение, удовлетворяющее каждую из сторон в меньшей степени, чем это могло бы быть.

Американские исследователи Р. Фишер и У. Юри отмечают следующие основные недостатки позиционного торга:

1) приводит к неразумным соглашениям, т. е. таким, которые в той или иной степени не отвечают интересам сторон;

2) не эффективен, так как в ходе переговоров растет цена достижения договоренностей и затрачиваемое на них время, а также возрастает риск того, что соглашение вообще не будет достигнуто;

3) угрожает продолжению отношений между участниками переговоров, так как они считают друг друга чуть ли не врагами, а борьба между ними ведет, как минимум, к нарастанию напряженности, если не к разрыву отношений;

4) может усугубить ситуацию, если в переговорах принимает участие более двух сторон, и чем больше число сторон, вовлеченных в переговоры, тем серьезнее становятся недостатки, свойственные этой стратегии.

В отличие от позиционного торга, который ориентирован на конфронтационный тип поведения участников, переговоры на основе взаимного учета интересов являются реализацией **партнерского подхода**. Эта стратегия предполагает взаимное стремление сторон к выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из них. Этот метод состоит в том, что партнеры не торгуются по поводу того, на что может пойти каждая из сторон, а исходят из сути дела и стремятся найти взаимную выгоду там, где это возможно. А там, где невозможно, добиваются такого результата, который был бы обоснован справедливыми нормами, независимо от воли каждой из сторон. Главное в принципиальных переговорах – принятие удовлетворяющего все стороны решения проблемы, основанного на

партнерских взаимоотношениях равноправных субъектов. Отсюда и иное поведение на переговорах – значительно большая степень открытости. Нет здесь и начального завышения требований. Для того, чтобы переговоры были более объективными и справедливыми, приглашаются посредники, наблюдатели, независимые эксперты. Если при позиционном торге участники переговоров, образно говоря, играют с закрытыми картами, то на принципиальных переговорах карты открыты.

Основные **особенности** переговоров на основе взаимного учета:

1) участники совместно анализируют проблему и совместно ищут варианты ее решения, демонстрируя другой стороне, что являются ее партнером, а не противником;

2) внимание концентрируется не на позициях, а на интересах сторон, что предполагает их выявление, поиск общих интересов, объяснение собственных интересов и их значимости оппоненту, признание интересов другой стороны частью решаемой проблемы;

3) участники переговоров ориентированы на поиск взаимовыгодных вариантов решения проблемы, что требует не сужать разрыв между позициями в поисках единственного правильного решения, а увеличивать число возможных вариантов, отделять поиск вариантов от их оценки, выяснять, какой вариант предпочитает другая сторона;

4) стороны стремятся использовать объективные критерии, что позволяет выработать разумное соглашение, а потому должны открыто обсуждать проблему и взаимные доводы, не должны поддаваться возможному давлению;

5) в процессе переговоров люди и спорные проблемы разделяются, что предполагает четкое разграничение взаимоотношений оппонентов и самой проблемы, умение поставить себя на место оппонента и попытаться понять его точку зрения, согласование договоренностей с принципами сторон, настойчивость в желании разобраться с проблемой и уважительное отношение к людям;

6) достигнутое соглашение должно максимально учитывать интересы всех участников переговоров.

Переговоры на основе взаимного учета интересов предпочтительнее: ни одна из сторон не получает преимуществ, и участники переговоров рассматривают достигнутые договоренности как справедливое и наиболее приемлемое решение проблемы. Это, в свою очередь, позволяет оптимистично оценивать перспективы постпереговорных отношений, развитие которых осуществляется на столь прочной основе. Кроме того, соглашение, позволяющее максимально удовлетворить интересы участников переговоров, предполагает, что стороны будут стремиться к соблюдению достигнутых договоренностей без какого-либо принуждения.

Стратегию ведения переговоров на основе взаимного учета интересов, при всех имеющихся достоинствах, не следует абсолютизировать, поскольку при ее реализации возникают определенные **трудности**:

1) выбор этой стратегии не может быть сделан в одностороннем порядке. Ведь основной ее смысл состоит в ориентации на сотрудничество, которое может быть только обоюдным;

2) использование этой стратегии переговоров в условиях конфликта становится проблематичным потому, что конфликтующим сторонам весьма непросто, оказавшись за столом переговоров, сразу же перейти от конфронтации и противоборства к партнерству. Им требуется определенное время для изменения взаимоотношений;

3) эта стратегия не может считаться оптимальной в тех случаях, когда переговоры ведутся по поводу ограниченного ресурса, на обладание которым претендуют участники. В этом случае взаимоисключающие интересы скорее требуют решения проблемы на основе компромисса, когда раздел предмета разногласий поровну воспринимается сторонами как наиболее справедливое решение.

Любой из рассмотренных подходов (методов) к ведению переговоров предполагает выбор **типа принимаемого решения**. Таких типов три:

– компромисс, когда стороны идут на взаимные уступки. Здесь действует принцип «соединенного решения», за которым стоит примерно равное удовлетворение интересов;

– нахождение в ходе обсуждения принципиально нового решения, которое появляется, если раскрыть границы конкретной проблемы;

– асимметричное решение, когда уступки одной из сторон значительно превышают уступки другой. Такого решения следует избегать даже в том случае, если партнер слаб и зависим от вас изначально. Оно вряд ли будет выполнено, так как является вынужденным.

В исследованиях, посвященных переговорному процессу, особое внимание уделяется воздействию на оппонента и использованию при этом различного рода **приемов**.

Приемы, используемые при позиционном торге:

1) Завышение требований. Оппоненты начинают переговоры с выдвижения значительно завышенных требований, на выполнение которых они и не рассчитывают. После этого оппоненты отступают к более реальным требованиям посредством серии кажущихся уступок. Однако при этом добиваются реальных уступок от противоположной стороны. Если же первоначальное требование является чрезмерно завышенным, то оно скорее всего будет расценено как неправомерное и не вызовет ответных уступок.

2) Расстановка ложных акцентов в собственной позиции. Заключается в том, чтобы продемонстрировать крайнюю заинтересованность в решении какого-либо малозначительного вопроса,

а в дальнейшем снять требования по данному пункту. Такого рода действия выглядят как уступка, что вызывает ответную уступку оппонента.

3) Выжидание. Используется, чтобы вынудить оппонента первым высказать свое мнение, а затем, в зависимости от полученной информации, сформулировать собственную точку зрения.

4) «Салями». Информация предоставляется оппоненту очень маленькими порциями. Эта уловка используется для того, чтобы получить как можно больше сведений от оппонента или затянуть переговоры.

5) «Палочные» доводы используются в тех случаях, когда один из участников переговоров испытывает затруднения с контраргументацией или желает психологически подавить оппонента. Суть этого приема заключается в том, что в качестве довода апеллируют к высшим ценностям и интересам, начиная с высказываний типа: «Вы понимаете, на что вы покусаетесь?!»

6) «Преднамеренный обман». Используется либо для достижения, либо для избежания каких-либо последствий и представляет собой:

- искажение информации;
- сообщение заведомо ложной информации;
- отсутствие полномочий для принятия решений по тем или иным вопросам;
- отсутствие намерений выполнять условия соглашения.

7) Выдвижение требований по возрастающей. Если один из участников переговоров соглашается с вносимыми предложениями, другой участник может прибегнуть к выдвижению все новых и новых требований.

8) Выдвижение требований в последнюю минуту. Этот прием используется в конце переговоров, когда остается только заключить соглашение. В этой ситуации один из участников выдвигает новые требования, рассчитывая на то, что его оппонент пойдет на уступки ради сохранения достигнутого.

9) Двойное толкование. При выработке итогового документа одна из сторон «закладывает» в него формулировки с двойным смыслом. Впоследствии такая уловка позволяет трактовать соглашение в своих интересах.

10) Оказание давления на оппонента. Применяется с целью добиться от него уступок и вынудить согласиться на предлагаемое решение. Реализовать такой прием позволяют:

- указание на возможность прекращения переговоров;
- демонстрация силы;
- предъявление ультиматума;
- предупреждение о последствиях, неприятных для оппонента.

Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета интересов:

1) Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов. Обсуждение начинается с тех вопросов, которые вызывают наименьшие разногласия, а затем участники переговоров переходят к более сложным проблемам. Использование этого приема позволяет избежать активного противодействия сторон с самого начала переговоров и сформировать благоприятную атмосферу.

2) Разделение проблемы на отдельные составляющие. В проблеме выделяются отдельные аспекты, по которым постепенно достигается взаимное согласие.

3) Вынесение спорных вопросов «за скобки». Используется, если возникают трудности с достижением соглашения по всему комплексу проблем. Спорные вопросы не рассматриваются, что позволяет достичь частичных договоренностей.

4) «Один режет, другой выбирает». Прием основан на принципе справедливости раздела: одному предоставляется право разделить (спорное имущество, полномочия, территорию, функции и т.д.), а другому — выбрать из двух частей одну. Смысл этого приема заключается в следующем: первый, опасаясь получить меньшую долю, будет стремиться к тому, чтобы разделить максимально точно.

5) Подчеркивание общности. Указываются те аспекты, которые объединяют оппонентов:

- заинтересованность в положительном результате переговоров;
- взаимозависимость оппонентов;
- стремление избежать материальных и моральных потерь;
- наличие длительных отношений между сторонами.

Можно выделить и ***третью группу приемов***, которые сходны по своему проявлению, но имеют различный смысл в зависимости от того, в рамках какой стратегии используются.

1) Опережение возражений. Этот прием сводится к тому, что участник переговоров, начинающий обсуждение, указывает на свои слабые стороны, не дожидаясь, когда это

сделает оппонент. Использование этого приема в рамках торга в определенной мере выбивает у оппонента почву из-под ног и вызывает необходимость корректировки доводов «на ходу». При стремлении вести переговоры на основе взаимного учета интересов данный прием сигнализирует о желании избежать острой конфронтации, признании определенной правомерности претензий оппонента.

2) Экономия аргументов. Заключается в том, что все имеющиеся аргументы высказываются не сразу, а поэтапно. Если участники переговоров ориентируются на позиционный торг, то этот прием позволяет им «придержать» часть аргументов, чтобы использовать их в затруднительной ситуации. При переговорах на основе взаимного учета интересов имеет место другой вариант данного приема. Экономия аргументов облегчает восприятие информации, позволяет избежать игнорирования того или иного довода оппонентом.

3) Возвращение к дискуссии. Прием сводится к тому, что вопросы, которые уже обсуждались, снова выносятся на повестку дня. В ситуации торга этот прием используется для того, чтобы затянуть переговорный процесс. Участники переговоров, ориентирующиеся на партнерский подход, используют этот прием в том случае, если для кого-то из них вопрос действительно остался неясным.

4) Пакетирование заключается в том, что несколько вопросов увязываются и предлагаются к рассмотрению вместе (в виде пакета). «Пакет» в рамках торга включает как привлекательные, так и малопривлекательные для оппонента предложения. Такую «пакетную сделку» называют «продажей в нагрузку». Сторона, предлагающая «пакет», исходит из того, что оппонент, заинтересованный в нескольких предложениях, примет и остальные. В рамках переговоров на основе взаимного учета интересов этот прием имеет другой смысл. Здесь «пакет» ориентирован на увязку интересов с возможным выигрышем для всех участников.

5) Блоковая тактика. Используется на многосторонних переговорах и заключается в согласовании своих действий с другими участниками, выступающими единым блоком. Если оппоненты ориентируются на партнерский подход, то этот прием позволяет сначала найти решение для Группы участников и тем самым облегчить поиск конечного решения. При позиционном торге прием блоковой тактики используется для объединения усилий, блокирующих реализацию интересов противоположной стороны.

6) «Уход» (тактика избегания). Может выражаться в переводе обсуждения на другую тему или другой вопрос, а также в просьбе отложить рассмотрение проблемы. В рамках позиционного торга применяется с целью:

- не дать оппоненту точной информации;

- не вступать в дискуссию, если, например, позиция по данному вопросу плохо проработана;

- отклонить в косвенной форме нежелательное предложение;

- затянуть переговоры.

Участники переговоров на основе взаимного учета интересов используют «уход» в тех случаях, когда необходимо обдумать предложение или согласовать вопрос с другими лицами.

Также можно выделить следующие стили ведения переговоров (табл. 4):

Таблица 4.

Стили ведения переговоров

Мягкий стиль	Жесткий стиль	Рациональный стиль
Участники – друзья	Участники – противники	Участники – стороны, совместно решающие проблему
Цель – достижение соглашения при сохранении отношений любой ценой	Цель – достижение своей цели (победы) любой ценой	Цель – получение разумного результата при сохранении отношений

Деловое совещание – это общепринятая форма деловых обсуждений производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения, форма управления, позволяющая:

– использовать коллективный разум, знания и опыт специалистов для решения сложных проблем;

– организовать обмен информацией и накопленным опытом между отдельными работниками и структурными подразделениями;

– оперативно доводить конкретные задачи до непосредственных исполнителей.

Деловые совещания дают возможность подчиненным приобретать умение решать трудные вопросы, а руководителям – получать необходимую информацию.

Как свидетельствует опыт, деловые совещания далеко не всегда приносят должный эффект из-за того, что многие руководители не ясно представляют себе технологию их организации и проведения. В результате деловые совещания созываются слишком часто и готовятся плохо. К их проведению привлекают слишком много лиц, причем непременно «первых» руководителей. Необоснованная продолжительность совещания снижает их результативность. Наконец, решения, которые принимаются на деловых совещаниях, часто неудовлетворительно оформляются, а в процессе выполнения плохо контролируются, что существенно снижает их эффективность.

Типы совещаний можно классифицировать в зависимости от управленческих функций:

- совещания по планированию;

- совещания по мотивации труда;

- совещания по внутрифирменной организации;
- совещания по контролю и деятельности работников;
- совещания, специфические для организации.

3. Публичное выступление – это официальное выступление оратора (в основном – монолог) перед непосредственно присутствующей в зале достаточно большой и организованной аудиторией. К публичным выступлениям **относятся** лекции, доклады, сообщения, связанные с передачей информации более или менее широкой аудитории.

Готовиться к выступлению нужно заблаговременно. Чем раньше начата **подготовка**, тем лучше. Свободное владение материалом возможно лишь в том случае, если он прочно освоен. Чтобы выступление достигло цели, задавайте себе три вопроса:

Кому я буду говорить?

Для чего?

Что должны уяснить слушатели?

Хорошая подготовка к выступлению в значительной мере определяет его успех. Опыт показывает, что на каждую минуту выступления приходится в среднем 20-25 минут, которые мы тратим на определение темы, сбор, анализ и обобщение информации, составление плана и кратких тезисов.

Хорошая подготовка к выступлению в значительной мере определяет его успех, но не гарантирует его. Все зависит от того, сумеет ли оратор найти подход к конкретным слушателям, т.е. завоевать их внимание, вызвать живой интерес, напряженную работу мысли, эмоциональный отклик. Об успехе выступления можно говорить лишь тогда, когда у оратора есть контакт с аудиторией. По каким признакам можно судить о том, что контакт установлен? Конечно, по поведению слушателей: выражение их лиц, позы, реплики, а то и вопросы свидетельствуют о различной реакции. Задача оратора - внимательно следить за всеми сигналами обратной связи, добиваясь заинтересованности, вопросов, несогласия.

Выбирая **тему** выступления, следует руководствоваться соображениями, что:

- вы осведомлены в вопросе лучше, чем слушатели;
- то, о чем вы собираетесь говорить, может вызвать интерес;
- это актуально, для слушателей.

Название выступления должно отвечать двум требованиям:

- отражать его суть, т.е. в лаконичной форме выражать основную идею выступления, и носить рекламный характер;
- быть занимательным, привлекать внимание, затрагивать интерес тех, для кого оно предназначено.

Если материала у вас достаточно, и он хорошо продуман, то следует перейти к **плану**. Задача плана - сделать выступление стройным, логически связанным и последовательным. Кроме того, обязательно нужно готовить тезисы или конспект выступления. Конспект приучает к стройности и краткости изложения, четкости формулировок.

Предварительная информация о слушателях - одна из гарантий успеха. Оценка аудитории включает: 1) сбор основных демографических показателей слушателей и 2) определение уровня заинтересованности, знаний и установок по отношению к оратору и выбранной им теме. Всегда легче говорить, обращаясь к однородному составу слушателей (специалисты, студенты, коллеги, люди одинаковой политической ориентации и т.д.). Перед неоднородным составом аудитории говорить гораздо труднее.

Оценка того места (обстановки), где предстоит выступать, подскажет, как лучше справиться с ожиданиями слушателей и какую выбрать манеру произнесения речи.

Такая оценка включает в себя следующие пункты.

1. Насколько велика будет аудитория. Если аудитория маленькая (до 50 человек), то можно стоять к слушателям довольно близко, говорить нормальным голосом и чувствовать себя раскованно. Если же аудитория большая, то, вероятнее всего, потребуется микрофон и передвижения по залу будут нецелесообразны.

2. В какое время суток состоится выступление. Если выступление (например, лекция) состоится рано утром, то слушатели будут сонными, их нужно будет растормошить яркими примерами, большей эмоциональностью речи. То же может быть и тогда, когда выступать придется сразу после обеденного перерыва: слушатели могут расслабиться, вести себя апатично и даже задремать.

3. Когда по программе предстоит выступать. Если ваше выступление единственное или основное, то у вас есть очевидное преимущество — внимание будет приковано к вам. Однако, когда по программе много выступлений (например, на научной дискуссии), ваша очередь может повлиять на то, как вас примут. Невыгодно выступать первым, так как требуется «разогреть» слушателей, и они будут отвлекаться на приход опоздавших. Невыгодно выступать и последним, так как слушатели могут уже устать от предыдущих ораторов.

4. Сколько времени вам отведено. От этого зависит количество информации, которое вы собираетесь сообщить аудитории, и отбор самой важной информации.

5. Чего ждут слушатели. Важно иметь представление, как понимают тему выступления слушатели. От этого зависят их ожидания и отношение к выступлению.

6. Где предстоит выступать. Нужно обратить внимание на размер помещения, освещенность, наличие трибуны, расстояние между выступающим и первым рядом. Если

предстоит выступать в длинном, узком помещении, то придется говорить громче обычного, так чтобы слышали задние ряды.

7. Какое оборудование потребуется для выступления. Не предупредив заранее организаторов выступления о необходимости доски, проекционного аппарата, указки и других технических средств, выступающий может попасть в затруднительное положение.

Первая фраза всегда содержит приветствие. Оно не должно быть формальным. Первое впечатление слушателей должно быть позитивным, вселять уверенность, что время не будет потрачено зря. Можно начать речь с яркого эпизода, привести афоризм, цитату, начать с парадокса. Эти приемы уместны как в главной части, так и в любой другой части выступления. Первые фразы, которые позволяют установить эмоциональный контакт с аудиторией, называют зачином. Чувствуя, что внимание слушателей завоевано, можно переходить **к введению в тему**.

Очень важно **обращение** к слушателю. Контакт со слушателями устанавливается в откровенной и дружеской манере, однако, в зависимости от ситуации, с преобладанием доверительности или же с соблюдением дистанции. Обращение, по возможности, должно учитывать состав слушателей.

Обычно вступление способно захватить и увлечь слушателей. Но как сохранить и поддержать их внимание в течение всего выступления? Важнейшее условие поддержания внимания к выступлению – его содержательность, т.е. новая, неизвестная слушателям информация или оригинальная интерпретация известных фактов, свежие идеи, анализ проблемы.

Перед выступающим стоит задача изложить свой материал таким образом, чтобы вызвать интерес у слушателей, облегчить им понимание сообщаемой информации и способствовать лучшему ее запоминанию. Для этого нужно соблюсти ряд **принципов информирования**:

1. Доверие. Аудитория будет охотнее слушать оратора, если он вызывает у нее симпатию и доверие. Для получения кредита доверия оратору необходимы знания (опыт), достоверность используемой информации и особые личные качества.

