

Высшее профессиональное образование

БАКАЛАВРИАТ

А. П. ШАРУХИН, А. М. ОРЛОВ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНИК

*Учебник для студентов
высших учебных заведений, обучающихся по направлениям
подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело»*



Москва
Издательский центр «Академия»
2012

УДК 379.85(075.8)

ББК 75.81я73

Ш25

Рецензенты:

заслуженный деятель науки РФ, доктор психологических наук, профессор Санкт-Петербургского государственного университета *В.А. Якунин*;
доктор педагогических наук, профессор Смольного института российской академии образования *С.А. Вишнякова*

Шарухин А. П.

Ш25 Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 240 с. — (Сер. Бакалавриат).

ISBN 978-5-7695-8830-3

Учебник создан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело» (квалификация «бакалавр»).

Рассмотрены психологические механизмы эффективного делового общения в сфере туризма, особенности поведения человека в различных ситуациях общения, способы влияния на партнеров по общению. Приведены модели и стратегии делового общения, технология подготовки к нему, а также методика экспресс-диагностики партнера по деловому общению. Освещены вопросы эффективной защиты в ходе делового общения и технологии демократической модели управленческого общения.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования.

УДК 379.85(075.8)

ББК 75.81я73

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

© Шарухин А.П., Орлов А.М., 2012

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2012

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2012

ISBN 978-5-7695-8830-3

В настоящее время в мире нет таких профессий, в которых не пригодилось бы искусство владения словом. Однако в некоторых сферах деятельности людей, к которым относится и туристский бизнес, мастерство общения является неременным условием успеха.

Задумывались ли вы о том, чем отличаются удачливые деловые люди от неудачливых? Одно из основных отличий состоит в том, что успешные люди более искусно общаются с работодателями, руководителями, коллегами, партнерами, покупателями. Каждый из них обладает своим запасом коммуникативных качеств, приемов и средств, доведенных до совершенства, с помощью которых он достигает успеха во всем, что делает. Все это способствует тому, что работодатели нанимают на работу именно этих людей и продвигают их по служебной лестнице, клиенты возвращаются к ним снова, а покупатели приобретают товар у них, а не у их конкурентов. И трудоустройство на престижную работу, и «беспроблемное» увольнение, и возможность договориться с руководителями о предоставлении времени для решения неожиданно возникших личных проблем, и положительное решение других вопросов — абсолютно все в конечном итоге зависит от качества общения.

О таком человеке говорят: «У него язык хорошо подвешен». При этом те, кто так говорят, во-первых, нисколько не задумываются о том, что опытный руководитель или деловой партнер моментально отличает «хорошо подвешенный язык» от умелого изложения проблемы, предложения и той пользы, которую получит, если согласится с доводами и пойдет навстречу. Во-вторых, испытывая трудности в общении, они остаются искренне убежденными, что им «этого не дано», и даже не пытаются понять, что абсолютно ничего не сделали, для того чтобы овладеть искусством общения.

Среди профессионалов делового общения бытует поговорка: «Кто научился говорить, тот сможет овладеть и искусством общения». Для этого следует освоить его основные законы и, конечно, тренироваться. Причем каждый заданный вопрос и ответ на него, каждое сказанное предложение и каждая беседа могут выполнять функции тренинга. Главное — поставить перед собой цель и настойчиво идти к ее достижению. Тогда результаты не заставят себя ждать. А предлагаемый учебник выполнит роль путевода на сложном пути освоения мастерства делового общения. Назначение последнего — крат-

ко, связно и в доступной форме изложить основные правила эффективного делового общения в сфере туризма; помочь формированию навыков профессиональной речи и умению убедительно вести полемику и дискуссию.

В учебнике использованы труды известных отечественных специалистов по психологии общения и управления, лингвистов, логиков, акмеологов, а также работы западных психологов и консультантов по менеджменту, маркетингу, связям с общественностью.

Для лучшего закрепления учебного материала каждая тема дополнена контрольными вопросами и практическими заданиями.