2. Интеллектуальная стимуляция. Аудитория более склонна прислушиваться к интеллектуально стимулирующей информации. Таковой она будет, если она нова для слушателей и отвечает их потребности в знаниях.

3. Креативность, т.е. способность человека генерировать новые и оригинальные идеи и точки зрения. Аудитория более способна воспринимать, понимать и запоминать информацию, при изложении которой используется творческий подход.

4. Актуальность. Аудитория охотнее воспринимает и запоминает информацию, которая кажется ей актуальной. Актуальность – это субъективная ценность, приписываемая слушателями информации, отвечающей их потребностям и интересам. Особенно важно подчеркнуть актуальность темы в начале сообщения, во вступительной части, чтобы люди поняли, для чего им нужно слушать оратора.

5. Расстановка акцентов. Аудитория легче всего воспринимает и запоминает ту информацию, которая выделяется докладчиком. Люди помнят лишь небольшую часть услышанного, поэтому важно выделить ту часть сообщения, которую слушателям необходимо запомнить. Для этого оратор должен заранее определить приоритетность информации и продумать способы ее предъявления: в виде наглядных материалов, повторения ключевых слов и идей, используя логические переходы («Итак, мы выяснили, что...», «Итак, мы рассмотрели...»), используя юмор (забавные истории) для выделения ключевых мыслей.

Выделяют следующие **методы** информирования:

1. Повествование. Повествованиями называются рассказы или истории, построенные вокруг некой центральной мысли и заканчивающиеся развязкой, которая и придает всему рассказу смысл и интерес. Основная цель повествования — преподнести заложенный в нем смысл настолько красочно, чтобы слушатель запомнил его именно благодаря форме изложения. Это достигается следующими приемами:

- повествование должно содержать уточняющие детали (подробности), чтобы усилить производимое рассказом впечатление;
- на протяжении всего повествования нужно поддерживать атмосферу ожидания, интриги; для этого кульминация повествования откладывается на самый конец;
- по возможности в повествование следует включать диалоги.

2. Описание — это рассказ о том, что из себя представляет данный объект. При описании важно умение подметить характерные детали предмета и красочно их передать. Для многих людей описание оказывается сложной задачей, так как они не привыкли использовать развернутые образные описания в повседневной жизни.

3. Определение — это объяснение значения слов. Умение давать определения является одним из основных показателей эффективной коммуникации, помогая аудитории понять и соотнести между собой ключевые понятия речи. Используются как краткие, так и развернутые определения.

4. Объяснение процессов. Это рассказ о том, как можно что-то сделать, изготовить или как нечто работает. Объяснение может сопровождаться демонстрацией (непосредственным выполнением) необходимых действий и операций, например, как пользоваться чем-то, как

что-то изготовить и т. д. При этом могут использоваться видеозаписи этих действий. Во время демонстрации нужно говорить медленно, часто повторяя основные идеи.

5. Разъяснение. Это специфичный вид объяснения, целью которого является обеспечить понимание определенной идеи, для более глубокого раскрытия которой требуется обращение к внешним источникам.

Оратору, готовящемуся к выступлению, нужно усвоить предстоящую **речь**, а не запомнить ее. Запоминание речи предполагает ее многократное повторение, пока текст не запоминается слово в слово. Усвоение речи предполагает понимание идей, содержащихся в ней, а также возможность иной словесной формулировки идей.

Признаки умело построенной речи:

1. Правильность речи — соответствие принятым литературно языковым нормам.
2. Точность речи — адекватность мысли говорящего.
3. Ясность речи — доступность пониманию слушающего.
4. Логичность речи — согласие с законами логики.
5. Простота речи — безыскусственность, естественность, отсутствие вычурности.
6. Богатство речи — разнообразие использования языковых средств.
7. Сжатость речи — отсутствие лишних слов и ненужных повторений.
8. Чистота речи — устранение из нее слов нелитературных, диалектических, жаргонных, вульгарных, а также иноязычных, используемых без надобности.
9. Живость речи — отказ от шаблонов, выразительность, образность, эмоциональность.
10. Благозвучие речи — удовлетворение потребностям приятного для уха звучания, подбор слов с учетом их звуковой сочетаемости.

Культура речи включает:

- знание норм литературного языка;
- соблюдение основных требований к языку выступления;
- выразительность речи, которая достигается использованием языковых средств.

Манера изложения проявляется в позе, жестикуляции, выражении лица, звучании голоса. При этом необходимо считаться со следующими правилами:

1. Около 90% жестов необходимо делать выше пояса.
2. Локти не должны находиться ближе чем на 3 см от корпуса.
3. Жестикулируйте обеими руками.
4. Умеренный темп речи.

5. Паузы. Нужно помнить, что человек активно может слушать в среднем 15 минут. Затем необходимо сделать паузу или небольшое отступление, привести какой-нибудь любопытный факт.

6. Зрительный контакт.

Чем сложнее выступление, тем больше усилия приходится прилагать слушателям для концентрации своего внимания. Классическим приемом, с помощью которого можно снять эмоциональную напряженность, является юмор.

Опытные лекторы считают, что лучше закончить выступление на минуту раньше, чем позже отведенного времени. Подготовить заключение надо заранее, но так как ни одно выступление не проходит, как предполагалось (ведь реакцию аудитории в точности предсказать невозможно), то заключение может отличаться от заготовленного. Заключение должно быть связано с главной идеей выступления, быть мажорным, оптимистичным по духу. Хорошо воспринимаются выступления, конец которых перекликается с началом.

Очень часто после выступления задают вопросы. Ответы на вопросы могут исправить или испортить впечатление от выступления. Ответ на вопрос должен быть предельно кратким и лаконичным. На дополнительные вопросы отвечать желательно, по крайней мере подсказать источник информации.

Для успешного выступления необходимо установить контакт и взаимопонимание с аудиторией, т.е. адаптироваться к ней. **Адаптация** к аудитории включает в себя следующие компоненты:

1. Достижение взаимопонимания. Это понимание того, что оратор и аудитория располагают одними и теми же сведениями, а также испытывают похожие эмоции и имеют общий опыт. Достичь этого можно, используя личные местоимения, задавая риторические вопросы, делясь общими переживаниями, персонифицируя информацию, т.е. относя ее к слушателям, чтобы они поняли, что она имеет отношение и к ним тоже.

2. Привлечение и поддержание интереса аудитории. Эта задача решается путем использования четырех принципов: своевременности, близости, серьезности и живости.

- своевременность - слушателей скорее заинтересует информация, которую они смогут использовать немедленно или, по крайней мере, в ближайшем будущем;

- близость - слушателей больше будет интересовать информация, которая близка им, которая затрагивает их личное пространство, важные для них вещи, проблемы, связанные с семьей, работой, учебой и т.д., в зависимости от профиля аудитории;

- серьезность - следует указать на важность излагаемого материала, его связь с физическими, экономическими и психологическими последствиями. Например, преподаватель может отметить, что этот материал обязательно будет в билетах на экзамене. Или что знание этой информации может пригодиться при приеме на работу, при конкурсе на вакантную должность и т.п.;

- живость - при ослаблении внимания слушателей необходимо использовать интересные истории, анекдоты, связанные с темой сообщения. Однако важно при этом не увлекаться их использованием, иначе внимание слушателей рассеется от предмета обсуждения. Вообще следует отметить, что живая, образная, эмоциональная речь воспринимается слушателями гораздо лучше, чем размеренная, строго логичная, монотонная речь, которая быстро усыпляет слушателей. К сожалению, не все люди обладают необходимыми речевыми способностями. Среди преподавателей, как показано Н.П. Фетискиным, имеются монотонщики. Они редко используют изменение (повышение или понижение) тона речи, громкость речи у них невысокая, паузы затянуты, интонация речи, как и ее темп, меняются очень редко, они практически не используют логическое ударение.

3. Адаптация к уровню понимания аудитории. Важно, чтобы преподносимая слушателям информация была доступна их пониманию. При этом лучше ошибиться в сторону недооценки знаний аудитории, чем в сторону переоценки. Правда, может оказаться, что часть слушателей обладают необходимыми знаниями для понимания вашего сообщения, и при ориентации на несведущих может возникнуть ситуация, будто вы оскорбляете знающих подозрением в их невежестве. Чтобы избежать двойственности своей позиции, рекомендуется вначале сделать обзор основных (базовых) положений в форме напоминания слушателям о том, что они уже знают: «Как вы помните...», «Как мы знаем...» и т.п. Даже если слушатели обладают необходимыми базовыми знаниями, все равно нужно подумать над способом представления новой информации, который будет способствовать ее пониманию, используя для этого определения, описания, сравнение и приведение примеров.

4. Формирование позитивного отношения аудитории к себе как оратору. Этого можно добиться несколькими способами. Первый: хорошо подготовиться к выступлению, так как аудитория всегда инстинктивно чувствует, когда оратор «скользит по поверхности», не обладает глубиной проработки излагаемого вопроса. Следует показать аудитории наличие вспомогательного и подкрепляющего материалов: многих хороших примеров, иллюстраций и подходящих случаев из личного опыта. Положительно влияет и рассказ о личном участии докладчика в том, о чем он говорит. Это создаст у слушателей впечатление о практическом понимании оратором излагаемой проблемы.

Доверие слушателей вызовет этичное поведение оратора. В основе этической убеждающей речи лежат четыре правила.

1) Нужно говорить правду. Говорить правду — не значит избегать намеренной, прямой лжи. Если оратор не уверен, что информация правдива, лучше ее не использовать.

2) Нельзя преувеличивать значение даваемой информации, делать из частных фактов обобщающие выводы. Это может привести к искажению фактов и рассматриваться слушателями как ложь.

3) Необходимо воздерживаться от личных нападок на тех, кто не согласен с вашими идеями. Оскорбления в адрес противника и другие, не относящиеся к делу, личные выпады отрицательно сказываются на образе оратора как человека, достойного доверия. Такая тактика не добавляет силы доказательствам оратора.

4) Целесообразно приводить источники любой негативной информации. Если оратор собирается сообщить негативную информацию, основываясь на сведениях, полученных где-то на стороне, необходимо указать источник этой информации. Иначе такие утверждения могут быть расценены как клевета и привести к судебному разбирательству.

Кроме того, успех выступления будет зависеть от частоты визуального контакта оратора с аудиторией. Чем чаще оратор смотрит на аудиторию, тем более квалифицированным, осведомленным и опытным, а также более честным и дружелюбным его считают.

5. Адаптация к установкам (мнениям) аудитории. Оратору важно представлять установку слушателей на его сообщение: положительна ли она, отрицательна или нейтральна. В случае отрицательного отношения нужно показать, почему данная тема важна для слушателей. Если аудитория имеет положительную установку на то, что будет говорить оратор, то ему нужно поставить перед собой цель укрепить эту установку и предложить четкую и конкретную программу действий, вокруг которой слушатели могут сплотиться. При отсутствии у слушателей определенного мнения целью оратора становится сформировать его или убедить их действовать. Если аудитория не имеет никакого мнения, потому что она не информирована, оратор, прежде чем формировать у нее определенное мнение, должен дать достаточно информации, которая поможет слушателям понять суть дела. Нейтральная аудитория способна рассуждать объективно и воспринимать разумные доводы. Поэтому стратегия оратора должна включать представление наилучших из возможных аргументов и подкрепление их самой лучшей информацией, имеющейся у него. Если слушатели не имеют никакого мнения, потому что обсуждаемый вопрос им безразличен, усилия оратора должны быть направлены на то, чтобы сдвинуть их с этой позиции. Для этого надо чаще использовать материал, обращенный к нуждам слушателей.

Если слушатели стоят на позиции умеренного несогласия с предложением оратора, то он может вполне прямо приводить им свои аргументы в надежде, что их весомость заставит аудиторию перейти на его сторону. Другая часть стратегии оратора должна состоять в том, чтобы ослабить установку слушателей и при этом не вызвать их враждебности. Для этого

надо излагать материал объективно и представлять дело достаточно ясно, чтобы слегка несогласные с оратором люди захотели обдумать его предложение, а полностью несогласные хотя бы поняли его точку зрения. При враждебно настроенной аудитории ожидать полного переворота в установках слушателей не приходится. Поэтому лучше приступить к теме издали или выступить со скромным предложением, призывающим лишь немного изменить позицию слушателей. Это может по крайней мере заставить слушателей задуматься о том, что сообщение оратора может иметь какую-то ценность. Позже, когда идея уже «пустит корни», оратор может предложить аудитории продвинуться еще дальше.

Лекция 5. Саморазвитие личности: современное состояние проблемы.

План.

1. Понятие «саморазвитие» в отечественной и зарубежной психологии. Личностный рост в психологии саморазвития.
2. Формы саморазвития
3. Механизмы саморазвития.
4. Барьеры саморазвития.

1. В психологии **саморазвитие** определяется как направленная и осмысленная деятельность, которая направляется на формирование новых качеств и личных характеристик.

Характеристиками саморазвития являются:

1. Жизнедеятельность как непрерывный процесс целеполагания, деятельности и поведения человека. В рамках жизнедеятельности осуществляется процесс саморазвития человека. Субъектом саморазвития становится человек в подростковом возрасте, когда осознанно начинает ставить цели по самоутверждению, самосовершенствованию, самореализации, т.е. определять перспективы того, к чему он движется, чего добивается, что желает или не желает менять в себе.

2. Активность личности, которая проявляется как социальная активность или социальная реактивность. Социальная активность является результатом сочетания инициативности и исполнительности. Социальная реактивность – проявляется в виде импульсивности или пассивности. Социальная активность определяет способность человека к совершению личностных выборов и является залогом формирования тенденции к личностной свободе. Возможность совершать выборы – признак субъективности индивида,

который характеризует степень его интернальности (качества личности, обеспечивающего человеку способность осуществлять выбор, принимать решения и нести ответственность не только перед другими, но и перед собой, перед своей совестью). Социальная реактивность в большей мере является основанием для развития экстернальности (когда активность человека побуждается внешними условиями: ситуацией, людьми, окружающей действительностью), которая формирует человека со склонностью к зависимому поведению.

3. Уровень развития самосознания, способности к самопознанию, одним из механизмов которой является рефлексия. Рефлексия рассматривается в психологии как процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний. Связь рефлексии с процессами саморазвития отмечает А.А. Деркач: «В контексте гуманитарно-культурологической ориентации знание приобретает свою значимость в том случае, если оказывается рефлексивным, т. е. когда оно позволяет выявлять перспективы (зоны) саморазвития исследуемых явлений в зависимости от характера взаимодействия с ним саморазвивающегося субъекта исследования». Рефлексия «интеллектуализирует» переживания (Л.С. Выготский) и, одновременно, создает возможность духовного состояния учителя, стимулируя переосмысление ценностных основ.

Структура саморазвития может быть представлена следующим образом.

В качестве первого относительно самостоятельного функционального блока выделим самопознание. Самопознание включает в качестве основы самоосознание и самосознание личности, самонаблюдение, самоизучение и самоанализ, самокритику, самоуважение и самовосприятие, элементы самоидентификации и т.п., помимо этого формируются способности к самообоснованию выбора и самоопределению. Результатом данных процессов можно считать Я-концепцию как динамическую систему представлений человека о самом себе.

Самоорганизация является вторым функциональным блоком саморазвития личности, надстраиваясь над механизмами самопознания и носит исключительно сознательный (разумный) характер: внутренняя цель осознается и формируется непосредственно самой личностью; осуществляется взаимопонимание и саморегуляция между различными компонентами личности как системы; происходит осознание, учет и выработка отношения к внешним целям и воздействиям, в результате чего они могут приобрести, а могут и не приобрести внутреннюю значимость для личности; наконец, совершается выбор последующего поведения личностью, исходя из степени важности для нее внутренних и внешних целей, выбор степени активности и соответствующих практических действий для реализации этих целей.

Следующий относительно самостоятельный функциональный блок механизмов саморазвития, неразрывно связанный с предыдущими – самообразование, включающее в себя процессы самообучения и самовоспитания. Мы понимаем самообразование как процесс сознательного развития и совершенствования личностью своих сущностных и потенциальных сил: физических, психических, творческих, нравственных качеств, интеллектуальных и социальных способностей с целью «достроить» себя до идеального образа как целостной личности, способной к самоосуществлению. Самообразование в такой интерпретации выступает как «самообразование», то есть построение образа себя, самосозидание для полноценной творческой самореализации.

Процесс самореализации подразумевает постановку целей, разработку планов, проектов и идей, а также владение способами их осуществления и воплощения в жизнь. Мы имеем в виду, что самореализация, базируясь на самопознании и механизмах самоорганизации и самообразования, включает в себя процессы самоопределения, самоактуализации, самосовершенствования, самовыражения, самоутверждения, подразумевает уверенность в себе, последовательность в достижении цели, адекватное и гибкое поведение, значимое для себя и других и т.п. Тем самым, самореализация является четвертым и завершающим функциональным блоком саморазвития личности, выступая в качестве диалектической цели саморазвития.

Таким образом, саморазвитие личности – это сознательный процесс личностного становления с целью эффективной самореализации на основе внутренне значимых устремлений и внешних влияний.

Саморазвитие личности происходит в рамках **индивидуального жизненного пути**, единицами которого являются события, к которым относятся события среды, события поведения человека в окружающей среде и события внутренней жизни. Подлинное саморазвитие означает, что человек является не продуктом своей собственной жизни, а ее автором, который творит жизнь и определяет перспективы ее самоосуществления, который строит свой жизненный путь. Жизненный путь - это индивидуальная история человека, которая разворачивается в реальном пространстве и реальном времени и определяется жизненными обстоятельствами и самим субъектом (К.А. Абдульханова – Славская).

В современной психологии выделяют следующие жизненные сценарии, названные В.В.Дружининым «вариантами жизни»:

1. Жизнь начинается завтра.
2. Жизнь как творчество.
3. Жизнь как достижение.
4. Жизнь есть сон.

5. Жизнь по правилам.
6. Жизнь как трата времени.
7. Жизнь против жизни.
8. Жизнь как предмет творчества.

1. Жизнь начинается завтра (жизнь как предисловие). Это вечно детское состояние. Настоящая жизнь – взрослость - ещё только предстоит. Она как горизонт удаляется с каждым шагом (днём, месяцем, годом). Впереди чернеет пропасть – человек растерян – жизнь прошла. Человек живёт не по-настоящему, а как бы только пока еще тренируясь. Жизнь будущая становится сверхценной, а жизнь сегодняшняя – ненастоящая - обесценивается. Преодолевая подготовительную жизнь, человек испытывает повседневную тяжесть существования – он желает одного: чтобы время текло быстрее. Этот вариант характерен для детского и подросткового мироощущения, которое может осознаваться в разной степени.

2. Жизнь как творчество. Человек считает, что смерть неизбежна, жизнь лишена смысла. Творчество даёт возможность не замечать бессмысленность существования. Природа творчества не имеет отношения к внешней активности, но и без внутреннего импульса к созиданию творчества тоже не может быть. Творчество – процесс, побуждаемый внутренним состоянием души. Творческий человек представлен лишь сам себе и зависит только от своей инициативы, общество всячески препятствует этому, загружая всё новыми обязанностями, не оставляя времени на личное творчество, Творчество - это процесс порождения новой реальности, оно открывает новые смыслы в мире. Творческий человек находится внутри своей психической реальности. Его творческое состояние превращается в непрерывный процесс, который захватывает основную часть жизни, внутренняя работа души отвлекает человека от внешней стороны бытия.

3. Жизнь как достижение (погоня за горизонт) характеризуется тем, что во внешней жизни человек реализуется как самоактуализирующаяся личность; он - человек действия, деловой человек, человек сделавший себя – это люди, стремящиеся к достижениям, они и связывают себя с окружающим миром: ведь любая цель лежит вне человека достижений. Цель требует постоянного напряжения, а её достижение обесценивается, и ставится другая (более далёкая или высокая) цель. Человек становится функционалистом. У него нет настоящего, а есть только будущее, если он действует, или прошлое, если перестал действовать. Жизнь является переживанием желания и волевого напряжения: нужно хотеть и очень многого, чтобы преодолевать препятствия. Если человек стремится к достижениям, значит он не удовлетворён своим состоянием и окружающим миром.

4. Жизнь есть сон. Это уход в свое прошлое. Но человек в реальности не может уйти от настоящего и поэтому изобретает различные способы ухода во «внутреннюю жизнь». Жизнь – грезы наяву. Человечество придумало много способов:

- набор эзотерических школ, сект, восточных единоборств;
- набор психологических техник (гипноза, техник измененных состояний сознания);
- алкоголь, наркотики.

5. Жизнь по правилам. Когда люди делают все правильно, они живут по правилам. Когда с детства наставляют, желают самого лучшего, когда есть запреты и предписания, тогда формируется стремление устроить жизнь правильную. В дальнейшем жизнь, подчиненная регламенту, ритуалу, внешнему сценарию, чрезвычайно удобна – не нужно строить планы, думать о перспективах или сомневаться. Человек избавлен от трудности выбора, т.к. заранее знает, что и когда ему необходимо делать, а если не знает, то ему подскажут авторитетные люди. Существование максимально упрощается, т.к. требуется очень немного – знать правила и их исполнять. Чтобы жить по правилам, нужно стать членом группы людей, для которых эти правила написаны (семья, школа, политическая партия, профессия, мафиози, корпорация, военное дело).

6. Жизнь как трата времени. Человек смыслом жизни считает приятное времяпровождение. Главная цель – увлечения (хобби), которые заполняют все свободное время, в процессе которого у человека могут возникнуть мысли, связанные с проблемой экзистенциальности, тревоги, страха. Заполняя свободное время увлечениями человек «бежит» от этих проблем, которые оставаясь нерешенными, тем не менее, мешают ему осмыслить их и решить. В данном случае речь идет не о вреде увлечений, которые обогащают интересы человека и развивают его, а о том, что, если только они являются самоцелью и всем смыслом жизни человека, то, в этом случае невозможен процесс его самореализации. Способами ухода в «жизнь как хобби» является информация (книги, худ. литература, телевидение, кино, видеофильмы, музыка, сериалы, компьютерная «виртуальная реальность», игровые программы,) которую человек не стремится использовать в своей жизни. У молодежи это могут быть всевозможные тусовки, клубная жизнь. Все эти способы создают возможность проявления активных эмоциональных переживаний, перенаправляя реально возникшее напряжение в безопасное русло.

7. Жизнь против жизни. Этот вариант свойственен людям с агрессивной направленностью, которая сформировалась в социальной ситуации развития на более ранних возрастных этапах. Условиями развития агрессивной личности были условия социальной и сенсорной депривации или жестокое отношение со стороны значимых взрослых. Позиция жертвы, испытываемая ребенком в детстве, побуждает его ради собственного выживания

стать (когда это станет возможным) самому преследователем, т.к. в сознании такой депривированной личности формируется жизненный сценарий: «Хочу выжить, но выживает сильнейший (преследователь), поэтому я должен стать им». Эти убеждения формируют личность, склонную к криминалистической деятельности.

8. Жизнь – как предмет творчества. Этот вариант жизни характерен для саморазвивающейся личности, которая в процессе саморазвития «творит» саму личность, обретающую все более высокий уровень духовности. Главное качество духовной личности – способствовать созиданию жизни во всех ее разнообразных проявлениях. По мысли К. Ясперса, три роли достойны человека:

- созидатель: конструктор, рабочий, художник, фермер, ученый, ученик, мать, отец, подруга – воспроизводят и обновляют жизнь;

- защитник: полицейский, солдат, пожарный, сторож – защищают жизнь от внешних угроз;

- спасатель: врач, психолог, священник – продлевают физическую и духовную жизнь.

Так происходит продолжение нашей духовной и физической жизни в детях, друзьях, любимых; это дает шанс для продления нас в памяти других, ибо нельзя после смерти заставить людей вспоминать себя добрым словом. Канон жизни может выглядеть так: «Вариация - импровизация – творчество».

Теоретический анализ развития идей саморазвития и самореализации показал, что в эпоху **античности** проблема развития человека базировалась на разных концептуальных основаниях (мифология, античная философия, религия); в эпоху **Просвещения** (Ж.-Ж. Руссо, И.Г. Гердер, К.А. Гельвеций) утверждались взгляды на саморазвитие как на выражение самовоспитания; в **классической немецкой философии** (И. Кант, Г.-В.Ф. Гегель, И.Г. Фихте, Шеллинг) антропологические и гуманистические идеи стимулировали осмысление проблем саморазвития в педагогическом направлении (движение от субъективного духа к объективному предполагает образование, которое осуществляется по схеме: сознание - обращенность на нравственность, самосознание - обращенность на себя, разум - освобождение от себя); в работах мыслителей **XIX века** выработан взгляд на саморазвитие человека с позиций социальности в силу историчности человеческой природы; в трудах **европейских гуманистов XX в.** поднимаются вопросы инстинктуальной подосновы бытия человека, человек рассматривается его как волящее и чувствующее существо; саморазвитие индивида в условиях его взаимодействия с социокультурным окружением является двусторонним процессом, социальные идеалы должны стать внутренним убеждением на основании лично пережитого озарения.

В работах **зарубежных психологов** теория саморазвития личности представлена в концепциях З. Фрейда, А. Адлера, К. Юнга, Г. Раншбурга, П. Поппера, А. Маслоу, Э. Эриксона, К. Роджерса; саморазвитие как стремление к смыслу своего существования раскрыто в концепциях В.Э. Франкла и Л.Р. Хаббарда; саморазвитие как изменение социальных установок и построение собственной жизни в теориях Э. Берна, Т. Харриса, М. Рокич. Экзистенциальный подход к личностному росту ставит своей целью научить человека «творить себя», найти уникальный смысл собственной деятельности, помочь в раскрытии личностного потенциала. В основу представлений зарубежных исследователей (А. Адлер, А. Маслоу, К. Роджерс, В.Франкл, З. Фрейд, Э. Фромм, Э. Эриксон, К. Юнг) о человеке и его способности к изменению, развитию, личностному росту положен постулат о постоянном изменении его «самости», изучены проявления и источники этого феномена, перспективы и барьеры личностного роста. Представители гуманистической психологии развития (А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс) исходят из представления о том, что в каждом человеке есть стремление становиться компетентным, целостным, полным – тенденция к самоактуализации, которая является основополагающей для человека. В. Франкл полагал, что саморазвитие, являясь диалектическим процессом, способствует максимальному духовно-нравственному и деятельностнопрактическому самообогащению и саморазвертыванию.

В **отечественной педагогике и психологии** концептуальные теории по проблемам личностного развития содержатся в трудах отечественных ученых Б.Г. Ананьева, К.А. Абульхановой-Славской, А.А.Бодалева, Н.Р. Битяновой, В.П. Зинченко, С.П. Иванова, М.С.Кагана, М.В.Кларина, И.С. Кона, В.С. Мерлина, Е.Б. Моргунова, В.Н. Пушкина, С.Л. Рубинштейна, А.В. Суворова, Д.Н. Узнадзе, А.А. Ухтомского и др. Саморазвитие личности на деятельностной основе как культурно-историческая концепция раскрыто в трудах Л.С. Выготского, В.В. Давыдова, А.К. Дусавицкого, А.Н. Леонтьева, Д.Б. Эльконина и др. На данный момент в психологической науке сложились три направления исследования проблемы саморазвития:

- функциональное, рассматривающее человека как сугубо функциональное существо во всех сферах его жизнедеятельности (В.Г.Асеев, Б.Г.Ананьев, Л.И. Анцыферова, Л.И.Божович, М.И.Лисина, В.Н.Мясищев, В.А.Петровский, Д.Н.Узнадзе);

- субъектно-целевое, делающее акцент на ценностно-смысловых характеристиках личности, ставя ее в центр культурных идеалов (А.Г. Асмолов, Д.А. Леонтьев, Р.М. Грановская, Ю.С. Крижанская, В.М. Розин, Б.А. Сосновский, В.В. Столин);

- системологическое, объединяющее два предыдущих подхода на основе принципа системной детерминации любого явления (С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев, А.В. Запорожец, К.А. Абульханова-Славская, Т. И. Артемьева, А.А. Бодалев).

Позитивный аспект вышеобозначенных процессов называется **личностным ростом**. Это обязательный процесс самосовершенствования индивида, целенаправленное движение и стремление субъекта воплотить наяву того человека, которым он хотел бы быть в идеале («я» идеальное). Данное понятие тесно и органически связано с саморазвитием: саморазвитие теряет свой смысл, если оно не сопровождается или каждый его акт не завершается личностным ростом. Однако, личностный рост нельзя отождествлять с развитием личности как объективным процессом, поскольку не любое развитие может сопровождаться личностным ростом.

В различных психологических школах и направлениях он рассматривается по-разному, в зависимости от теоретических представлений о мире и роли человека в этом мире: в психоанализе — это тенденция к индивидуации или обретению самости, понимаемые как движение к большей свободе (К. Юнг); движение от центрированности на себе и целях личностного превосходства к задачам конструктивного овладения средой, понимаемые как движение к совершенству (А. Адлер); в гештальт-терапии — переход от опоры на среду к опоре на себя и саморегуляцию (Ф. Перлз); в гуманистической психологии личностный рост означает приобретение все большей автономии, независимости личности, стремление к зрелости и психологическому здоровью (К. Роджерс) или последовательному удовлетворению высших потребностей (А. Маслоу).

В отечественной психологии личностный рост также определяется по-разному. По мнению М. Р. Битяновой, личностный рост выступает в роли качественной характеристики саморазвития, «в рамках которого человек приобретает способность управлять текущими событиями, формировать хорошие и открытые отношения с другими людьми, мужественно и последовательно защищать свои взгляды, воспринимать жизнь во всей своей красе». Согласно точке зрения Д. М. Ромендик, личностный рост можно рассматривать через призму развития личностного потенциала человека и определять его как «комплекс психологических свойств, дающий человеку возможность принимать решения и регулировать свое поведение, учитывая и оценивая ситуацию, но исходя прежде всего из своих внутренних представлений и критериев».

В соответствии с теоретическими представлениями и взглядами учеными выделяются и различные **критерии** личностного роста. Согласно М. Р. Битяновой, к ним относятся показатели развитой личности, которая берет ответственность за свои действия:

- удовлетворяет свои нужды без ущерба для других людей;

- достигает значительного успеха в деятельности, так как она служит для них объектом самовыражения;

- демонстрирует энергию и жизнестойкость в своей повседневной жизни;

- открыта профессиональным переменам и новому жизненному опыту.

Обобщая специальные исследования, Д. М. Ромендик указывает на следующие критерии личностного роста: личностная автономия и независимость, внутренняя свобода; осмысленность жизни; жизнестойкость в сложных обстоятельствах; готовность к внутренним изменениям; способность воспринимать новую неопределенную информацию; постоянная готовность к действию; особенности планирования деятельности; временная перспектива личности.

В статье С. Л. Братченко и М. Р. Мироновой выделяются две группы критериев личностного роста: интраперсональные и интерперсональные, в основе которых лежат показатели и характеристики психологически зрелой личности.

К интраперсональным критериям личностного роста относятся следующие:

1. Принятие себя — означает признание себя и безусловную любовь к себе такому, каков я есть, отношение к себе как к личности, достойной уважения, способной к самостоятельному выбору, веру в себя и свои возможности, доверие собственной природе, организму.

2. Открытость внутреннему опыту переживаний. Сильная и зрелая личность более свободна от искажающего влияния защит и способна прислушаться к своей внутренней реальности (опыту), отнестись к ней как к достойной доверия.

3. Понимание себя — точное, полное и глубокое представление о себе и своем актуальном состоянии; способность видеть и слышать себя подлинного.

4. Ответственная свобода. Во взаимоотношениях с самим собой это означает, в первую очередь, ответственность за осуществление своей жизни, за выбор ценностей, независимость от давления внешних оценок.

5. Целостность. Важнейшее направление личностного роста — усиление и расширение интегрированности и взаимосвязанности всех аспектов жизни человека, а особенно — целостности внутреннего мира и самой личности. Целостность и конгруэнтность являются неременным условием эффективной регуляции жизни человека.

6. Динамичность. Внутрличностное единство и согласованность не означают косности и завершенности. Напротив, личность существует в постоянном, непрерывном процессе изменений. В этом смысле зрелая личность — это непременно становящаяся личность, т.е. рост личности есть способ ее существования.

Интерперсональными критериями личностного роста являются следующие:

1. **Принятие других.** В интерперсональном направлении личностный рост проявляется прежде всего в динамике отношения к другим людям. Личность тем более зрелая, чем в большей мере она способна к принятию других людей такими, какие они есть, к уважению их своеобразия и права быть собой, к признанию их безусловной ценностью и доверию им. А это, в свою очередь, связано с «основополагающим доверием к человеческой природе» и чувством глубинной сущностной общности между людьми.

2. **Понимание других.** Зрелая личность отличается свободой от предрассудков и стереотипов, способностью к адекватному, полному и дифференцированному восприятию окружающей действительности вообще и в особенности – других людей. Важнейший критерий личностного роста – готовность вступать в межличностный контакт на основе глубокого и тонкого понимания и сопереживания, эмпатии.

3. **Социализированность.** Личностный рост ведет ко все более эффективному проявлению фундаментального стремления человека – к конструктивным социальным взаимоотношениям. Человек в контактах с другими становится все более открытым и естественным, но при этом – более реалистичным, гибким, способным компетентно разрешать межличностные противоречия и «жить с другими в максимально возможной гармонии».

4. **Творческая адаптивность.** Важнейшее качество зрелой личности – готовность смело и открыто встречать жизненные проблемы и справляться с ними, не упрощая, а проявляя «творческую адаптацию к новизне конкретного момента» и «умение выразить и использовать все потенциальные внутренние возможности».

Саморазвитие и личностный рост помогают достичь таких **целей**: 1. Формирование осознанности. 2. Соответствие текущему дню. 3. Всестороннее развитие.

Люди, занимающиеся саморазвитием, достигают целей и понимают свое предназначение в жизни. Параллельно происходят изменения и в других сферах: здоровье, правильное питание, духовное наполнение и др.

Личностный рост **в карьере** дает следующие результаты:

- осознанный выбор профессии и представление о работе;
- быстрое и уверенное принятие решение;
- понимание, какие качества развивать для продвижения в карьере;
- конкурентоспособность, выгодные позиции при поиске работы на конкурсной основе;
- умение правильно преподнести себя на собеседовании.

Саморазвитие **в учебе** дает следующие результаты:

- фокусировка на занятиях;
- получение первых навыков по мотивации;

- участие в процессе обучения, совершение осознанного выбора;
- получение удовольствия от учебы и легкое усвоение материала, поскольку обучение осуществляется по собственному желанию.

Личностный рост в *приватной жизни* приводит к таким результатам:

- человек глубже понимает себя, близких людей;
- проходит боязнь выстраивать романтические или дружеские отношения;
- человек раскрывается, легче идет на контакт, меньше конфликтует, поскольку приходит понимание поступков;
- саморазвитие открывает новые стороны близких людей.

Различают семь **инструментов**, способствующих личностному росту и саморазвитию индивида.

Первым таким инструментом будет ведение индивидуального дневника в бумажном варианте или в электронном виде. Преимуществами такого метода является анализ и разбор прожитого дня, оценивание событий, действий и поступков, происшествий, своих мыслей, дальнейшие планы. Ежедневное ведение дневника помогает увидеть отрицательные и неэффективные шаблоны поведения и стандартное мышление, обучает четкости и ясности в выражении собственных мыслей, включает логику. С помощью данного метода легко проследить за всеми трансформациями, что происходят с собственной личностью на протяжении длительного времени. Еще одним плюсом ведения дневника будет то, что при перечитывании его через какое-то время можно по-новому оценить свои поступки и события, выделить акценты на позитивных моментах и поведенческих вариациях, вспомнить о совершенных ошибках для того, чтобы в дальнейшем их не совершать.

Следующим инструментом является создание своеобразного хранилища собственных идей. Данный способ играет важную роль. Это связано с тем, что человеческий мозг, в силу своего устройства, способен продуцировать идеи в любой час дня или ночи, в совершенно различных обстановках. Однако не всегда человек способен запомнить все генерируемые мозгом идеи. Для этого и нужно хранилище таких идей. Как только в голове появилась новая идея – ее следует тотчас же записать.

Еще одним немаловажным инструментом является позитивное мышление. Нужно научиться всегда мыслить со знаком «плюс». Для этого следует, образно выражаясь, «ловить» все повторяющиеся негативные утверждения, мысли и трансформировать их в положительные, добрые, хорошие, приятные и полезные.

Нужно любить себя целиком и полностью со всеми имеющимися недостатками и достоинствами. Часто так бывает, что, создав модель идеального «я» индивид начинает к ней активно стремиться и при каждой неудаче или неправильном поступке, с его точки зрения,

принимается ругать себя, осуждать свои действия, т.е. занижать самому себе самооценку. Для саморазвития и роста, личности необходимо оценивать себя беспристрастно, как бы с позиции объективного наблюдателя. Следует анализировать свои поступки, стараясь при этом не давать эмоциональной оценки.

Еще одним известным инструментом на пути успешного самопознания и развития является техника «резинки». Для выполнения такой техники необходимо надеть на кисть резинку и, при каждом случае негативного мышления, следует ее оттянуть и отпустить. За счет щелчка и слабых болевых ощущений произойдет смена поведения мыслей. Таким образом, происходит выработка своеобразного рефлекса.

Техника общения со своим подсознанием заключается в задавании вопросов самому себе. В ней работают вопросы такого типа: «Что мне следует изменить в себе, чтобы добиться нужной цели?» После того, как индивид задал вопрос, его следует забыть, т.е. перестать акцентировать на нем внимание. Через пару дней в сознании появится ответ на вопрос или решение, которое будет самым оптимальным в сложившейся ситуации.

Следует научиться бороться со своими страхами и не бояться перемен. Ведь все неизвестное является своеобразной зоной развития именно из-за того, что дает толчок к прогрессу и росту.

2. Если обратиться к саморазвитию как специфическому процессу, разворачивающемуся во времени и в пространстве жизнедеятельности человека, то следует отметить его неоднозначность и многоплановость. Описать его можно только обратившись к основным **формам** саморазвития, к которым относят самоутверждение, самосовершенствование и самоактуализацию. Самоутверждение дает возможность заявить о себе в полной мере как о личности. Самосовершенствование выражает стремление приблизиться к некоторому идеалу. Самоактуализация позволяет выявить в себе определенный потенциал и использовать его в жизни.

Все три формы позволяют выразить себя и реализовать в разной степени. Поэтому именно они адекватно характеризуют процесс саморазвития в целом, где внутренним моментом движения является самопостроение личности.

Указанные три основные формы саморазвития тесно связаны друг с другом. Первичным, с одной стороны, является самоутверждение. Чтобы совершенствоваться и актуализироваться в полной мере, необходимо вначале утвердиться в своих глазах и глазах других. С другой стороны, самосовершенствующаяся и самоактуализирующаяся личность объективно является и самоутверждающейся, вне зависимости от того, насколько сам человек на этих этапах развития испытывает потребность в самоутверждении. В то же время

акты первичного утверждения себя есть и акты самоактуализации. Учитывая сказанное, проанализируем цели, мотивы, способы и результаты саморазвития в формах самоутверждения, самосовершенствования и самоактуализации.

В последнее время самоутверждение становится одной из исследуемых проблем современной науки. **Самоутверждение** — это специфическая деятельность в рамках саморазвития по обнаружению подтверждению своих определенных качеств личности, черт характера, способов поведения и деятельности.