Изучая учебник, следует иметь в виду, что содержащиеся в нем выводы и рекомендации предполагают их вдумчивое и творческое осмысление и использование применительно к условиям сложившейся ситуации. Только при таком подходе учебник может оказаться действительно полезным для осваивающих психологию делового общения.

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ КАК ОБЪЕКТ НАУЧНОГО ПОЗНАНИЯ И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

1.1. Проблема общения в зарубежной и отечественной науке

Известно, что общение развивалось одновременно с развитием сознания первобытного человека и было неразрывно связано с трудовой деятельностью. Возникнув сначала в самых примитивных формах, оно прошло долгий путь развития, совершенствуясь вместе с развитием форм труда и обеспечивая взаимодействие людей. Человеческая сущность проявляется в общении, единстве человека с человеком, в единстве, опирающемся лишь на реальность различия между Я и Ты. Таким образом, вне общения формирование личности невозможно.

Изучение исторических источников свидетельствует о том, что для античного мира жизнь и общение являлись тождественными понятиями, причем общение связывалось с мудростью и добродетельностью.

Например, древнегреческий поэт Гомер утверждал, что мудрость включает в себя искусство слова, которому следует учиться. Слово преобразовывает действительность. Люди, общаясь, совершенствуются. Малокультурная речь — фактор обеднения мира, его дисгармонии.

Благодаря древнегреческому философу Сократу проблеме общения стали уделять особое внимание. Сократ жил в Афинах и с увлечением вел разговоры с разными лицами, чтобы «докопаться до истины». Он создал учение о благе, в котором особую роль отводил общению. Высшие блага (духовное здоровье, умственные способности, искусства и науки, дружба, согласие между детьми, родителями и братьями, гражданская община) он трактовал как процесс и результат духовного общения. В общении следует избегать назидательности, которая выступает прикрытой формой высокомерия. Самое главное в общении — познание самого себя. К приемам общения Сократ относил искусство задавать вопросы и искусство вести беседу. Вопросы необходимо задавать именно в ходе беседы, так как именно в ней рождается знание, которое является истинным общением.

Древнегреческий философ, ученик Сократа, Платон внес свой вклад в обогащение понятия «общение». Именно он впервые попытался учесть личностные особенности в общении. Платон считал, что человек должен быть добродетельным, а добродетельность — это доброжелательное общение с окружающими, приносящее радость собеседникам и теплоту человеческого чувства.

Древнегреческий философ, ученик Платона, Аристотель относил категорию «общение» к интеллектуальной функции жизни. Он считал, что всякое общение организуется ради какого-либо блага. Больше других и к самому высшему из всех благ стремится политическое общение. Высокая активность души, дающая наслаждение, проявляется в интеллекте, который совершенствуется в общении, перерабатывая энергию Космоса. Цель жизни человека — это счастье, а счастье — это удовлетворение потребностей: удовольствия и наслаждения, почести и славы, умножения богатства. Удовлетворение потребностей зависит от справедливости и меры как основных составляющих добродетели. Доставлять людям добро необходимо для того, чтобы быть понятым, услышанным и успешным.

Древнегреческие философы в своих высказываниях обратили внимание на то, что важной потребностью человека является он сам. Общение помогает человеку понять себя. Равнодушие, невнимание равносильно смерти. Однако господствовавшая тогда рациональная парадигма общения раскрывала лишь некоторые аспекты общения, а именно: эталонные нормы обращения и поведения с другими людьми в условиях тотального государства. Но кроме официальной рациональной парадигмы активно развивалось устное народное творчество, которое отразилось в мифах, легендах, сказаниях.

В древнегреческом эпосе акцент был сделан на символах или аллегориях. Наиболее знаменитые и дошедшие до нас аллегии: прокрустово ложе, минотавр и лабиринт минотавра, амазонки, царство теней, золотое руно и многие другие. Особое место в древнегреческом эпосе заняли чувства. Ярким примером этого является поэма «Орфей и Эвридика», в которой было полноценно раскрыто явление любви: страдание, переживания, впечатление и общение влюбленных; их страх потерять друг друга, желание быть вместе.