В основе данной деятельности лежит ***потребность*** в самоутверждении, которая синтезируется из первичных потребностей конкурентного существования среди других представителей живого мира. У человека она приобретает форму трех мотивов: быть, как все быть; лучше, чем другие; и в негативном плане — быть хуже всех. Первые два мотива характеризуют самоутверждение, последний — самоотрицание.

Цели самоутверждения могут быть различными: в зависимости от особенностей сфер самоутверждения, мотивов и потребностей они могут значительно варьировать.

Способы самоутверждения также многообразны: они зависят от выбранных сфер и видов самоутверждения.

Сферами самоутверждения могут быть практически все виды жизнедеятельности, которые приобретают для человека личностную значимость: для кого-то это работа или учеба; для кого-то — спорт, искусство, наука; для кого-то — противоправные действия. Немаловажную роль играет даже и тот факт, в чьих глазах утверждается человек: в своих собственных или близких и значимых людей, незнакомых и т. п. В то же время все способы могут быть классифицированы в зависимости от ведущего мотива самоутверждения и самоотрицания. Мотив «быть, как все» определяет такие способы, как делать то, что делают другие, не предпринимать действий, выходящих за пределы ожиданий данной группы; здесь работает механизм конформизма, т.е. зависимости от группы, податливости группе. Мотив «быть лучше, чем все» порождает такие способы, как занять лидерские позиции, утверждаться в воле, уме, находчивости (за счет обладания тем, чего нет у других, или за счет пренебрежения, презрения, других форм негативного, уничижительного отношения к другим). Мотив «быть хуже, чем все» приводит к способам самоотрицания личности, когда человек демонстрирует, что он недостоин внимания других, не обладает талантом, хуже всех. Такая позиция нередко дает и определенные выигрыши, человека начинают жалеть, сочувствовать, предоставлять ему определенные преимущества («чего с него взять»), он же в это время через такое самоуничижение утверждает себя.

Результаты самоутверждения очевидны — они дают человеку ощущение своей нужности, полезности, «оправдывают» в его глазах смысл собственной жизни и

деятельности; начинает срабатывать установка «я не хуже других» или чувство превосходства, своей исключительности, преодолевающее любые поступки и действия. В случае самоотрицания человек утверждает себя в своей никчемности, ненужности, низости, что порой также может давать свои преимущества. Но возможны и другие высокие сферы самоутверждения, когда человек ставит более значимые цели самосовершенствования и самоактуализации. В данном случае личная потребность в самоутверждении отступает на второй план, хотя и не утрачивает полностью своего потенциала, а самоутверждение становится объективным процессом, зависящим не только от того, как и каким образом личность утверждает себя, но и от того, как и каким образом другие утверждают личность, признавая ее достоинства.

Самосовершенствование — это, пожалуй, наиболее адекватная форма саморазвития. Оно означает, что человек сам (самостоятельно) стремится быть лучше, стремится к некоторому идеалу, приобретает те черты и качества личности, которых у него пока нет, овладевает теми видами деятельности, которыми он не владел. Другими словами, самосовершенствование — это процесс сознательного управления развитием личности, своих качеств и способностей. Хотя идеал, как правило, недостижим и понимается каждым человеком по-своему, тем не менее тенденция к развитию, если она имеется, придает осмысленность жизни, насыщает ее полнотой, устойчивостью и определенностью.

Самосовершенствование может идти разными *путями*: в одном случае — приобретение социально значимых свойств и качеств в другом — овладение негативными способами жизни и деятельности. Возможен и обратный процесс совершенствования, который называется саморазрушением, когда в силу различных причин человек прилагает специальные усилия, ведущие не к улучшению личности, достижению идеала, а, наоборот, к деградации и регрессу, утративанию достижений, личностных черт и качеств, которые были присущи ему ранее.

В основе стремления к самосовершенствованию лежит соответствующая *потребность*, на базе которой формируются мотивы самосовершенствования (предельным является мотив самореализации). Другими словами, самосовершенствоваться необходимо для того, чтобы наиболее полно реализовать себя в этой жизни, а через самореализацию понять и обрести смысл своего существования, смысл жизни, что характерно уже для более высокой формы саморазвития — самоактуализации.

В качестве *целей* самосовершенствования выступают не только и не столько цели самоутверждения — быть не хуже других, быть лучше других, сколько цели — быть лучше, чем ты был; достигать более значимых результатов, чем ты достигал.

Способы самоусовершенствования также многообразны: они могут быть определены в самых различных видах деятельности.

В качестве **средств** самосовершенствования выступают средства самовоспитания: соревнование с собой, самообязательство, самоприказ и др.

К **результатам** самосовершенствования относятся прежде всего: удовлетворенность собой, своими достижениями, тем, что ты справляешься со своими собственными требованиями; удовлетворенность жизнью, деятельностью, отношениями с окружающими людьми.

Самоактуализация является высшей формой саморазвития и включает в себя в определенной степени две предыдущие формы, особенно форму самосовершенствования, имея во многом с ней общие цели и мотивы. Отличие же самоактуализации от предыдущих форм состоит в том, что здесь актуализируются высшие смысловые мотивы поведения и жизни человека. По определению автора теории самоактуализации А.Маслоу, самоактуализация — это умение человека стать тем, кем он способен стать, т. е. он обязан выполнить свою миссию — реализовать то, что в нем заложено, в соответствии с собственными высшими потребностями: Истиной, Красотой, Совершенством и т. д.

Согласно А. Маслоу, **потребность** в самоактуализации является вершиной в ряду потребностей человека, она не может возникнуть и быть реализованной, если не реализованы потребности более низшего порядка. Таким образом, на базе потребности в самоактуализации рождаются мотивы, направляющие человека к реализации высших смыслов своего существования. Согласно же другому представителю гуманистической психологии — В.Франклу, смыслы жизни не даны человеку изначально, их необходимо специально отыскивать. По его мнению, существуют три наиболее общих пути поиска смысла: то, что мы делаем в жизни (творчество, созидание); то, что мы берем от мира (переживания); позиция, которую мы занимаем по отношению к судьбе, которую не в силах изменить. Соответственно им выделяются и три группы ценностей: созидание, переживание и отношения. Смысл определяется человеком, который задает вопрос, или ситуацией, которая также подразумевает вопрос. Способ, с помощью которого отыскиваются смыслы, В. Франкл называет совестью. Совесть — интуитивное отыскивание единственного смысла данной конкретной ситуации. Смысл жизни не в поисках удовольствия, стремления к счастью, а в постижении и реализации ценностей: созидания, переживания, отношения. На базе потребности в самоактуализации рождаются мотивы в поисках смысла собственной жизни в целом.

Цель самоактуализации состоит в том, чтобы достичь полноты ощущения жизни как очень короткого промежутка времени, который по всем канонам должен был бы вызывать

отчаяние. Но человек, за редким исключением, такого отчаяния не испытывает, поскольку он проживает жизнь как может, а если ему удастся прожить ее во всей полноте, т. е. самоактуализироваться и самореализоваться, то он испытывает высшую удовлетворенность собой и своей жизнью, способен до самого конца проявлять активность, радоваться успехам и тому, что именно ему удалось что-то сделать. Разумеется, как и в предыдущих случаях, имеется и обратная тенденция — стремление не следовать своему предназначению. Вот здесь-то и рождаются самообман, многочисленные защиты, ложь перед собой, а в итоге — отчаяние.

А. Маслоу выделяет восемь **путей (или способов) поведения**, ведущих к самоактуализации:

- живое и бескорыстное переживание с полным сосредоточением и погруженностью;
- жизнь — процесс постоянного выбора;
- способность человека прислушиваться к самому себе, т. е. ориентироваться не на мнение других, а на свой опыт, «прислушиваться к голосу импульса»;
- способность быть честным, умение брать на себя ответственность;
- способность быть независимым, быть готовым отстаивать позиции, независимые от других;
- не только конечное состояние, но и сам процесс актуализации своих возможностей;
- вершинные переживания;
- способность человека к разоблачению собственной психопатологии — умение выявить свои защиты и после этого найти в себе силы преодолеть их.

Если говорить о **результатах** самоактуализации, то они со всей очевидностью могут быть определены из всего сказанного ранее. Самый важный результат — ощущение осмысленности жизни и полноты своего бытия, что ты все сделал правильно, несмотря на частные промахи и ошибки, что другие признали в тебе личность, твою уникальную индивидуальность и одновременно универсальность. А ради этого, конечно, стоит жить, творить, самосовершенствоваться и самоактуализироваться.

3. Психологическими механизмами саморазвития выступают самопринятие и самопрогнозирование.

Самопринятие — это признание права на существование всех аспектов собственной личности, как и личности в целом. Как сильные стороны, так и слабые, как положительные, так и отрицательные — все они имеют равное право на существование, функционирование, какие бы отрицательные эмоции и переживания эти слабые стороны, негативные черты у нас ни вызывали. В психологии давно известен и доказан факт: чем в большей мере человек

способен принимать себя, свои качества (даже те, которые вызывают негативные эмоции), тем в большей мере он является гармоничной личностью и в большей степени способен к поступательному саморазвитию.

В контексте рассматриваемой проблемы самопринятия как механизма саморазвития особую актуальность приобретают следующие группы вопросов.

Во-первых, важно выяснить: что человек в себе безусловно принимает, признает и к чему положительно относится; что осознает в себе как негативное, порождающее отрицательные переживания (какие-то свойства или качества не принимаются, и начинается борьба по их изживанию); что он в себе не осознает в силу того, что это неприемлемо и было вытеснено в бессознательное, поэтому и не может быть принято.

Во-вторых, особого обсуждения заслуживают случаи, когда у человека формируется отрицательная оценка самого себя как полное неприятие в силу функционирования установки «Я плохой». Такое неприятие себя либо приводит к самым безрадужным и пессимистичным мыслям, вплоть до мысли о самоубийстве, либо, наоборот, «на всю катушку» эксплуатируется личностью, чтобы выгадать для себя определенные материальные блага и преимущества (т.е. осуществляется элементарный процесс манипулирования другими).

В-третьих, принципиальное значение приобретает вопрос: почему разные люди поразному принимают или не принимают одни и те же свойства и качества личности?

Как работает механизм самопринятия на саморазвитие, мы узнаем, охарактеризовав другой механизм — самопрогнозирование.

Самопрогнозирование — способность к предвосхищению событий внешней и внутренней жизни, связанных с решением задач предстоящей деятельности и саморазвития. В сочетании с самопознанием самопрогнозирование позволяет определить перспективы личностного развития, выделить тот идеальный образ Я, ту систему требований, к которым личность будет стремиться и на которые ориентироваться в ближайшее или более отдаленное время.

Обратимся к некоторым *характеристикам* самопрогнозирования как механизма саморазвития личности. К ним можно отнести следующие:

- ориентация на определенные события жизненного пути (поступки, события внутренней жизни, среды);
- направленность самопрогнозов на предвосхищение событий среды и себя в них, своих поступков, событий внутренней жизни;
- самопрогнозы, связанные с представлением себя на разных этапах жизненного пути, на разных этапах овладения деятельностью, направленные на создание представлений о

развитии своих качеств в будущем. Самопрогнозы можно анализировать по трем параметрам: 1) содержание - в самопрогнозах выделяют образный и познавательный (когнитивный) компоненты: человек может буквально «видеть» себя в будущем (иметь образную картинку), а может рассуждать о себе; 2) определенность/неопределенность самопрогнозов - о данном параметре можно судить по четкости представлений или суждений личности о себе в будущем; при оценке степени определенности самопрогнозов важно проанализировать их аргументированность, доказательность, реалистичность; 3) устойчивость самопрогнозов определяется по частоте обращений личности к одному и тому же образу себя в будущем. Устойчивые самопрогнозы постепенно превращаются в перспективы развития личности; 4) временные характеристики самопрогнозов определяются психологическим возрастом как мерой реализованного психологического времени.

С практической точки зрения вполне допустимо оперировать тремя группами самопрогнозов: ситуативные (например, каждый из нас прогнозирует свои действия на ближайшее будущее, исходя из своих возможностей и сложившейся ситуации); перспективные — прогнозируем свои достижения, результаты деятельности по истечении, например, года; жизненно-целевые — определяем и создаем далекие перспективы, связанные с постановкой и реализацией задач самосовершенствования и самореализации.

Таким образом, самопрогнозирование дает возможность в своем пределе «увидеть» себя в будущем, вплоть до своих новых реакций в конкретных ситуациях, т. е. как бы заранее в воображении выстроить свою личность, к которой мы будем стремиться на протяжении определенного времени. Тем самым определяются перспективы для саморазвития в разных его формах.

Как же **работают** механизмы самопринятия и самопрогнозирования в паре, определяя линии, стратегии саморазвития?

Одной из наиболее очевидных и понятных стратегий является следующая: человек полностью понимает в себе собственную личность, достоинства и недостатки, он не видит необходимости прогнозировать в себе какие-либо другие изменения, у него не возникают стремления быть лучше, совершеннее, ему даже утверждаться, по его мысли, нет необходимости. Это ведет к тому, что личность становится самодостаточной, но такая самодостаточность носит ложный характер и знаменует не развитие, а стагнацию личности: «Я хороший, у меня все хорошо, и я этим доволен, удовлетворен, далее развиваться не имеет смысла».

Другая стратегия определяется, наоборот, осознанной неудовлетворенностью какими-либо своими качествами, характеристиками личности и поведения. Поэтому самопрогнозирование будет работать в сторону предвосхищения образа Я, избавившегося от

недостатка. Хорошо, если человеку в процессе упорной работы над собой действительно удастся избавиться от недостатков, осознать это и быть удовлетворенным. А если нет? В этих ситуациях собственные недостатки и черты еще в большей степени отвергаются, возникает чувство крайнего неудовлетворения собой, человек начинает постоянно корить себя в том, что он слаб, не может справиться со своими недостатками, — это, естественно, не ослабит напряженность, а усилит ее.

Суть третьей стратегии заключается в том, что человек, не всегда осознавая причины своего личностного дискомфорта (скрытые от него в области бессознательного), вместо того чтобы выстраивать психологически здоровую личность, способную брать на себя ответственность, в силу неумения и неведения начинает видеть себя в будущем полностью защищенной личностью путем наращивания все новых психологических защит и защитного поведения. В результате создается эфемерное впечатление — проблемы исчезли, ты стал другим, более совершенным. На самом же деле все обстоит иначе, а проблемы, личностные недостатки не изживаются, а усиливаются многократно.

Четвертая стратегия является неоптимальной и возникает тогда, когда личность подвержена установке: «Я плохой», «Я хуже других». Здесь возникает тенденция не снизить уровень напряженности, а, наоборот, усилить его. Саморазвитие приобретает форму самоуничтожения и самобичевания, и человек от этого может испытывать удовлетворение: «Я плохой, так мне и надо».

В качестве оптимальной следует признать стратегию, когда человек, принимая в себе и положительные, и отрицательные качества, тем не менее ставит путем самопрогнозирования реальные задачи личностного роста и изменения, носящего постоянный и устойчивый характер. Не отрицая себя, он утверждает себя; не разрушая себя, он самосовершенствуется; принимая во внимание все обстоятельства своего жизненного пути, он полностью самореализуется, выстраивает такой свой образ, который на самом деле выражает не его видимость, а его истинную суть.

4. Процесс саморазвития сопряжен с рядом трудностей, которые осознанно или неосознанно воспринимаются личностью как **барьеры** саморазвития. Таких барьеров много, одни из них человек может преодолеть самостоятельно, если у него есть достаточно мотивации и воли, другие — лишь с помощью других людей, которые берут на себя ответственность за руководство саморазвитием человека.

В качестве самого серьезного барьера (препятствия для саморазвития) является тот факт, что далеко не всегда человек становится субъектом собственного развития, эту функцию за него выполняют другие люди. Отсюда — отсутствие адекватной мотивации и

целей саморазвития. Человек начинает «плыть по течению», самопостроение его личности определяется случайными событиями, ему трудно определиться в конкретной ситуации, еще труднее выстроить адекватные перспективы. Поэтому такие люди чаще всего сетуют на обстоятельства, которые якобы мешают им в достижении поставленных целей. В то же время следует отметить, что иногда обстоятельства складываются удачно, порождая чувство удовлетворенности жизнью и собой. Но это довольно редкие примеры, когда личность, не являясь субъектом саморазвития, достигает значимых результатов и объективно самосовершенствуется. Чаще даже удачные обстоятельства воспринимаются как помехи в самореализации, тем более что сама эта самореализация идет по ложному пути. В таких случаях однозначно преодоление барьеров саморазвития связано с необходимостью оказания помощи человеку со стороны значимых других людей. Самостоятельно данный барьер преодолевается в исключительно редких случаях.

Следующая группа барьеров связана с неразвитыми способностями к самопознанию. Нечеткое, расплывчатое представление о себе, сужение сфер и областей функционирования собственной Я-концепции приводят к тому, что индивид ставит либо нереальные, либо неадекватные цели саморазвития. В итоге человек получает результаты, которые далеко его не удовлетворяют, не дают возможности ощутить себя полноправным субъектом, автором собственной жизни. Поэтому еще раз можно повторить, что самопознание и саморазвитие — это взаимосвязанные и взаимообуславливающие друг друга процессы; способность к адекватному и всестороннему самопознанию — условие для всестороннего и целенаправленного саморазвития.

Особо хотелось бы остановиться на группе барьеров, которые обусловлены системой сложившихся стереотипов и установок. На эту группу препятствий саморазвития указывают многие представители самых различных школ и направлений в психологии. К. Роджерс основу стереотипов поведения и действий видит в чрезмерной приверженности и податливости личности социальному окружению. Стремление вести себя и действовать, как все, отсутствие альтернатив в самопостроении личности (такие альтернативы всегда имеются и заложены в глубинном индивидуальном опыте каждой личности) приводят к серии стереотипных реакций, к постоянной оглядке на оценки других значимых и менее значимых людей. А. Маслоу прямо указывает на тот факт, что в качестве препятствий личностному росту выступают: негативное влияние прошлого опыта, привычек, которые толкают людей к непродуктивным формам поведения; социальное влияние и групповое давление, которому индивид не способен, не желает и не умеет противостоять (любое противостояние оборачивается, по мнению такого индивида, только неприятностями); наличие системы

внутренних защит, функционирование которых создает видимость благополучия и адаптированное личности к окружающей действительности.

Нельзя обойти вниманием и группу барьеров, которые определяются несформированностью механизмов саморазвития. Непринятие себя или частичное принятие, как мы уже показывали, приводит к неверной стратегии саморазвития, когда человек начинает тратить свои силы не на то, чтобы открывать что-то новое в себе, а на борьбу со своими отрицательными качествами. На это может тратиться драгоценное время, а результаты как для личности, так и для окружения остаются неудовлетворительными. Необходимо указать и на роль сформированности механизмов самопрогнозирования личности. Можно привести немало примеров, когда человек оказывается неспособным воссоздать желаемый образ собственной личности, выявить свои истинные жизненные цели. Если такой образ и такие цели представляются достаточно четко, это еще не гарантия, что они выражают и отражают глубинные потребности личности. Нередко мы можем быть свидетелями того, что индивид вырисовывает не столько желательный и реальный образ самого себя в будущем, сколько социально-приемлемый и одобряемый, в котором отражаются, в виде тенденций, общепринятые взгляды на благополучную жизнь и деятельность. Такая идеализация образа характерна для многих молодых людей. Понятно, что никто не желает прогнозировать собственный неуспех, неудачи, трудности (стремление к благополучной жизни и счастью является фундаментальной и всеобщей мечтой), но тем не менее четкое, дифференцированное видение себя в будущем является необходимым атрибутом саморазвития, осуществляемого в различных формах. Только в этом случае, когда прогнозируются на фоне общей позитивной эмоциональной установки и возможные успехи, и возможные неудачи, создается действительно реалистическая перспектива, позволяющая работать над собой в настоящем для того, чтобы достичь реалистического будущего.

Наконец, можно выделить особую группу барьеров, которая связана с отсутствием навыков самовоспитания, незнанием и неумением привлекать такие способы, которые позволяли бы строить себя в нужном направлении и реализовать в полной мере. Часто это сопровождается отсутствием волевых импульсов, когда человек, определяя для себя некоторые временные пороги саморазвития и самоизменения, не выдерживает их, продолжая вести себя, действовать по-старому. Здесь хочется отметить, что невыполнение самообязательств, конечно, вызывает неудовлетворенность, раскаяние, глубокие сомнения в том, что ты способен сделать задуманное. В то же время такая постановка проблемы и способ ее разрешения с точки зрения самовоспитания и саморазвития являются далеко не всегда корректными. Отсутствием воли к саморазвитию страдают многие люди. Только люди с действительно очень сильной волей способны враз что-то изменить в себе, начать

новую жизнь, а для подавляющего большинства это способ личностного огорчения и неприятия самого себя. Для того чтобы от чего-то отказаться, необходимо найти этому замену, причем замену не просто равноценную, а лучшую. В любой сфере жизнедеятельности можно найти такие альтернативы прошлым формам поведения и отношения, которые будут восприниматься личностью не только более безболезненно, но и с более глубоким удовлетворением.

В качестве барьеров саморазвития могут выступать и другие люди, которые путем неведения или целенаправленно препятствуют саморазвитию конкретного человека. Найти в себе силы преодолевать барьеры, выстроенные другими людьми, бывает порой очень сложно, даже сложнее, чем преодолевать собственные барьеры, и здесь на помощь приходит способность к собственной автономии, независимости от других. Важно так выстроить линию собственной жизни и поведения, чтобы собственное стремление к совершенству не ущемляло интересы других. Такая линия в психологии называется ассертивностью.

Лекция 6. Самоорганизация и саморазвитие в структуре жизненного пути личности.

План.

1. Самоорганизация как основа развития молодых и взрослых людей. Сферы саморазвития молодых и взрослых.
2. Личностное развитие Проблема возрастных кризисов и выхода из них.
3. Характеристики профессионального саморазвития.
4. Развитие профессионализма.

1. Самоорганизация — интегральная совокупность природных и социально приобретенных свойств, воплощенная в осознаваемых особенностях воли и интеллекта, мотивах поведения и реализуемая в упорядоченности деятельности и поведения. Это **показатель** личностной зрелости.

В качестве основного **признака** высокой самоорганизации выделяют активное самосоздание себя как личности. При этом одним из показателей развития самоорганизации, по их мнению, является соответствие жизненных выборов (профессии, друзей и т.д.) индивидуальным особенностям личности. Тогда как несовпадение избранной профессии и имеющихся способностей, принятие стиля жизни и деятельности, не обеспеченных личностными качествами, общественным положением, — все это признак отсутствия или слабой самоорганизации личности.

Самоорганизация может рассматриваться как **процесс и как явление**.

Как **процесс** самоорганизация заключается в формировании, поддержании или ликвидации совокупности действий, ведущих к созданию устойчивых, производственных и межличностных отношений в коллективе на основе свободного выбора принятых правил и процедур. Самоорганизация предполагает, что этот процесс происходит в настоящее время. Поэтому справедливо рассмотреть модели процесса самоорганизации как выполняемые с различной степенью полноты и строгости варианты описания любой деятельности. Исходя из этого, можно выделить пять **этапов** процесса самоорганизации:

- 1 Целеполагание.
- 2 Анализ ситуации.
- 3 Планирование.
- 4 Самоконтроль.
- 5 Коррекция.

Как **явление** самоорганизация представляет собой набор элементов, служащих для реализации программы или цели. К таким элементам относятся неформальные структуры управления, участники этого процесса, ресурсы и т.д.

Многие исследователи самоорганизации выделяют следующие ее **компоненты**:

1. Самовоспитание – это преодоление вредных или создание новых позитивных качеств личности или организации за счет собственных сил и ресурсов. Оно реализуется в действиях по формированию активной деловой политики, самоутверждению своей продукции и себя как личности, внедрению прогрессивных технологий. Самовоспитание предусматривает самовнушение, самодисциплину, лояльность, самоодобрение, самостимулирование, преодоление отрицательных эмоций.

2. Самообучение – это самопроизвольное стремление человека или организации к совершенствованию или получению информации и знаний. Самообучение опирается на потребность человека в информации, знаниях и общении, а также на потребности общества в прибавочном продукте и саморазвитии. Самообучение осуществляется за счет затрат собственного свободного времени и финансовых ресурсов. Оно может проводиться в различных формах общественного обучения (высшее, среднее и профессиональное образование) на базе государственных и частных образовательных учреждений, а также самостоятельно. Самообучение также является следствием практики человека, его жизненного опыта, опыта окружающих его людей и организаций.

3. Самоконтроль – это оценка внутренних ощущений с результатами выполняемых или выполненных действий, она может относиться к человеку, коллективу или организации. Внутренние ощущения при самоконтроле обычно базируются на моральных ценностях,

принятых нормах или традициях, собственных представлениях. Самоконтроль позволяет человеку, коллективу или организации неформально оценить свою деятельность, выявить свои возможности для улучшения деятельности, убедиться в соответствии или несоответствии работы своим силам и знаниям. Для проведения самоконтроля применяются самоанализ, самоотчет, самооценка, самоисповедь, тестирование самого себя, доверительная беседа, внутренний голос. Результаты самоконтроля могут либо полностью совпадать с результатами формального технологического контроля, либо быть завышенными или заниженными. Самоконтроль дает внутреннюю уверенность в правильности или неправильности результатов официального контроля.

Выделяют **техническую, биологическую и социальную** самоорганизацию.

Техническая самоорганизация (как процесс) основана на программе автоматической смены алгоритма действия при изменении свойств управляемого объекта, цели управления или параметров окружающей среды (например, система самонаведения ракет). Как явление техническая самоорганизация - набор альтернативных интеллектуальных адаптивных систем, обеспечивающих заданную работоспособность вне зависимости от условий функционирования. Среди них различают самонастраивающиеся, самообучающиеся и самоорганизующиеся системы.

Биологическая самоорганизация основана на генетической программе сохранения вида (как процесс), призванной обеспечить соматическое (телесное) построение объекта (как явление). Процессы мутации живых организмов, их приспособление к конкретным условиям существования являются проявлением биологической самоорганизации.

Социальная самоорганизация (как процесс) основана на общественной социальной программе гармонизации общественных отношений, включающей меняющиеся во времени приоритеты установок, интересов, ценностных ориентации, мотивов и целей относительно постоянных во времени законов организации. Самоорганизация реализуется путем самообучения, самовоспитания и самоконтроля. Как явление социальная самоорганизация - это конкретные поступки человека или организации, формы коммуникаций, выводы.

Самоорганизация может быть личной и коллективной.

Личная самоорганизация реализуется:

- в планировании организации рабочего дня, рабочей недели и т.д.;
- в организации личной гигиены, полноценного питания и отдыха;
- в контроле личных ощущений, реакций на происходящие события.

Коллективная самоорганизация типична для общественных отношений. Как явление социальная самоорганизация представляет конкретные поступки человека или группы людей, лозунги, петиции и др. Социальная самоорганизация – неизбежный процесс как в

формальных, так и в неформальных организациях. Она характерна и для одного человека (организация самого себя). Социальная самоорганизация прежде всего должна быть оценена ее инициатором – человеком или коллективом. Результатами социальной самоорганизации могут быть повышение авторитета, улучшение здоровья, приобретение неформальных источников информации, лучшая организация труда, повышение уровня заработной платы и т.д.

Эффективность самоорганизации имеет различные виды проявления:

1. Организационная эффективность связана с реализацией потребностей человека в организации жизни и безопасности, управлении, стабильности и порядке.
2. Социальная эффективность реализует потребности человека в информации, знаниях, творческом труде, самовыражении, общении и отдыхе.
3. Технологическая эффективность связана с достижением лучших результатов в технике безопасности, производительности труда.
4. Психологическая эффективность реализует потребности человека в любви, семье, общении и свободном времени.
5. Правовая эффективность реализует потребности человека в безопасности, порядке и стабильности.
6. Экологическая эффективность реализует потребности человека в безопасности, здоровье, в организации устойчивого развития жизни, физиологические.
7. Этическая эффективность реализует потребности и интересы человека в стабильности, соблюдении нравственных норм поведения окружающими людьми.
8. Политическая эффективность реализует потребности человека в вере, патриотизме, самопроявлении и самовыражении, управлении.

Эффективность социальной самоорганизации зависит от набора личностных качеств человека. К **качествам**, стимулирующим эффективность, относятся: инициативность, мужественность, настойчивость, решительность, самоанализ, саморегуляция, самообладание, сдержанность, самодисциплина, терпение, умение предвидеть, самостоятельность, энергичность. К **качествам**, тормозящим эффективность проявления социальной самоорганизации, относятся: застенчивость, забывчивость, пассивность, отсутствие позитивной жизненной цели, низкий уровень образования и воспитания.

У любого человека есть несколько важных **сфер** в жизни, которые и нужно исследовать:

- сфера здоровья и физической формы;
- сфера эмоций и отношения к жизни;
- финансово-материальная сфера;

- сфера общения;
- сфера интеллекта.

Однако, возможности подобного исследования во многом определяются **возрастными особенностями**.

Процессы самопознания и саморазвития, начавшиеся в подростковом возрасте, закрепляются, стабилизируются, приобретают новый вектор в период **ранней юности**. Юность — завершающая стадия персонализации. Главнейшими новообразованиями этого возраста являются: развивающееся мировоззрение, образование целостного представления о себе, или Я-концепции, формирование жизненных планов, продвижение процессов личностного и профессионального самоопределения. В период ранней юности идет объединительный процесс, в результате которого возникает ощущение самотождественности, целостности и уникальности собственной личности, своего внутреннего мира. А ориентация на будущее приводит к переосмыслению настоящего и определяет главный вектор саморазвития: «Чего я добиваюсь?», «Какую профессию выберу?», «Какими возможностями и личностными талантами я для этого обладаю?». В результате оказываются задействованными все механизмы самопознания и саморазвития. Само саморазвитие осуществляется не только в плане самоутверждения, но и, чаще, в планах самосовершенствования, когда под влиянием будущего переосмысливается настоящее и ставятся цели по самосовершенствованию. Достижение этих целей порождает разные по интенсивности чувства самотождественности, самоидентичности и самоуважения. Однако, для периода ранней юности свойственны юношеский максимализм, завышенные притязания и самооценки, которые приводят к неадекватным прогнозам как своего будущего, так и своей личности, выражаясь в романтизме и идеализации будущего. В то же время, это лучше, чем пессимизм, неверие в будущее и в самого себя, характеризующие нарушение самоидентичности, снижение уровня самоуважения.

К началу **самостоятельной трудовой деятельности**, разумеется, при благоприятных условиях протекания развития завершаются процессы личностного созревания, оказываются сформированными все психологические механизмы самопознания и саморазвития: идентификация и рефлексия; способность к самопринятию и самопрогнозированию. Дальнейшее самопознание и саморазвитие индивидуализируются, приобретают черты и особенности, свойственные только данному человеку, определяя его стиль самопознания и стиль саморазвития. Кроме того, принципиально меняются сферы самопознания и саморазвития, на первое место выдвигается познание и совершенствование себя в профессиональной деятельности. При благоприятных условиях, если есть профессия и она воспринимается как сфера самореализации, т.е. отвечает жизненным притязаниям личности,

где воплощаются мотивы смысла жизни, если обнаруживаются достижения и успехи, процесс саморазвития в формах самосовершенствования и самоактуализации проходит интенсивно, эффективно, порождает высокий уровень самоуважения, чувство идентичности с собой и с деятельностью, удовлетворенность собой и своей жизнью. При неблагоприятных условиях — ошибки в выборе профессии, отсутствие работы по душе, разочарование в осуществляемой деятельности — саморазвитие и самопознание могут как блокироваться, так и стимулироваться. Много зависит от уже сложившихся особенностей личности, ее характера, силы воли, стремления найти и реализовать себя в жизни. В силу этого могут возникать сугубо индивидуальные кризисы профессионального становления, специфические барьеры, воспринимаемые как испытания, которые даются человеку его судьбой. Готовность к испытаниям, умение преодолевать возникающие барьеры — показатель зрелости личности и ее способности к самореализации и к самоактуализации. Кроме профессиональной сферы имеются и другие, где человек реализует себя: семья; отношение с людьми, друзьями; досуг, спорт, развлечения и т.д. — каждая из этих сфер требует самопознания, определенного отношения к себе, самоутверждения, самосовершенствования, самореализации.

Способы разрешения возможных противоречий, достижение или недостижение жизненных целей порождают в конце жизненного пути **удовлетворенность или неудовлетворенность собственной жизнью**: «Зря — или не зря я прожил свою жизнь?» Если человек полностью реализовался, многого достиг, у него возникает чувство удовлетворенности и полноты жизни и лишь некоторое сожаление о том, что еще не удалось сделать. В случаях, когда самореализации не произошло, а жизнь воспринимается как сочетание случайных событий, возникает острое желание начать все сначала, по-другому выстроить себя и свою жизнь, появляются отчаяние, страх перед смертью (либо полное безразличие). В результате человек полностью утрачивает интерес ко всему на свете и к себе самому, а смерть воспринимается как способ избавления даже не столько от страданий, вызванных жизнью, сколько от апатии, возникшей на последних ее этапах.

2. Любые попытки (от античности до современности) узнать возрастные особенности психического развития личности всегда оказывались перед необходимостью выяснения его источников, движущих сил, сферы развертывания, а также закономерностей и последствий. Во взглядах на эту проблематику обозначились две точки зрения, одной из которых удалось увидеть ее во всем многообразии. Сторонники одной рассматривали индивидуальное развитие как развертывание заложенных в организме задатков, другой — как зарождение и формирование новых качеств под воздействием внешних факторов. **Развитие личности** — это элемент общего формирования человека, связанный с его сознанием и самосознанием.

Все детерминанты психического развития разделяют на объективные и субъективные

К **объективным факторам** относятся макросоциальные и микросоциальные условия и психосоматические факторы. Макросоциальными условиями являются уровень экономического и культурного развития общества, существующая система образования, уровень социальной заботы о ребенке, национальные традиции воспитания и т.д. Микросоциальные условия - это малые группы, характер общения в них, взаимодействие, ценности, которые они культивируют. К психосоматическим факторам принадлежат генотип, особенности пренатального, натального и постнатального развития человека, состояние его здоровья.

Субъективные факторы в значительной степени зависят от объективных и обуславливают внутреннюю логику развития и саморазвития. К ним относятся активность человека (поведение, деятельность, общение, познание, самоопознание), особенности побудительной (мотивационной) сферы, сознания и самосознания.

Процесс психического и личностного развития имеет определенные закономерности, которые следует рассматривать как тенденции развития. К **закономерностям** развития относятся:

1. Наличие прежде качественных, а не количественных изменений, возникновения психических и личностных новообразований, новых психических механизмов, процессов, структур. Важнейшими признаками развития является дифференциация (расчленение ранее единого феномена), появление новых аспектов, элементов в развитии, связей между сторонами внутреннего мира субъекта.

2. Разнонаправленность и взаимосвязанность направлений, сфер развития (тело, психика, личность, субъектность, духовность и др.).

3. Детерминированность развития. Поскольку человек является биосоциальной существом, ее развитие обусловлено многими факторами зависимости от времени и ситуации развитие каждого индивида имеет специфические особенности.

4. Неравномерность и гетерохронность. В определенном возрасте различные психические свойства имеют разный уровень развития.

5. Сенситивность (в определенные возрастные периоды). Как известно, в определенные периоды возникают благоприятные условия для развития определенных психических свойств.

6. Интегрированность. Каждая сфера личности является системой, возникающей в процессе онтогенеза, и элементом сложной системы. Происходит интеграция различных сфер личности (интеллектуальной, побудительной, эмоциональной, волевой, духовной). С

возрастом психика становится целостной, стабильной, что проявляется в поведении, поступках, действиях, в интегрированном отношении к действительности.

7. Пластичность развития. Она обеспечивает компенсацию, замену действия одной психической функции другой (например, зрение - слухом у слепых).

8. Включение индивида в систему деятельности – для каждого возраста характерна особая ведущая деятельность, которая формирует основные изменения в психике ребенка и его личности

9. Наличие противоречий между личностью и окружением, а также внутренних противоречий между отдельными составляющими личности и отдельными психическими функциями. Итогом решения противоречий является возникновение психических новообразований возраста, не соответствующих предыдущей социальной ситуации развития.

10. Постоянный прогресс личности.

11. Саморазвитие личности.

12. Психическое и личностное развитие обусловлено действием механизмов защиты Я, проявлений акцентуаций личности, функционированием бессознательного.

Процесс психического и личностного развития характеризуется следующими основными **интегральными показателями**, как развитие сознания, развитие направленности личности, развитие психической структуры деятельности, развитие субъектности человека в разных сферах жизнедеятельности, развитие духовности, произвольность в поведении и организации психических процессов.

Основные **критерии** сформировавшейся личности таковы:

- наличие в мотивах личности иерархии в одном определенном смысле - как способности преодолевать собственные непосредственные побуждения ради чего-то другого
- способности к опосредованному поведению;
- способность к сознательному руководству собственным поведением. Это руководство ведется на основе сознательных мотивов-целей и принципов.

Основные **характеристики** взрослой, сформировавшейся личности таковы:

1. Активность. Человек стремится выйти за собственные пределы, расширить сферу деятельности, действовать за границами требований ситуации и ролевых предписаний;
2. Направленность. Устойчивая доминирующая система мотивов - интересов, убеждений, идеалов, вкусов и т.д., в которых проявляются потребности человека;
3. Глубинные смысловые структуры. Они обуславливают сознание личности, ее поведение. Эти структуры устойчивы к различным воздействиям и преобразуются в совместной деятельности группы;

4. Степень осознанности. Сознательные отношения к действительности: установки, диспозиции, отношения с другими людьми.