Последующие легенды и мифы древнегреческого эпоса, такие как «Аргонавты», «Троя», «Одиссея», повествуют о коллективных походах и сражениях. Они свидетельствуют о том, что явление коллективизма может существовать, если есть взаимодействие, понимание друг друга с полуслова, полувзгляда. Отсюда особое значение имеет общение.

В древневосточной литературе был создан образ человека-брата, к которому проявляется сострадание, рефлексия, эмпатия, т. е. основные механизмы общения.

В восточной мудрости отмечается: знающий себя — просвещен; побеждающий других — силен, а побеждающий самого себя —

могуществен; основное правило для человека — творить добро и не ссориться; красивые слова не заслуживают доверия.

В поздней зарубежной психологии можно выделить три подхода к изучению проблемы:

- 1) информационный (ориентированный на передачу и прием информации);
- 2) интеракциональный (ориентированный на взаимодействие);
- 3) реляционный (ориентированный на взаимосвязь общения и взаимоотношений).

Информационный подход берет начало с 1930-х гг. и широко используется до настоящего времени. Объект исследований — передача сообщений, главным образом реальных, между участниками: сообществами, организациями, индивидами, животными, техническими устройствами, которые способны посылать и принимать информацию с помощью какой-либо системы сигналов или символов. Теоретические положения этого подхода заключаются в следующем: содержание информации может преобразовываться в различные символы (кодироваться или декодироваться в слова, жесты, образы, предметы и т.д.); человек (его тело, глаза, лицо, руки, поза) образует своеобразный экран, на котором «проявляется» передаваемая информация после ее восприятия и переработки (в форме мыслей, эмоций, установок); существует нейтральное пространство, в котором взаимодействуют дискретные организмы и объекты ограниченного объема.

Существуют основные направления исследований информационного подхода.

1. Первое направление занимается теорией и практикой обращения или изменения сообщений в различные изображения, знаки, сигналы, символы, языки или коды и их последующей декодировкой. Наиболее известная модель была разработана математиком К. Шенноном и В. Вивером (1949). Первоначальная модель состояла из пяти элементов: источник информации, ее передатчик (шифратор), канал для передачи сигналов, приемник информации (дешифратор), ее получатель (место получения информации). Считалось, что все элементы организованы в линейном порядке. В дальнейшем первоначальная схема была усовершенствована. Введены разграничения между «сообщением» и «источником» и важные дополнительные понятия: «обратная связь» (отклик получателя информации, дающий возможность источнику корректировать последующую передачу информации); «шум» (искажения и помехи в сообщении при его прохождении по каналу); «избыточность» или «дублирование» (излишние повторения в кодировании информации для того, чтобы сообщение могло быть корректно декодировано); «фильтры» (преобразователи сообщения, когда оно достигает шифратора или покидает дешифратор).

2. Второе направление исследований возникло в 1960-е гг. Основная задача — анализ условий для циркулирования информации меж-

ду членами конкретной социальной группы или в межличностных взаимодействиях. Важные исследования в этой области были выполнены американским социологом и социальным психологом И. Гофманом. Он разработал модель коммуникационного обмена, состоящую из следующих четырех элементов:

- коммуникационные условия или условия общения, устанавливаемые индивидами в конкретных ситуациях социального взаимодействия (например, прямое, непосредственное, непрямое, опосредованное, симметричное, асимметричное циркулирование сообщений);
- коммуникационное поведение (стратегия общения), используемое участниками общения во взаимоотношениях друг с другом;
- коммуникационные ограничения, включающие экономические, технические, интеллектуальные и эмоциональные факторы, ограничивающие выбор участниками общения той или иной стратегии;
- критерии интерпретации, определяющие способы восприятия и оценки людьми своего поведения по отношению друг к другу.

Разработка и использование этой модели помогли сблизить информационный и интеракционный подходы к изучению проблемы общения.