Специфику личностного развития на разных возрастных этапах можно представить следующим образом (табл. 5):

Возрастной период	Признаки возрастного этапа	Социальная ситуация развития	Характеристика ведущей деятельности	Основные новообразования	Характеристика познавательной, мотивационно-потребностной, эмоциональной сфер развития	Особенности поведения	Ведущие направления жизнедеятельности
Новорождённость (1-2 мес.)	Неспособность выделять себя и других, дыхательный, сосательный, защитные и ориентировочные, атавистический рефлекс	Полная биологическая зависимость от матери	Эмоциональное общение со взрослым (мамой)	Сенсорные процессы (первые виды ощущений), возникновение слухового и зрительного сосредоточения. комплекс оживления	Личностная, потребностно – мотивационная: получение удовольствий	Малоподвижность, сон, мимика неудовольствия, плача и сытого благополучия	Формирование потребности в общении
Младенчество (до 1 года)	Этап «доверия к миру»: появление прямохождения, формирование индивидуальной психической жизни, появление способности более выразительно проявлять свои чувства и отношения к окружающим, автономная речь – гуканье, гуление, лепетные первые слова	Общая жизнь ребёнка с матерью, (ситуация «Мы»)	Непосредственно – эмоциональное общение с матерью, предметная деятельность	Элементарные формы восприятия и мышления, первые самостоятельные шаги, слова, активная потребность в познании окружающего мира, потребность в общении со взрослыми, доверие к миру, автономная речь	Познавательные процессы: Возникновение акта хватания, Развитие движений и поз, начальная форма наглядно – действенного мышления (основано на восприятии и действии с предметами), непроизвольное внимание, восприятие объектов, дифференцированные ощущения и эмоциональные состояния, формирование предпосылок усвоения речи, развитие моторики	Аффективные вспышки, эмоциональные реакции, экспрессивные действия, активные двигательные реакции, упрямство	Потребность в общении, как главный фактор развития психики, формирование базового доверия к миру, преодоление чувства разобщённости и отчуждения, познание предметов
Раннее детство (1-3 года)	Этап «самостоятельности», сам может понять назначение предмета, автономная речь	Совместная деятельность со взрослыми, познание мира окружающих	Предметно – манипулятивная, предметно-орудийная деятельность	Сознание «Я сам», активная речь, накопление словаря	Практическое мышление, «аффективное» восприятие объектов и ситуаций,	Импульсивное поведение, эмоциональные реакции, связанные с непосредственными	Возникновение стремления к самостоятельности и потребности в достижении

	заменяется словами «взрослой» речи (фразовая речь), психологическое отделение от близких, развитие отрицательных черт характера, неразвитость устойчивых мотивационных отношений. Обещается то, что было привычно, интересно, дорого раньше	вещей ситуативно-деловое общение в сотрудничестве со взрослым, ситуация («Я – сам»)			эмоциональные реакции, узнавание и воспроизведение, формирование внутреннего плана действия, наглядно-действенное мышление, зарождается самосознание (узнаёт себя), первичная самооценка, внимание и память произвольны. Возникновение стремления к самостоятельности и потребности в достижении успехов	желаниями ребенка и негативные реакции на требование взрослых (плач, бросается на диван, закрывая лицо руками, или хаотично двигается, выкрикивая бессвязные слова, его дыхание часто неровное, пульс частый; в гневе краснеет, кричит, сжимает кулаки, может сломать подвернувшуюся под руку вещь, ударить) аффективные реакции на трудности, любознательность	успехов, борьба против чувства стыда и сильного сомнения в своих действиях за собственную независимость и самостоятельность
Дошкольное детство (3-7 лет)	Этап «выбора инициативы»: возникновение личного сознания, имитируют предметную деятельность и отношения между людьми. Период рождения социального «Я», возникает осмысленная ориентировка в своих переживаниях. Переход от внешних действий к внутренним «умственным»	Познание мира человеческих отношений и их имитация	Сюжетно – ролевая игра (сочетание игровой деятельности с общением), дидактическая и игра с правилами	Соподчинение мотивов, самосознание (осознание своих переживаний) и произвольность	Личностная (потребительская – мотивационная): потребность в общественно значимой и оценивающей деятельности, формируются первые нравственные чувства (что плохо, а что хорошо), новые мотивы и потребности (соревновательные, игровые, потребность в самостоятельности). Развивается звуковая сторона речи, правильная речь, творческое	Регулируется смысловой ориентировочной основой поступка (звено между желанием что-то сделать и разворачивающимися действиями), утрачивание детской непосредственности, появление собственной активности, неустойчивость воли и настроения, появляется нарочитость, ребенок начинает манерничать, капризничать	Развитие активной инициативы и моральной ответственности за свои желания, познание систем отношений. Психологическая готовность к школе – сформированность основных психологических сфер жизни ребенка (мотивационной, нравственной, волевой, умственной, личностной). Интеллектуальная готовность (умственное

					воображение, развитая произвольная память, формируется произвольная память, целенаправленное восприятие, наглядно-образное мышление, соподчинение мотивов, усвоение этических норм, половая индификация, осознание себя во времени		развитие ребенка, запас элементарных знаний, развитие речи и т.д.). Личностная готовность (формирование готовности принять социальную позицию школьника, имеющего круг прав и обязанностей; отношение ребенка к школе, учебной деятельности, к учителям, к самому себе). Волевая готовность (развитие нравственно-волевых качеств личности, качественные изменения степени произвольности психических процессов, умение подчиняться правилам)
Младший школьный возраст (7-11 лет)	Этап «мастерства», социальный статус школьника (ситуация обучения), главный мотив- получения высоких отметок	Социальный статус школьника: освоение знаний, развитие интеллектуально-познавательной деятельности	Учебно – познавательная деятельность	Произвольность внимания, чувство компетентности, самосознание, самооценка, внутренний план действия, самоконтроль, рефлексия	Интеллектуально – познавательная: словесно-логическое мышление, теоретическое мышление, появляется синтезирующее восприятие произвольная смысловая память, произвольное	В организации деятельности и эмоциональной сфере: младшие школьники легко отвлекаются, не способны к длительному сосредоточению, возбудимы, эмоциональны	Формирование трудолюбия и умения обращаться с орудиями труда, чему противостоит осознание собственной неумелости и бесполезности, познание начало жизни

					внимание (становятся осознанными и произвольными), учебные мотивы, адекватная самооценка, обобщение переживаний, логика чувств и появление внутренней жизни. Ребенок постепенно овладевает своими психическими процессами		
Подростковый возраст (11-15 лет)	Этап общения со сверстниками: интенсивное физическое и физиологическое развитие. Эмансипация от взрослых и группирование. Конформность, формирование национального и интернационального самосознания	Переход от зависимого детства к самостоятельной и ответственной взрослости. Освоение норм и отношений между людьми	Интимно-личностное общение, гипертрофированная потребность в общении со сверстниками. Профессионально-личное общение – сочетание общения на личные темы и совместной групповой деятельности по интересам	Чувство взрослости-отношение подростка к себе как к взрослому (младший подростковый возраст), «Я-концепция» (старший подростковый возраст), стремление к взрослости, самооценка, подчинение нормам коллективной жизни. Формирование интересов и мотивации учения. Формирование волевого поведения, умения владеть своим эмоциональным состоянием	Личностное (потребительно-мотивационное): теоретическое рефлексивное мышление, интеллектуализация восприятия и памяти, личностная рефлексия, появляется мужской взгляд на мир и женский. Развитие творческих способностей, способность выполнять все виды умственной работы взрослого человека. Умение оперировать гипотезами, решая интеллектуальные задачи. Интеллектуализация восприятия и памяти. Сближение воображения с теоретическим мышлением	Подростки становятся неловкими, суетливыми, делают много лишних движений, повышенная утомляемость, возбудимость, перепады настроения; гормональная буря, частая смена настроения, неуравновешенность, акцентуация характера	Задача первого цельного осознания себя и своего места в мире; отрицательный полюс в решении этой задачи - неуверенность в понимании собственного «Я» («диффузия идентичности»), познание систем отношений в различных ситуациях

					(возникновение творческих импульсов)		
Старший школьный возраст (16-17 лет)	Этап самоопределения «мир и я»: ведущее место у старшеклассников занимают мотивы, связанные с самоопределением и подготовкой к самостоятельной жизни, с дальнейшим образованием и самообразованием. Начало подлинной социально-психологической независимости во всех сферах, включая: материальное и финансовое самообеспечение, самообслуживание, независимость в моральных суждениях, политических взглядах и поступках. Осознание противоречий в жизни (между нормами морали, утверждаемыми людьми и их поступками, между идеалами и реальностью, между способностями и возможностями и т.д.)	Первоначальный выбор жизненного пути Освоение профессиональных знаний, умений	Учебно-профессиональная деятельность. Морально-личностное общение	Обращенность в будущее, построение жизненных планов и перспектив (профессиональное и личностное самоопределение). Формирование жизненных планов, мировоззрения, готовность к личностному и жизненному самоопределению, обретению идентичности (чувства адекватности и владение личностью собственным «я», независимо от изменения ситуации)	Познавательная: совершенствование умственных процессов, умственная деятельность становится более устойчивой и эффективной, приближаясь в этом отношении к деятельности взрослых, быстрое развитие специальных способностей, нередко напрямую связанных с выбираемой профессиональной областью, развития самосознания. Обращенные к себе в процессе самоанализа, рефлексии, вопросы носят мировоззренческий характер, становясь элементом личностного самоопределения	Не свойственны романтические порывы, радуется спокойный, упорядоченный уклад жизни, ориентируются на оценку окружающих, опираются на авторитет при отсутствии самопознания, импульсивны непоследовательны в поступках и отношениях, возникает интерес общения со взрослыми	Самоопределение – социальное, личностное, профессиональное, создание жизненного плана. Познание профессиональной сферы деятельности

Юность (от 17 до 20-23 лет)	Этап «Человеческой близости»: начало установления подлинной социально-психологической независимости во всех сферах, включая материальное и финансовое самообеспечение, самообслуживание, независимость в моральных суждениях, политических взглядах и поступках. Осознание противоречий в жизни (между нормами морали, утверждаемыми людьми и их поступками, между идеалами и реальностью, между способностями и возможностями и т.д.)	Профессиональная учеба, освоение профессионально-трудовых умений, трудовая деятельность, освоение норм отношений между людьми, ситуация выбора жизненного пути	Трудовая деятельность, профессиональная учеба. Учебно-профессиональная деятельность	Окончательное самоопределение. Понимание необходимости учебы. Значение нерегламентированных условий приобретения знаний. Готовность и фактическая способность к различным видам научения	Позитивные тенденции в развитии: стремление к знаниям и профессионализму, расширение интересов в сфере искусства, ответственное отношение к своему будущему при выборе профессии, формирование мотивов (престижная мотивация, мотив власти, мотив материального достатка и благополучия, мотив создания благополучной семьи). Оригинальность мышления. Повышенная интеллектуальная активность	Стиль студенческой жизни; вечеринки, свидания, выпивка или спорт, целеустремленность в учёбе	Самоопределение - социальное, личностное, профессиональное, духовно-практическое. Обучение, поиск работы, служба в армии. Задача конца юности и начала зрелости - поиск спутника жизни и установление близких дружеских связей, преодолевающих чувство одиночества
Молодость (от 20 до 30 лет)	Этап человеческой зрелости, период активного профессионального, социального и личностного развития. Вступление в брак, рождение и воспитание детей, развитие. Строительство перспектив дальнейшей жизни	Выбор спутника жизни, создание семьи, утверждение себя в профессии, выбор жизненного пути	Вхождение в трудовой коллектив и овладение избранной профессией, создание семьи	Семейные отношения и чувство профессиональной компетентности, мастерство, отцовство	Интенсивное познавательное развитие, доминируют потребности самоуважения и самоактуализации, характерна также забота о будущем благополучии человечества (в противном случае возникает безразличие и апатия,	Свойствен оптимизм, максимальная работоспособность. Творческая активность. Минуты отчаяния, сомнения, неуверенности кратковременны и проходят в бурном потоке жизни, в процессе освоения все новых и новых возможностей	Выбор спутника жизни, установление близких дружеских связей, преодолевающих чувство одиночества, создание семьи, утверждение в профессии, обретение мастерства

					нежелание заботиться о других, самопоглощенность собственными проблемами), характеризуется как «устойчиво концептуальная социализация, когда вырабатываются устойчивые свойства личности», стабилизируются все психические процессы, человек приобретает устойчивый характер. Выбор мотива: профессиональные, мотивы творческого достижения, широкие социальные мотивы — мотив личного престижа, мотив сохранения и повышения статуса, мотив самореализации, мотив самоутверждения, материальные мотивы		
Зрелость (от 30 до 60-70 лет)	Пик профессиональных, интеллектуальных достижений, «акмэ» - вершина порой полного расцвета личности, когда человек может реализовать весь свой потенциал, добиться наибольших успехов	Полное раскрытие своего потенциала в профессиональной деятельности и семейных отношениях. Сохранение социального статуса и уход на заслуженный	Профессиональная деятельность и семейные отношения	Переосмысление жизненных целей, осознание ответственности за содержание своей жизни перед самим собой и перед другими людьми, продуктивность. Коррективы жизненного замысла и	Продуктивность творческая, профессиональная, забота о людях), инертность (поглощение собой). Достигая в зрелости своего расцвета и пика профессиональной продуктивности,	Эмоциональные затраты с возрастом растут и перегрузки приводят к стрессовым ситуациям и состояниям. Мучителен переход от состояния максимальной активности, бурной	Борьба творческих сил человека против косности и застоя, воспитание детей. Раскрыть свой потенциал и реализоваться

	во всех сферах жизни. Это время исполнения своего человеческого предназначения - как в профессиональной или общественной деятельности, так и в плане преемственности поколений. Ценности возраста: любовь, семья, дети. Источник удовлетворения в этом возрасте – семейная жизнь, взаимопонимание, успехи детей, внуки	отдых		связанных с ними изменениях «Я – концепции»	человек прекращает свое развитие, останавливается в повышении своего профессионального мастерства, творческого потенциала и т.д. Затем наступает спад, постепенное убывание профессиональной продуктивности: все лучшее, что человек мог сделать в своей жизни, остается позади, на уже пройденном отрезке пути	деятельности (присущей периоду «акмэ»), к ее постепенному свертыванию, ограничению в связи с тем, что подтачивается здоровье, меньше становится сил, возникает объективная необходимость уступить место новым поколениям при субъективном внутреннем нежелании (не ощущает себя старым)	
Поздняя зрелость (после 60-70 лет)	Жизненная мудрость, базирующаяся на опыте, появление чувства старости, ускоряется биологическое старение, прекращение трудовой деятельности	Переориентация социальной активности и адаптация к новой жизни пенсионера	Смена ведущей деятельности: удовлетворение одного значимого или сущностного мотива, обеспечение удовольствий и развлечений	Отношение к смерти, переосмысление жизни, осознание ценности содержания жизни	Физическое, биологическое и психическое старение, снижение функции памяти, сужение интересов, фокус внимания из будущего переходит в прошлое, эмоциональная неустойчивость, эгоцентризм, недоверие к людям, требовательность, обидчивость, потребность в передаче накопленного опыта, потребность в жизненную вовлечённость, вера в бессмертие души	Убывает физическая сила, возрастает частота депрессий, неврозов. Склонность к воспоминаниям, умиротворенность	Характеризуется становлением окончательного цельного представления о себе, своем жизненном пути в противовес возможному разочарованию в жизни и нарастающему отчаянию

Стремление к саморазвитию и личностному росту заложено в человеке, но часто на этом пути у него возникают **кризисы**. Они связаны с неудовлетворенностью собой, недовольством к окружению, работе, миру в целом и вызывает крайне неприятные ощущения

Слово «**кризис**» означает решение, поворотный пункт, исход. **Кризис** — переворот, пора переходного состояния, перелом, состояние, при котором существующие средства достижения целей становятся неадекватными, в результате чего возникают непредсказуемые ситуации. В значении термина заключается представление об этом явлении как неизбежном и необходимом жизненном этапе, являющимся одной из движущих сил развития личности. В связи с этим кризис включает необходимость принятия решения и выбора одной из возможных альтернатив, ведущих к прогрессивному или регрессивному развитию.

В основе возникновения кризисных состояний лежит наличие **кризисной ситуации**, которая определяется как ситуация, при которой субъект сталкивается с реальной или потенциальной невозможностью удовлетворения своих фундаментальных потребностей и реализации мотивов, стремлений, ценностей. Эта ситуация представляет собой проблему, которую личность не может разрешить привычным способом. Т.о. кризис возникает в следствие возникновения событий, затрудняющих реализацию личностью своего жизненного замысла, когда он оказывается бессильным преодолеть их волевым усилием.

Переживания личности, связанные с кризисной ситуацией, описываются разными авторами сходным образом: меняется социальная ситуация развития личности, что приводит к смене ролей, которые человеку приходится играть; изменяется круг лиц, включенных во взаимодействие с ним; возникают новые для личности проблемы, ей приходится рассматривать альтернативные решения; меняется образ жизни. Это приводит к изменениям в образе «Я» человека, потере старой и обретение новой идентичности, перестройке личностных смыслов, подключаются и оказывают значительной влияние на состояние личности защитные механизмы, личностью производится внутренняя работа по смыслопорождению, рассортировка ценностей и выбор жизненной стратегии и способов поведения. В процессе прохождения кризиса изменяется жизнь человека на всех уровнях: смыслообразующем или когнитивном, аффективном и поведенческом.

В кризисные моменты жизнь меняется по 4 основным изменениям:

1. Внутренне ощущение себя в мире.
2. Чувство безопасности.
3. Течение времени, его субъективная характеристика.
4. Физическое состояние.

Можно выделить следующие **типы** кризисов:

1. Внешние (нормативные) кризисы имеют относительно выраженный хронологический, возрастной характер, а причиной является естественное развитие личности; их переживают все люди, но уровень выраженности кризиса не всегда приобретает характер конфликта.

2. Внешние (ненормативный) кризисы, в котором в качестве стрессора выступают внешние травматические события – экстремальные кризисные ситуации, обладающие мощным негативным последствием, ситуации угрозы жизни для самого себя или значимых близких; они имеют вероятностный характер, время наступления, жизненные обстоятельства, сценарий; участники кризиса случайны, возникают вследствие стечения обстоятельств.

Для описания способов выхода из кризиса и разрешения противоречия, лежащего в его основе, употребляют термин «**преодолевающее поведение**». Способы выхода из кризиса отличаются разной степенью эффективности. Выделяют: конструктивные и неконструктивные способы:

1. Конструктивные: активная стратегия, пассивная стратегия.

Активная стратегия направлена на разрешение проблемы и характерна для людей с оптимистическим мировоззрением, устойчивой положительной самооценкой, реалистичным подходом к жизни и сильно выраженной мотивацией достижения. Она является основой зрелого и адаптивного преодоления и обеспечивает конструктивный способ разрешения кризисной ситуации и дальнейшее развитие личности.

Пассивная стратегия свойственна адаптивным личностям, которые подчиняются внешним обстоятельствам путем выполнения социальных требований, ожиданий, норм, следования интересам и требованиям среды. Пассивная стратегия проявляется в отсутствии стремления личности к независимости, неспособности принимать ответственность. Одним из вариантов такого преодоления является регресс: в основе его лежат детские формы поведения, связанные с перекладыванием ответственности на других; последствиями регрессивного поведения являются алкоголизм и наркомания. Некоторые личности в кризисе прибегают к защитному механизму, связанному с отрицанием наличия проблемы - этот способ преодолевающего поведения может быть эффективным, если проблема решается сама собой.

2. Неконструктивные способы: депрессивная стратегия, аффективно-агрессивная стратегия. В их основе лежит механизм инерции, проявляющийся в состоянии бездействия и мнении, что в данной ситуации ничего нельзя предпринять. С другой стороны, возникновение проблемной ситуации может вызвать аффективные реакции (гнев с вербальной и невербальной агрессией, страх, тревога, печаль и т.п.). Аффективная реакция

хотя и выступает в качестве необходимой мотивирующей силы для осуществления преодолевающего поведения, однако может представлять проблему, вызывая апатию, подавленность, плохое самочувствие, осложнения в межличностной сфере и требуя психотерапевтического вмешательства.

Кризис саморазвития может произойти у любого человека, в любое время, однако часто они определяются **возрастом**. Кризисы не всегда очень точно привязаны к определенному возрасту, у некоторых они наступают раньше или позже на полгода-год и протекают в разной степени интенсивности. Но в любом случае важно понимать причины их возникновения и типичные сценарии, чтобы пережить их с минимальными потерями и максимальной выгодой для себя и своих близких.

Возрастные кризисы — особые, относительно непродолжительные по времени периоды перехода в возрастном развитии, ведущие к новому качественно специфическому этапу, характеризующиеся резкими психологическими изменениями. Возрастные кризисы обусловлены прежде всего разрушением привычной социальной ситуации развития и возникновением другой, которая более соответствует новому уровню психологического развития человека. Возникающая в результате возрастных кризисов более реалистическая жизненная позиция помогает человеку обрести новую относительно стабильную форму взаимоотношений с окружающим миром.

У детей кризисы связаны с определенными изменениями в мироощущении, приобретением новых умений, познанием мира вокруг него, детские кризисы означают крах существующей ранее в сознании ребенка системы; взрослые кризисы подразумевают уже самостоятельное построение этой самой системы определенным индивидом (табл. 6):

Таблица 6.
Психологические характеристики возрастных кризисов

Название	Возрастной период	Содержание	Задачи
Кризис новорожденности	0-1 мес	Безусловный рефлексорный характер, основное проявление каких-либо переживаний – плач.	Адаптация к новой среде.
Кризис одного года	1 год	Характеризуется двигательной активностью, вследствие чего многие предметы становятся доступными, следовательно, появляется запрет со стороны родителей. Появляются особые аффективные состояния - гипобулические реакции - эмоциональные взрывы.	Осознание дозволенного и запретного.
Кризис трех лет	3 года	Повышенный интерес к своему отражению в зеркале и к своему образу в глазах окружающих. Симптомы: негативизм, упрямство, строптивость, своеволие, протест-бунт, симптом обесценивания, деспотизм. Поведенческий комплекс	Осознание себя как субъекта действия. Опосредованное общение с взрослым – соответствие формуле «ребенок-предмет-взрослый». Познание в игре правил

		«гордость за достижения». Сфера деятельности – игра.	поведения, социальных ролей.
Кризис семи лет	7 лет	Ориентировка в своих чувствах и переживаниях. Появление оспаривания со стороны ребенка необходимости выполнять родительскую просьбу; непослушание как отказ от привычных дел и обязанностей; демонстративная «взрослость», иногда вплоть до карикатуры; обостренное внимание к своему внешнему облику и одежде, главное, чтобы не выглядеть «как маленький». Иногда упрямство, требовательность, напоминание об обещаниях, капризы, обостренная реакция на критику и ожидание похвалы. Ребенок не владеет своими чувствами. Развивается потребность в социальном функционировании, способность к занятию значимой социальной позиции.	Выделение себя как обособленной личности, чувство самостоятельности. Дифференцировка внутренней и внешней сторон личности, уход непосредственности ребенка. Проявление внутреннего мира через призму интеллекта. Смена ведущей деятельности.
Кризис отрочества (предподростковый)	11-13 лет	Глубокий мотивационный кризис (содержательные мотивы учения зачастую отсутствуют, не сформированы, истощение); падение успеваемости, снижением работоспособности, дисгармоничностью во внутреннем строении личности, рефлексивный «оборот на себя», ориентировка на себя, на свои качества, умения как основное условие решения разного рода задач. Общение со сверстниками начинает определять многие стороны личностного развития. Симптомы: снижение продуктивности, негативизм.	Переход от учебной деятельности к интимно-личностному общению со сверстниками и, как следствие, стремление к самоутверждению, интерес к чувствам и переживаниям других людей.
Кризис юношеского возраста	15-18 лет	Становления человека как субъекта собственного развития. Ценностно-смысловая саморегуляция поведения.	Дифференциация способностей, самоопределение, первоначальный выбор жизненного пути.
Кризис амбиций	22-27 лет	Ранее выбранный жизненный курс перестает удовлетворять. Появляется непонятное чувство беспокойства, неудовлетворенности тем, что есть, смутное ощущение, что могло быть по-другому, что упущены какие-то возможности, и изменить уже ничего нельзя.	Осознание не абсолютности и не константности жизненного курса – исчезновение страха менять что-либо, осознание возможности начать все заново.
Кризис 30 лет	30 -37 лет	Переход к взрослости. Создание более рациональной и упорядоченной структуры жизни, переоценке прежних выборов – супруга, карьеры, жизненных целей. Кризисом смысла жизни, поиски смысла существования. Мужчины в связи с острой неудовлетворенностью какими-либо сторонами деятельности,	Осознание ответственности за содержание своей жизни. Коррекция плана жизни с высоты накопленного опыта. Оценка собственных достижений, насколько прошла реализация относительно социальных ожиданий.

		зачастую меняют место работы или образ жизни в целом. При этом они остаются также сконцентрированы на работе и карьере. У женщин происходит смена приоритетов, установленных ими же во время ранней взрослости. Возникает чувство уходящей молодости, т.к. часто уже обращаются как к «женщине», а не «девушке».	Для мужчин задачей становится поиск плюсов в своей работе, оценка своего социального статуса. Женщинам важно знать, чувствовать свою прежнюю привлекательность, находить достоинства нынешнего статуса Женщины.
Кризис 40 лет	40 -45 лет	Изменение отношения к тому, что раньше казалось важным, значимым, интересным или, напротив, отталкивающим. Переживание чувства нетождественности самому себе, того, что стал иным. Проблема убывающих физических сил, привлекательности. Мужчины начинают размышлять о прошлом, задумываться о будущем, об уходящем возрасте, нередко появляется чувство краха достигнутого. Женщины. На фоне уже сложившейся, устоявшейся семьи начинают расти профессиональные ценности, возрастает необходимость в карьере, а не просто в проф. деятельности, как это было ранее.	Смена утверждения себя на самореализацию и раскрытие собственного потенциала. Вклад в развитие будущего поколения. Мужчины необходимо найти область для компенсации своих убывающих сил: спорт, работа, увлечения – то, что даст ему почувствовать себя снова сильным значимым мужчиной. Для женщин наряду с воспитанием будущего поколения важным становится карьерный рост будущего поколения. Жизненные коррективы.
Кризис 50 лет	50-55 лет	Возраст «осмысленной зрелости». Ощущение отсутствия важных дел и интересов, следовательно, горечь и разочарование в прожитой жизни. Подготовка к пенсии.	Умение найти новые перспективы, не обесценивая прежних заслуг, новые сферы приложения для своего жизненного опыта, мудрости, любви, творческих сил.
Предстарческий	60-69 лет	Пенсия. Острое чувство одиночества.	Смена окружения (теперь пенсионеры), общение с детьми и внуками. Поиск себя в новом качестве, проба сил в разных видах деятельности.
Старческий	70-79 лет	Смена значений отношений с другими людьми, смена отношений с родственниками (опека либо эксплуатация времени пенсионера). Стремление всяческими путями подтвердить чувство собственного достоинства.	Досуговое увлечение, не желательна их частая смена, необходимо найти что-то свое, оптимизация общения.
Позднестарческий	80-89 лет	Переосмысление жизни, подготовка к смерти. Порой стремление приукрасить свою жизнь – человек цепляется за все хорошее, что было (и чего не было) в его жизни.	Обретение покоя, осознание, что оставляешь после себя что-то хорошее, достойное, покаяние в чем-либо недостойном.
Кризис долголетия	Более 90 лет	Некая усталость. Иногда гордость (эгоистичная), что «я - долгожитель».	Найти силы для активности. Сохранение здоровья, обретение чувства здоровья – «чувства жизни».

Любой кризис является своеобразным новым стартом, площадкой-перевалочным пунктом, где можно постоять, задуматься и определить для себя новые цели, проанализировать все, что мы умеем, и все, чему хотим научиться.

3. Саморазвитие человека рассматривается в разных аспектах, наибольший интерес вызывает саморазвитие человека как субъекта профессиональной деятельности. **Профессиональное саморазвитие** – это непрерывный, сознательный, целенаправленный процесс личностного и профессионального совершенствования, который основывается на взаимодействии внутренних значимых и воспринятых внешних факторов. Он направлен на повышение уровня профессионализма, развития профессионально значимых качеств и активизацию мастерства, опыта, профессиональных знаний и умений.

Составляющими **компонентами** профессионального саморазвития являются:

1. Мотивационно-целевой компонент представляет собой совокупность условий, определяющих направленность и величину усилий, прилагаемых для достижения целей преобразования (саморазвития); подготавливает целенаправленность профессионального поведения.

2. Содержательно-операционный компонент отражает объем того, чем овладевают будущие социальные педагоги в процессе подготовки, что должно быть сформировано и развито, к чему они должны быть подготовлены как специалисты. Данный компонент – это система научных знаний, умений и навыков, отношений и опыта творческой деятельности, овладение которыми обеспечивает разностороннее развитие личности.

3. Рефлексивный компонент предполагает наличие объективной оценки своим действиям студентами в процессе целенаправленного профессионального саморазвития. Активная рефлексивная позиция является необходимым условием саморазвития специалиста, а ее отсутствие практически полностью исключает возможность его как личностного, так и профессионального саморазвития.

Профессионализм как понятие является одной из определяющих характеристик профессиональной деятельности субъекта и поэтому требует понимания его сущности. В рамках психологического и особенно акмеологического подходов профессионализм рассматривается как совокупность двух взаимосвязанных и взаимообусловленных качественных характеристик субъекта труда:

- профессионализм деятельности - отражает высокую профессиональную квалификацию и компетентность, что позволяет осуществлять деятельность с высокой и стабильной продуктивностью;

- профессионализм личности - отражает высокий уровень развития профессионально-важных качеств, притязаний, мотивационной сферы и ценностные ориентации.

Таким образом, профессионализм либо отождествляется с самой деятельностью и понимается как ее вид, требующий определенных знаний, умений и навыков, либо относится к личности как определенная системная организация сознания, психики человека.

Е. А. Могилевкиным описаны три **типа специалистов**:

1. Успешные профессионалы - воспринимают свою работу как процесс постоянного самосовершенствования, возможность извлечения полезного опыта. Они всегда открыты новому опыту, готовы пробовать неизвестное, именно поэтому многие из них выражают готовность занять руководящие должности. Также особенностью профессионалов является их позитивный взгляд на мир, они создают благоприятную положительную психологическую и эмоциональную атмосферу вокруг себя.

2. Растущие профессионалы - люди, стремящиеся стать успешными. Они стремятся устанавливать и укреплять профессиональные и личные связи, повышая свою компетентность; имеют достаточно профессиональных знаний и умений для того, чтобы активно пробовать себя в новых проектах, пытаться создавать собственные. Растущие профессионалы находятся на промежуточной стадии между профессионалами высокого уровня и рядовыми специалистами. Их отличительными особенностями являются активные действия, направленные на создание и укрепление себя как профессионала. Растущие профессионалы способны точно понимать цели и задачи проекта, однако у них не всегда есть четкие критерии качества. Они учатся воспринимать свою работу как процесс постоянного личностного развития и профессионального роста, однако не всегда способны адекватно оценить свои профессиональные возможности. Им приходится добирать опыт и знания по ходу деятельности, они способны доводить незнакомое дело до значимого результата, советуясь с профессионалами более высокого уровня.

3. Специалисты обладают следующими характерными чертами: их профессиональная компетенция недостаточна для работы высокого уровня; профессиональное общение у таких специалистов не направленно на перспективу либо теряет смысл из-за недостаточной профессиональной компетентности или личностных качеств рядового профессионала. Их самооценка колеблется от сильно заниженной до чрезмерно завышенной. Специалисты, как правило, не стремятся или не соглашаются на руководящие должности, что говорит о нежелании профессионально развиваться.

Достижение профессионализма невозможно без формирования **профессионального самосознания**; оно прямо связано с осознанием человеком себя в профессиональной деятельности, т. е. содержание профессионального самосознания соотносится с

профессиональной деятельностью и субъектом этой деятельности. Профессиональное самосознание включает представление человека о себе как о члене профессионального сообщества, носителе профессиональной культуры, в том числе определенных профессиональных норм, правил, традиций, присущих данному профессиональному сообществу. В целом структура профессионального самосознания включает в качестве **компонентов** осознание:

- себя как субъекта профессиональной деятельности;
- профессиональной морали;
- профессиональной нравственности;
- отношений;
- собственного профессионального развития во времени и пространстве.

Отечественные ученые А. А. Деркач и О. В. Москаленко выделяют функциональные **компоненты** профессионального самосознания:

- когнитивный, реализующийся в самопознании;
- эмоциональный, реализующийся в самопонимании;
- операциональный, реализующийся в саморегуляции;
- мотивационный, реализующийся в самоактуализации.

Последний компонент, по мнению исследователей, является важнейшим, так как актуализироваться - значит, становится реальным, существовать фактически, а не только потенциально.

Профессиональное самосознание отражает развитие человека по таким признакам, как рост профессионального мастерства, продвижение по службе, повышение авторитета, упрочение социального статуса. **Результатом** развития профессионального самосознания является формирование профессиональной Я-концепции.

Одной из наиболее часто употребляемых категорий применительно к профессионализму является категория «развитие». Представляется возможным охарактеризовать наиболее общие закономерности **профессионального развития личности**:

1. Развитие человека как профессионала неотделимо от его развития как личности (личность и профессионал находятся в диалогической взаимосвязи, обусловленной взаимовлиянием личности и деятельности).
2. Влияние личности на профессиональное развитие может расцениваться как позитивное (выбор профессии, обеспечение профессиональной адаптации, стимуляция профессионального творчества и развитие профессионального мастерства) и как негативное,

препятствующее становлению личности профессионала (отсутствие позитивной мотивации деятельности, наличие личностных качеств, мешающих профессиональной деятельности).

3. Развитие личности профессионала предполагает определенную динамику ее свойств и качеств, представленных в виде «приращений» личности.

4. Фундаментальным условием профессионального развития личности является переход на более высокий уровень профессионального самосознания. Основными источниками развития профессионального самосознания личности является ее собственная профессиональная деятельность.

5. В качестве движущих сил профессионального развития личности выступает процесс разрешения внутриличностных противоречий - субъективно переживаемых рассогласований тех или иных тенденций в профессиональном самосознании личности (оценок, притязаний, установок, интересов и др.).

А. К. Маркова считает, что приобретение профессиональной компетентности невозможно без профессионального саморазвития, формирования профессионального самосознания, самоопределения и самопроектирования, выражающегося в построении собственной стратегии профессионального роста и др. По ее мнению, основными содержательными **характеристиками** профессионального саморазвития выступают ценностные ориентации, мотивационно-волевые компоненты, целеполагание, самооценка.

В. И. Андреев выводит **закон фазового перехода личностного развития в профессиональное саморазвитие личности**. Суть закона заключается в том, что развитие личности, будучи детерминировано внешними и внутренними факторами, на определенном этапе жизнедеятельности, а именно на определенной стадии освоения профессии, переходит в фазу осознаваемой, целенаправленной, преимущественно внутренне детерминированной деятельности профессионального саморазвития.

В процессе личностно-профессионального развития происходят следующие прогрессивные структурные изменения личности:

- расширение круга интересов и изменение системы потребностей;
- актуализация мотивов достижения;
- возрастание потребности в самореализации и саморазвитии;
- повышение компетентности, развитие и расширение умений и навыков;
- развитие профессионально важных качеств, определяемых спецификой деятельности.

Однако личностно-профессиональное саморазвитие будет **продуктивным**, если у человека есть потребность к саморазвитию, если он владеет способами самопознания и самоанализа профессионального опыта и обладает развитой способностью к рефлексии.

Профессиональное саморазвитие как процесс проходит по определенным **этапам**. Основными этапами саморазвития являются:

1) формирование профессиональной направленности. Профессиональная направленность как интегральное качество личности представляет избирательное и мотивированное отношение к выбору профессии в соответствии со склонностями человека. Направленность проявляется в активизации интересов к определенным явлениям, фактам, процессам, имеющим как опосредованное, так и непосредственное отношение к той или иной профессии. Направленность лежит в основе профессиональной ориентации, в которой происходит согласование человека с профессией;

2) формирование профессионального самоопределения. Профессиональное самоопределение понимается в узком смысле как процесс принятия обоснованного решения о выборе профессии, а в широком смысле - как обретение профессиональной идентичности - устойчивого согласования индивидуальных признаков, условий и содержания профессии, обеспечивающее достижение на конкретном этапе определенного субъективного уровня профессионализма, обуславливающее дальнейший профессиональный рост и возможность переноса сформированных навыков и умений в измененные условия деятельности;

3) развитие профессиональной пригодности. Профессиональная пригодность - это совокупность индивидуальных свойств личности, которые обеспечивают общественно-необходимую эффективность и рыночное качество результатов труда при одновременной удовлетворенности трудовым процессом;

4) формирование профессиональной компетентности. Только на основе сформированных профессионально значимых знаний, умений, навыков возможно эффективное выполнение своих трудовых обязанностей, прав, умение нести ответственность за результат деятельности. Рассмотрим **содержание** профессиональной компетентности:

1. Специальная компетентность:

- понимание роли, места и специфики выбранной профессии в социальном контексте;
- знание границ выбранной профессиональной деятельности, дифференциация смежных профессий;
- профессиональное сознание;
- профессиональное мышление;
- владение нормами и способами профессиональной деятельности;
- способность соотносить виды и способы профессиональной деятельности с ее результатами;
- высокая эффективность и стабильная результативность профессионального труда;

- умение оценивать свою профессиональную деятельность, сравнивать ее с деятельностью коллег по значимым для профессии показателям;

- профессиональный рост, профессиональное мастерство;

- экономичность профессиональной деятельности;

- овладение культурой профессионального труда.

2. Социальная компетентность:

- отнесение себя к профессиональной общности;

- владение нормами профессионального общения, этическими нормами профессиональной деятельности;

- направленность результатов профессиональной деятельности на благо других людей;

- социальная ответственность за последствия своих профессиональных действий;

- умение представлять результаты своей профессиональной деятельности;

- умение аргументировать свою профессиональную точку зрения на проблему;

- умение оказывать и принимать профессиональную помощь, сотрудничать с коллегами и представителями смежных профессий для решения комплексных профессиональных задач;

- умение строить и поддерживать конструктивные деловые отношения с руководителями и подчиненными;

- умение руководить и подчиняться;

- умение работать в команде;

- умение вставать на позицию другого человека;

- умение вызывать в социуме интерес к своей профессиональной деятельности и ее результатам;

- готовность к изменениям, умение воздействовать на процесс межличностных отношений;

- конкурентоспособность.

3. Личностная компетентность:

- устойчивость профессиональной мотивации;

- наличие позитивной Я-концепции;

- самостоятельность при постановке и решении профессиональных задач;

- произвольность поведения, способность преодолевать внешние и внутренние препятствия в процессе профессиональной деятельности;

- сознательное профессиональное творчество;

- осознанное личностное обогащение себя средствами профессии;

- приспособление себя к профессии, профессии к себе;

- гибкое компенсаторное приспособление;

- преобладание положительного эмоционального настроя во время выполнения профессиональных действий;

- удовлетворенность профессиональным трудом;

- способность самостоятельно приобретать новые профессиональные знания и умения;

- способность планировать, контролировать, регулировать и корректировать свою профессиональную деятельность.

4. Индивидуальная профессиональная компетентность:

- целостное профессиональное самосознание;

- выработка индивидуального стиля профессиональной деятельности;

- саморазвитие профессиональных способностей;

- принятие себя как профессионала;

- постоянно углубляющийся процесс профессионального само-определения;

- самомотивация, помехоустойчивость;

- выработка и реализация собственной стратегии профессионального роста;

- возрастание индивидуализации и относительной автономии по мере профессионального роста;

- согласование между мотивационной и операциональной сферами профессиональной деятельности;

- профессиональная обучаемость;

- опора на прошлый профессиональный опыт;

- высокая саморегуляция, возможность самоподдержки в ситуациях затруднения.

5) формирование конкурентоспособного профессионала, т. е. работника, обладающего лидерством в управлении переменами в сфере профессионального труда.

Л. М. Митиной описаны **модели** поведения личности в процессе освоения профессиональной деятельности - адаптивная и модель развития.

При адаптивном поведении в сознании личности доминирует тенденция к подчинению профессиональной деятельности внешним условиям и обстоятельствам. Профессиональная деятельность характеризуется использованием ранее наработанных алгоритмов, шаблонами и стереотипами. В освоении профессии по данной модели человек проходит три стадии: профессиональной адаптации; профессионального становления; профессиональной стагнации. Адаптивный тип поведения является, по мнению автора, неконструктивным на всех стадиях профессионального функционирования.

В модели развития человек способен увидеть собственную профессиональную деятельность целостной. Он проходит следующие стадии:

1) самоопределение - характеризуется способностью личности сравнить себя с другими членами профессионального сообщества, осознавать необходимость изменений и преобразований профессиональных знаний, умений, навыков и способов деятельности;

2) самовыражение - характеризуется формированием профессионального поведения на основе профессиональной мотивации и целей;

3) самореализация - характеризуется отражением смысла жизни и себя как профессионала в избранной профессиональной деятельности.

Таким образом, процессы личностного и профессионального развития взаимосвязаны во всех компонентах, что дает возможность говорить о личностно-профессиональном развитии человека.

4. Профессионализм, являясь продуктом развития человека в ходе его профессионализации, сам становится фактором дальнейшего хода жизни профессионала.