Интеракционный подход был наиболее развит в 1960—1970-е гг. В отличие от информационного подхода, в котором общение представлено как трансакции по передаче информации (отдельные коммуникационные акты), в нем общение рассматривается как ситуация совместного присутствия, взаимно устанавливаемая и поддерживаемая людьми с помощью различных форм поведения и внешних атрибутов (внешности, предметов, обстановки и т. п.). И это управление ситуацией совместного присутствия, ее поддержание происходит относительно независимо от намерений участвующих индивидов. Они обладают контролем за «входом» или «выходом» из ситуации в соответствии со своими намерениями. Но каждый из них постоянно координирует свое поведение.

Интеракционный подход признает положение о том, что взаимодействие включает в себя обмен сообщениями, но главный исследовательский интерес направлен на организацию поведения. Теоретические положения этого подхода состоят в следующем: ориентация на многоаспектность человеческого поведения во множестве жизненных условий и обстоятельств; поведение является не столько функцией внутренних побуждений индивида, его мотивационных или личностных факторов, сколько функцией ситуации взаимодействия и социальных взаимоотношений; положения общей теории систем, вводящей такие фундаментальные понятия, как «система», «динамическое равновесие», «саморегуляция» и «программа».

В рамках интеракционного подхода разработан ряд теоретических моделей, пытающихся ответить на главный вопрос: какими способами (путями) структурируются и управляются ситуации присутствия с помощью средств поведения?

Условно можно выделить пять наиболее важных моделей.

Лингвистическая модель (Р. Бёдвистелл). Несмотря на многообразие взаимодействий, все они комбинируются из ограниченного репертуара, состоящего из 50 — 60 элементарных движений и поз тела человека. Поведенческие акты, сформированные из элементарных единиц, организуются таким образом, каким организуется последовательность звуков как элементарных единиц языка в словах, предложениях и фразах.

Модель социального навыка М. Аргайла и А. Кендона. Эта модель опирается на положение о том, что межличностные транзакции (коммуникационные акты), подобно другим видам социальных умений и навыков (например, вождение автомобиля, танцы, игры в карты т. п.), формируются посредством серии простых целенаправленных, но часто пробных и допускающих двоякое толкование шагов, т. е. научение общению происходит непосредственно в общении.

Равновесная модель М. Аргайла и Д. Дейна. Основная мысль — взаимодействующие участники всегда стремятся поддержать определенный общий баланс различных форм своего поведения в связи с присутствием и активностью других лиц в ситуации, т. е. любое изменение в поведении типа *A* обычно всегда компенсируется соответствующими изменениями в поведении типа *B*, и наоборот.

Программная модель социального взаимодействия Т. Шефена. Суть ее состоит в том, что общая структура межличностной встречи или ситуации взаимодействия (и синхронная, и диахронная) порождается благодаря действию по крайней мере трех видов программ. Первый имеет дело с простой координацией движений; второй контролирует изменение видов активности индивидов в ситуации, когда возникают помехи или неопределенности; третий вид программ модифицирует процедуры изменений, т. е. управляет комплексной задачей метаобщения.

Системная модель С. Кендона. Данная модель рассматривает взаимодействие как конфигурацию систем поведения, каждая из которых управляет отдельным аспектом межличностной транзакции. К настоящему времени проанализированы две такие системы: 1) управляющая обменом речевых высказываний; 2) управляющая главным образом использованием пространства и территории взаимодействия.

Реляционный подход. Начал развиваться с середины 1960-х гг. (Р. Бёдвистелл, 1968; Г. Бэйтсон, 1973). Основное положение этого подхода состоит в том, что социальный контекст и человеческая среда не столько создают условия и обстоятельства, в которых происходит межличностное взаимодействие, сколько являются непосредственно общением, понимаемым как система взаимоотношений. Другими словами, термины «общение», «коммуникация» — это обозначение общей системы взаимоотношений, которые люди развива-

ют друг с другом, с общиной и средой своего обитания. Любое изменение какой-либо части этой системы, вызывающее изменение других частей, называется информацией. Люди, животные или другие организмы включаются в эту систему с момента рождения и не покидают ее до самой смерти. Ключевой элемент данной концепции состоит в том, что взаимоотношения — это «нечто», существующее между индивидами и вне их.