Под **профессионализацией** понимается специфическая форма трудовой активности человека в течение профессионального этапа жизненного пути, отражающая процесс его социализации и профессионального развития. Весь период профессионализации связан со становлением личности, которое особенно интенсивно проходит при изменении условий и требований деятельности и профессиональной среды и вызванными этим процессами психологической профессиональной адаптации.

При поведении **профессионального саморазвития** доминирует стремление к профессиональному самовыражению, самореализации. Человек характеризуется способностью выйти за пределы повседневности, увидеть свой труд в целом. Это дает ему возможность стать хозяином положения, изменять профессиональную ситуацию. Психологическими **механизмами** становления профессионализма является интериоризация человеком принятой в обществе (нормативной) модели профессии, построение внутренней (психической) концептуальной модели профессиональной деятельности и формирование профессионального самосознания (профессиональной Я-концепции).

Ориентируясь изучение процессов становления профессионализма можно выделить упрощенную трехкомпонентную психологическую модель профессии, которая включает в себя следующие субмодели:

1. Модель профессиональной среды.
2. Модель профессиональной деятельности.
3. Модель профессионала как субъекта деятельности.

Становление профессионала, по мнению многих исследователей, проходит ряд уровней, этапов, ступеней. Выделение **стадиальности** сопряжено с качественными изменениями в развитии профессионала.

Е.А. Климов выделяет следующие стадии становления профессионала, характеризующиеся особой ролью, социальным статусом субъекта труда, типичными проблемами:

- оптант (человек, выбирающий профессию, потенциальный субъект труда);
- адепт (человек, обучающийся в профессиональном учебном заведении, осваивающий профессиональные знания и умения, а также присваивающий систему профессиональных ценностей, свойственную для сообщества профессионалов, проба сил и накопление первоначального профессионального опыта);
- адаптант (человек, находящийся в начале самостоятельной профессиональной деятельности и приспособляющийся к трудовому коллективу и организационной культуре учреждения (социальная адаптация), к сложностям профессиональных задач и ситуаций (профессиональная адаптация), к своей профессиональной роли, к ее включению в систему личностных смыслов, потребностей и мотивов, что может потребовать изменений и себя, своей системы ценностей, образа Я (личностная адаптация));
- интернал (человек, освоивший профессиональные задачи среднего уровня сложности, могут проявиться противоречия, конфликты, кризисы развития);
- мастер (человек, овладевший вершинами профессионального мастерства, умеющий выполнять самые сложные профессиональные задачи, актуальны проблемы профессионального развития, обусловленные кризисами, противоречиями, возможны проявления профессиональной дезадаптации);
- авторитет (человек, достигший квалификации мастера и, кроме того, обладающий неформальными лидерскими качествами, умеющий убеждать, оказывать влияние на коллег по труду);
- наставник (человек, владеющий вершинами мастерства, имеющий потребность передать свой опыт другим людям, проблемы, обусловленные снижением профессиональных возможностей, психофизиологических функций, характерные для этого возраста).

А.К. Маркова выделяет следующие уровни и этапы профессионализма:

1. Допрофессионализм. Человек работает как новичок, дилетант, не овладев еще нормами и правилами профессии, не достигая в труде высоких и творческих результатов.
2. Профессионализм. Человек превращается из деятеля, специалиста в субъекта труда, в профессионала. Внутри уровня профессионализма выделяют следующие этапы:

а) этап адаптации человека к профессии (первичное усвоение человеком норм, менталитетов, необходимых приемов, техник, технологий профессии);

б) этап самоактуализации человека в профессии (осознание человеком своих возможностей выполнения профессиональных норм, начало саморазвития себя средствами профессии, осознание индивидуальных возможностей выполнения профессиональной деятельности, усиление позитивных качеств, сглаживание негативных, укрепление индивидуального стиля, максимальная самореализация возможностей в профессиональной деятельности);

в) этап свободного владения человеком профессией, проявляющегося в форме мастерства (гармонизации человека с профессией, усвоение высоких стандартов, воспроизведение на хорошем уровне методических рекомендаций, разработок, инструкций).

3. Суперпрофессионализм. Человек из субъекта труда и профессионала превращается в творца, новатора, суперпрофессионала. Внутри данного уровня выделяют следующие этапы:

а) этап свободного владения профессией в форме творчества (обогащение опыта своей профессии за счет личного творческого вклада, внесение авторских находок, усовершенствований, достижение вершин («акме») в профессиональной деятельности, творческое преобразование профессиональной среды или проектирование новой профессиональной среды, иногда создание человеком новой профессии);

б) этап свободного владения несколькими профессиями и приемами перехода, переключения от одной к другой;

в) этап творческого самопроектирования себя как личности профессионала (формирование человеком у себя ранее отсутствующих психологических и профессиональных качеств, самостроительство, самосозидание; достижение вершин («акме») в развитии своей личности).

4. Непрофессионализм. Человек осуществляет внешне достаточно активную трудовую деятельность, но при этом наблюдаются какие-либо деформации в становлении его как профессионала (допускает «брак», исходит из неверных духовно-нравственных ориентиров и т.п.).

5. Послепрофессионализм. Данный уровень характеризует людей пенсионного возраста как «профессионалов в прошлом» или как консультантов, наставников, экспертов.

Э.Ф. Зеер выделяет следующие стадии профессионального становления личности:

1. Аморфной оптации (0-12 лет), характеризуется зарождением профессионально ориентированных интересов.

2. Оптации (12-16 лет) – формирование профессиональных намерений, которое завершается осознанным, желанным, а иногда и вынужденным выбором профессии.

3. Профессиональной подготовки (16-23 года) – профессионально-познавательная деятельность, ориентированная на получение конкретной профессии.

4. Профессиональной адаптации (18-25 лет) – возрастание профессиональной активности, нормативно-репродуктивный характер деятельности, социально-профессиональная адаптация.

5. Первичной профессионализации (25-30 лет) – индивидуально личностно-сообразные технологии выполнения профессиональной деятельности.

6. Вторичной профессионализации (30-38 лет) – стабилизируется профессиональная активность, устойчивый, оптимальный уровень профессиональной активности.

7. Профессионального мастерства (38-55 лет) – высокая творческая и социальная активность личности, продуктивный уровень выполнения профессиональной деятельности, вершина профессионального развития.

Переход от одной стадии к другой сопровождается **кризисами профессионального становления**.

Кризисы профессионального становления – это «непродолжительные по времени периоды кардинальной перестройки профессионального сознания, сопровождающиеся изменением вектора профессионального развития». Основными признаками профессиональных кризисов, по мнению Э.Э Сыманюка, являются: «потеря чувства нового, отставание от жизни, снижение уровня профессионализма, внутренняя растерянность, осознание необходимости переоценки себя, понижение собственной оценки, усталость, возникновение ощущения истощенности своих возможностей».

Э.Ф. Зеер выделяет следующие нормативные кризисы профессионального становления:

- кризис учебно-профессиональной ориентации (14-17 лет, формирование и реализация профессиональных намерений, становление и коррекция «Я-концепции»);

- кризис выбора профессии (16-18 лет, неудовлетворенность профессиональным образованием, изменение социально-экономических условий жизни, перестройка ведущей деятельности);

- кризис профессиональных ожиданий (18-20 лет, трудности профессиональной адаптации, несовпадение профессиональных ожиданий и реальной действительности);

- кризис профессионального роста (23-25 лет, неудовлетворенность возможностями занимаемой должности и карьерой, зарплатой);

- кризис профессиональной карьеры (30-33 года, стабилизация профессиональной ситуации, неудовлетворенность собой и своим профессиональным статусом, ревизия «Я-концепции», новая доминанта профессиональных ценностей);

- кризис социально-профессиональной самоактуализации (40-42 года, неудовлетворенность возможностями реализовать себя в сложившейся профессиональной ситуации, коррекция «Я-концепции», недовольство своим социально-профессиональным статусом, психофизиологические изменения и ухудшение состояния здоровья, профессиональные деформации);

- кризис утраты профессии (50-60 лет, уход на пенсию, новые социальная роль, способ жизнедеятельности, сужение социально-профессионального поля, психофизиологические изменения и ухудшение состояния здоровья).

Ненормативные кризисы порождаются случайными и сверхнормативными событиями и нарушают траекторию профессионального становления.

Фундаментальные теоретико-методологические основы прогрессивных тенденций развития профессионализма заложены в **акмеологии** и отражены в акмеологической концепции развития профессионала. В акмеологической концепции развитие профессионала представляется как процесс и результат системных преобразований развивающейся личности, включающий взаимосвязанные прогрессивные изменения следующих основных подсистем:

- профессионализма деятельности (развитие профессиональной компетентности, профессиональных навыков и умений, акмеологических инвариантов профессионализма);

- профессионализма личности (развитие способностей, профессионально важных и личностно-деловых качеств, акмеологических инвариантов профессионализма, рефлексивной организации и рефлексивной культуры, творческого и инновационного потенциала, мотивации достижений);

- нормативности деятельности и поведения (формирование профессиональной и нравственной системы регуляции поведения, деятельности и отношений);

- продуктивной Я-концепции.

С точки зрения акмеологии, развитие профессионала – это сложный многоуровневый процесс, включающий становление человека труда как субъекта, квалифицированного специалиста, зрелой личности, личности с акмеологической ориентацией.

Профессиональное акме – это «психическое состояние, означающее высший для данного человека уровень в его профессиональном развитии, который приходится на данный отрезок времени». Оно характеризуется максимальной мобилизованностью, реализованностью всех профессиональных способностей, возможностей и резервов человека на конкретном этапе жизни (при отсутствии перенапряжения и использования предельных возможностей организма). Это кульминация, пик, оптимум в профессиональном развитии человека на данном отрезке жизненного пути.

Критериями наличия общественно значимого акме в профессиональной деятельности является достижение результатов в профессии, обративших на себя внимание коллег-профессионалов.

Критериями субъективно значимого акме в профессиональной деятельности являются индивидуальные успехи человека, обозначающие для него лично превышение своих предыдущих результатов и достижение максимально возможного для данного момента результата.

Наличие **остановок** профессионального развития является отражением стагнативных тенденций.

Как отмечает **А.К. Маркова** «частным случаем развития профессионала является регресс, выпадение или деформация старых качеств, появление новых негативных признаков, распад, перерыв, остановка профессиональной деятельности, что означает качественные, хотя и негативные изменения в психике человека». Появление нарушений профессионального развития А.К. Маркова связывает со старением человека, появлением негативных качеств личности под влиянием особых условий деятельности и перегрузок (перенапряжение нервной системы и двигательного аппарата, психотравмирующие факторы, перегрузки, резкие изменения режима работы, монотонные условия труда, плохой психологический климат и конфликтная обстановка, плохие условия труда – недостаточное освещение, шумы, вибрация, производственная пыль и др.). По мнению А.К. Марковой, «неблагоприятное протекание профессионального развития проявляется внешне в снижении производительности труда, работоспособности, трудоспособности человека, а также в негативных изменениях психических качеств человека, в утрате ценностных ориентации в труде».

Психологически полная профессиональная деятельность человека как субъекта труда характеризуется:

- самостоятельным целеполаганием, постановкой профессиональных задач;
- достижением результата деятельности, соответствующего стандартам;
- умением анализировать и регулировать предмет, задачи, средства труда.

Нарушения в профессиональной деятельности могут быть связаны с выпадением отдельных звеньев в профессиональной деятельности (например, ограничение использования профессиональных возможностей, утрата трудовых умений, навыков и др.), что ведет к остановке, разрыву в профессиональной деятельности, снижению результативности труда.

Психологически зрелая профессиональная личность характеризуется знанием профессиональных ценностей и следованием им, развитым профессиональным сознанием, профессиональными способностями, использованием приемов профессионального

мышления, проявлением интереса и творчества, адекватным соотношением личностных черт человека личностному профилю профессии. Деформации и отклонения личности человека в профессиональной деятельности заключаются в угасании позитивных психических качеств и появлении негативных признаков. Человек перестает соответствовать социальной профессиональной норме (то есть требованиям профессии к человеку) или индивидуальной профессиональной норме (требованиям человека к самому себе).

Зрелое профессиональное общение состоит в постановке человеком широкого спектра задач профессионального общения, в знании профессиональных менталитетов и норм общения в своей профессии, в способности и готовности к сотрудничеству в данном типе профессиональной общности. Деформация профессионального общения заключается в сужении круга общения, в неумении срабатывать, в несовместимости и конфликтности.

А.К. Маркова, характеризуя сложность динамики указанных отклонений и нарушений в профессиональном развитии, отмечает, что сначала под воздействием неблагоприятных условий труда возникают негативные изменения в профессиональной деятельности, в поведении, затем происходят регрессивные изменения в личности, приводящие к ее деформации и нарушениям в профессиональном общении. Причем возникновение временных негативных психических состояний и установок приводит к угасанию позитивных качеств и «заострению» пограничных состояний, способствующих изменению личностного профиля работника. Дальнейшее закрепление и вытеснение позитивных качеств человека ведет к искажению конфигурации личностного профиля профессионала, что означает деформацию личности.

А.К. Маркова выделяет следующие направления **нарушений** в профессиональном развитии (тенденции профессионального дизонтогенеза):

1) отставание, замедление профессионального развития сравнительно с возрастными и социальными нормами (например, запоздалое профессиональное самоопределение);

2) несформированность профессиональной деятельности, профессионального общения, профессионального типа личности (отсутствие необходимых нравственных профессиональных представлений, средств и способов труда, низкая производительность труда, не-достаточные профессионализм и квалификация);

3) дефицитарность, нарушения в двигательной, зрительной, слуховой сферах, препятствующие профессиональному развитию;

4) обеднение, уплощенность профессиональной деятельности, профессионального общения, личности (узость мотивов труда, мотивационная недостаточность, бедность интересов в труде, слабая удовлетворенность трудом);

5) остановка, разрыв в профессиональной деятельности (в профессиональном общении) из-за неиспользования имеющихся средств труда по причине психических состояний (усталость, монотония, напряженность);

6) дезинтеграция профессионального развития (ценностная дезориентация и потеря нравственных ориентиров в труде, распад целостного профессионального сознания, нереалистические цели, не соответствующие возможностям, ложные смыслы труда, профессиональные кризисы);

7) низкая мобильность, застревания (невозможность расстаться с прежними устаревшими ценностными ориентирами, неумение приспособиться к новым условиям, дезадаптация, невыход из профессионального образа и во внепрофессиональной обстановке);

8) диспропорциональность, дисгармоничность, рассогласованность отдельных звеньев профессионального развития (одна сфера профессионального развития как бы забегают вперед, а другая неправомерно отстает, например, например, мотивация и способности, планы и результаты профессионального развития);

9) ослабление ранее имевшихся профессиональных данных (уменьшение профессиональных способностей, снижение скорости реакции и профессионального мышления в критических ситуациях, падение интереса к работе, понижение работоспособности);

10) утрата ранее имевшихся трудовых и профессиональных умений и навыков (полное выпадение отдельных звеньев и операций в профессиональной деятельности и в профессиональном общении, распад профессиональной деятельности, утрата ранее имевшегося профессионализма и квалификации, временная потеря трудоспособности, резкое снижение эффективности труда, отсутствие удовлетворенности труда);

11) искаженное профессиональное развитие (появление ранее отсутствующих негативных качеств, отклонений от социальных и индивидуальных норм профессионального развития, меняющих профиль личности, деформаций личности (например, эмоциональное истощение и выгорание, а также ущербная профессиональная позиция, например, властолюбие, стремление манипулировать людьми); деформация профессионального сознания; негативные черты личности, проявляющиеся на фоне высокого профессионализма (себялюбие, тщеславие, неоказание помощи коллегам); деформация личности при алкоголизме;

12) прекращение профессионального развития из-за профессиональных заболеваний, длительная или постоянная нетрудоспособность.

Названные отклонения в профессиональном развитии приводят как к депрофессионализации, так и к десоциализации, выпадению человека из профессионального и, как следствие, из социального контекста.

Э.Ф. Зеер, Э.Э. Сыманюк рассматривают стагнативные тенденции в рамках профессиональных деструкций – изменений сложившейся структуры деятельности и личности, негативно сказывающихся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса. К профессиональным **деструкциям** они относят профессиональные деформации, профессионально обусловленные акцентуации, выученную беспомощность, профессиональную отчужденность, профессиональную стагнацию. Развитие профессиональных деструкций, по их мнению, связано с мотивацией выбора профессии, деструкцией ожиданий, стереотипизацией деятельности, психологической защитой, эмоциональной напряженностью деятельности, снижением уровня интеллекта, наличием пределов уровня образования и профессионализма, возрастными психофизиологическими изменениями, характеристиками профессиональной деятельности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература.

1. Белая Е.Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Белая. Электрон. текстовые данные. Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. 312 с. 978-5-7779-1974-8. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>
2. Короткий С.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.В. Короткий. Электрон. текстовые данные. Саратов: Вузовское образование, 2019. 90 с. 978-5-4487-0472-7. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>
3. Маралов В.Г., Низовских Н.А., Щукина М.А. Психология саморазвития. М.: Юрайт, 2018. 320 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-samorazvitiya-415191>

Дополнительная литература.

1. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Гарнер Брайан. Электрон. текстовые данные. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. 195 с. 978-5-91657-940-6. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478.html>
2. Гузикова М.О. Основы теории межкультурной коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.О. Гузикова, П.Ю. Фофанова. Электрон. текстовые данные. Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. 124 с. 978-5-7996-1517-8. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66569.html>
3. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для вузов / авт.-сост. И.Н.Кузнецов. — М.: Юнити-Дана, 2005. — 431с.
4. Кови С.Р. Семь навыков эффективных менеджеров [Электронный ресурс]: самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала / Р.Кови Стивен. Электрон. текстовые данные. М.: Альпина Паблишер, 2016. 88 с. 978-5-9614-4773-6. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41388.html>
5. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. Электрон. текстовые данные. Саратов: Вузовское образование, 2017. 180 с. 978-5-906172-24-2. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
6. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учеб. пособие / А.П.Панфилова; Науч. ред. С.А.Сидоров; СПб. ин-т внешнеэконом. связей, эконом. и права; О-во «Знание» СПб. и Ленингр. обл. — 2-е изд. — СПб.: Знание, 2004. — 496 с.
7. Психология социального взаимодействия: учебное пособие для вузов / О. В. Бородачева [и др.]; под ред. В. А. Перегудиной; ТулГУ. Тула: Изд-во ТулГУ, 2015. 355 с.

8. Рот Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. Электрон. текстовые данные. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 223 с. 5-238-01056-7. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52663.html>

9. Скибицкий Э. Г., Китова Е. Т. Научные коммуникации. М.: Юрайт, 2018. 204 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/nauchnye-kommunikacii-426757>

10. Студент как субъект саморазвития и отношения к учебно-профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / В.Г. Маралов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. М.: Академический Проект, Фонд «Мир», 2017. 191 с. 978-5-8291-2552-3. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36595.html>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. ЭБС:

IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/?&accessDenied>

Библиотех <https://tsutula.bibliotech.ru>

ЭБС издательства «Юрайт» biblio-online.ru

ЭБС Book.ru <http://www.book.ru>

2. Научная Электронная Библиотека ELIBRARY: режим доступа: <http://elibrary.ru/>, по паролю

3. Электронный сборник статей PsyJournals: <http://psyjournals.ru>

4. Фонды фундаментальных библиотек и собраний электронных ресурсов:

Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru/>

Российская национальная библиотека: <http://www.nlr.ru:8101/>

Библиотека Российской Академии наук: <http://www.rasl.ru/>

Центральная научная медицинская библиотека ММА им. И.М. Сеченова: <http://www.scsml.rssi.ru/>

Психопортал: <http://psy.piter.com/library/>

Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского: <http://www.gnpbu.ru>

Электронная библиотека диссертаций РГБ: <http://www.diss.rsl.ru>