Исследования с позиций реляционного подхода способствовали появлению кибернетики и теории общих систем, биологических исследований экосистем и динамики взаимоотношений между организмами и средой обитания. По утверждению самих сторонников подхода, реляционная теория общения находится на начальной стадии своего развития, несмотря на длительный период существования с момента зарождения.

Подробное описание основных положений трансактного анализа можно найти в работах Э. Берна, опубликованных в середине 1990-х гг.

Закономерности общения в России обусловлены влиянием двух тенденций в развитии российского общества: *православно-церковной* и *марксистско-материалистической*.

Религия — это инструмент управления и привлечения людей к общению. Именно вера оказывает благотворное влияние на взаимоотношения с окружающими в жизни любого человека и создает атмосферу взаимопонимания и взаимопроникновения во внутренний мир друг друга.

Общение, построенное на церковно-православной основе, создает особое видение взаимоотношений человека с человеком, человека с Богом. В этих взаимоотношениях ценным являются разносторонность, широта души, чувственность и эмпатия, уважение, но в то же время смирение и послушание. Все это можно описать одним словом, основополагающим в русской церкви, — это вера, составляющая базовую основу русского характера и доминанту общения Древней Руси.

Марксистско-материалистическая тенденция выражается в том, что общение подчиняется формированию человека, не верящего в сверхъестественные силы.

В современной отечественной психологии (Г. М. Андреева, А. А. Леонтьев, Б. Ф. Ломов, В. В. Знаков и др.) принят тезис о взаимосвязи, единстве общения и деятельности. Люди не просто общаются в процессе выполнения различных общественных функций, деятельности, но и в процессе «недеяния». Общается всегда деятельный человек: его деятельность неизбежно пересекается с деятельностью других людей. Такое пересечение деятельностей создает определенное отношение этого деятельного человека не только к предмету своей деятельности, но и к другим людям (Г. М. Андреева). При этом результат общения — отношения человека с другими людьми.

Нет деятельности без общения и общения без деятельности. Тем не менее в исследовательских целях можно условно разделить эти понятия (В. В. Знаков). Структура общения включает в себя:

- коммуникацию (обмен информацией);
- интеракцию (организация взаимодействий между общающимися индивидами);
- социальную перцепцию (процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания).

Если говорить в целом о тенденциях понимания проблемы общения, то изменения, произошедшие в XX в., отражают разрушение традиционных классических форм общения и создают логику новой парадигмы общения. Она гласит: мир многомерен, многогранен, гетерогенен и мозаичен, и то, каким он перед нами предстает, зависит, прежде всего, от фокусировок нашего сознания. События в этом мире могут быть рассмотрены не только через причинно-следственные связи, но и через связи смысловые, энергетические, структурные. В этой логике мир представляет собой не что иное, как способ описания наших взаимоотношений в нем. Мир рукотворен, он выстраивается видящим сознанием, но, с другой стороны, мир неопределенный и непредсказуемый. Мы живем в реальности, где Порядок вечно сражается с Хаосом, в этом и заключаются истоки и смысл общения.

Наука идет к тому, что будет представлять собой мозаику пересекающихся теорий и моделей. Ни одна из них не будет более фундаментальной, чем другие, и все они должны быть взаимно согласованными («теория взаимных обменов»). В конце концов, наука выйдет за пределы условных разграничений между дисциплинами. Сложится сетевая парадигма общения, отличающаяся отсутствием твердых оснований.

В XXI в. открываются возможности для сближения в общении физического, биологического и гуманитарного мышления и познания. Постнеоклассическая парадигма общения может быть представлена следующими положениями:

- 1) мир мыслится как система и это выражается в нарастающей популярности теории самоорганизации (синергетики);
- 2) человек осознается как «антропогенный фактор», как активная единица космоэволюционного процесса;
- 3) постижение сопричастности, понимание всеобщей связи вещей показывает, что основной формой общения может быть только диалог (полилог);
- 4) взаимоотношения человека и природы рассматриваются как диалог;
- 5) мир понимается как сеть взаимоотношений, «паутина»;
- 6) колоссальный разрыв между внешними возможностями, условиями развития и нашим внутренним духовным миром составляет основную проблематику общения в современном мире.

1.2. Понятие «деловое общение»

Ввиду сложности и емкости феномена «общение» толкование его как понятия зависит от исходных теоретических взглядов. В общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности, многогранный процесс взаимодействия и взаимовлияния людей друг на друга. Это человеческое взаимодействие многообразно как по содержанию, так и по форме проявления. Оно может варьировать от высоких уровней духовного взаимопроникновения до самых свернутых и фрагментарных контактов.

Социальный смысл общения состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта. Социальные функции общения в обществе связаны с потребностями общества в эффективном развитии и взаимодействии различных субъектов, как коллективных, так и индивидуальных.

Индивидуальный смысл общения заключается в налаживании контакта с окружающими людьми в целях познания действительности и самого себя, взаимного обмена мыслями, чувствами, состояниями, личностного самоопределения и самовыражения. Специфика индивидуального общения определяется тем, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. В общении человек самопредъявляется, обнаруживая свои индивидуальные особенности. По форме коммуникативных действий можно судить о чертах характера человека, по специфике организации и содержанию сообщения — о культуре и грамотности.

Общение может быть неформальным (межличностным) и формальным (функционально-ролевым).

Неформальное общение характеризуется тем, что в нем главную роль играют моменты, связанные с личностными смыслами, состояниями, переживаниями, когда каждый из партнеров воспринимает друг друга в качестве уникальной и неповторимой индивидуальности, когда общение является самоценностью. Именно в таком общении наиболее полно реализуется духовно-психический потенциал личности, ее потребность во внимании и самоутверждении, сила ее психологического воздействия на партнера.

Общение, опосредованное социальными ролями, называется **ролевым, формальным**. В этом случае люди общаются не просто как личности, а прежде всего как носители определенных функций. Однако и в подобной ситуации ролевое общение оказывается несвободным от личностных моментов. Например, при взаимодействии подчиненного с руководителем один начальник может быть сухим или даже суровым в общении, а другой, наоборот, дружелюбным и приветливым. Таким образом, в ролевое общение вводятся характеристики личностей общающихся людей — носителей определенных ролей.

В том случае, когда носителями ролей выступают физические субъекты социально-экономической, политической, общественной,

культурной, педагогической или научной деятельности, а межролевое общение подчинено обсуждению совместной задачи и требуется принятие согласованного решения, то межролевое общение становится **собственно деловым**.

Деловое общение может принимать форму **профессионального**. Различие профессионального и делового общения состоит в том, что при профессиональном общении взаимодействуют субъекты однородных профессиональных групп, употребляющие принятую в данной сфере терминологию и решающие единые задачи. Примером профессионального общения в сфере туризма может служить общение между руководителями фирм (подразделений фирм) и подчиненными, между работниками туристских организаций.

Деловое общение — более широкое понятие. В нем могут участвовать представители различных профессиональных групп, говорящие на разных профессиональных языках и решающие свои самостоятельные задачи, но вынужденные взаимодействовать для их решения с представителями других профессиональных групп, например, общение между налоговыми органами и соответствующими работниками туристской организации. Деловым является также общение между клиентом и обслуживающим его сотрудником туристской организации или гостиницы.

Деловое общение имеет ряд отличительных признаков. К ним прежде всего следует отнести: его нормированный характер и деловую целесообразность.

По своей сути **деловое общение** представляет собой средство организации взаимодействия между субъектами труда, которое включает в себя использование знаковых систем в следующих целях: установление и развитие деловых контактов; обмен информацией; восприятие и понимание друг друга; выработка единых правил взаимоотношений; обсуждение и решение общих вопросов и совместных задач; оказание взаимовлияния для внесения изменений в структуру психики и поведение партнера по общению.

Деловое общение начинается с того, что перед субъектом труда возникает определенная функциональная задача, которую ему необходимо решить. При этом в ходе выполнения своих обязанностей он может испытывать какую-либо потребность в общении. Например, у работника, занимающегося оформлением тура, возникли трудности в определении его стоимости. Работник находится в так называемой проблемной ситуации, из которой он должен найти выход. Для этого он сначала проводит ориентировку в данной проблемной ситуации, рассматривая варианты возможного выхода: посоветоваться с более опытным, квалифицированным коллегой или обратиться к экономисту. В зависимости от результатов ориентировки у него формируется определенное коммуникативное намерение. Таким образом, общение в психологическом смысле всегда является процессом решения коммуникативной задачи.

Этот процесс в свою очередь состоит из нескольких последовательных этапов. Он начинается снова с ориентировки, на этот раз в условиях коммуникативной задачи: ведь то, что и как скажет работник, зависит от того, где, с кем, при каких обстоятельствах он общается. Ориентировка в условиях коммуникативной задачи включает в себя ориентировку во внешней ситуации общения, в его целях, в личности собеседника и др. Характер ориентировки меняется в разных случаях общения. Иногда она сводится к минимуму: люди общаются почти автоматически, готовыми формулами. Иногда, особенно когда человек попадает в новую для него ситуацию и общается с малознакомым собеседником, ему приходится производить ориентировку не только до общения, но и во время него, чутко следя за реакцией собеседника и «подстраивая» к нему свои усилия, на ходу нащупывая наиболее эффективные способы.

Проведя ориентировку, говорящий планирует свое сообщение, представляя себе (обычно бессознательно), что именно он скажет. Затем он выбирает способ общения: как будет говорить. И лишь после этого говорящий осуществляет общение, вербальными (речевыми) и невербальными (жестами, мимикой, интонациями и т. п.) средствами. Но и на этом акт общения не заканчивается: говорящий должен контролировать эффективность общения, должна установиться обратная связь, сигнализирующая ему о том, что выбранные содержание и способы общения достигли своей цели и обеспечивают решение стоящей задачи.

Таким образом, для полноценного общения работник должен располагать целым комплексом умений. Он должен, во-первых, уметь быстро и правильно ориентироваться в условиях общения, во-вторых, уметь правильно планировать свою речь, выбирать содержание акта общения, в-третьих, находить адекватные средства для передачи этого содержания, в-четвертых, уметь обеспечивать обратную связь. Если какое-либо из звеньев акта общения будет нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения: оно будет малоэффективным или вовсе неэффективным.

Если в обычном, бытовом, общении это не так существенно, то в профессиональном и деловом общении в целом эффективность или неэффективность общения социально значимы.

Общение может происходить на разных языках. **Язык** — это система слов и выражений, правил их соотнесения с предметами и явлениями действительности, а также правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Иначе говоря, в деловом общении с помощью знаков передаются значения и смыслы.

Слово или выражение, общее для всех говорящих на данном языке, связанное для них с одним и тем же предметом, явлением, событием (или совокупностью, классом предметов или явлений), отражающее одно и то же отношение к этому предмету или явлению,

одинаковое представление о его роли в деятельности людей, называется **знаком**. Все знаки связаны между собой в систему.

То общее содержание, которое вкладывают все носители этого языка в данный знак языка, называется его **значением**. Но каждый человек (или группа людей, объединенная единством целей и средств деятельности, условий жизни и т. п.) кроме этого общего содержания вкладывает в знак и особое, специфическое отношение к нему.

Так возникает субъективная сторона значений: для любого человека общее значение знака преломляется через призму его собственной деятельности и входит в состав личностного смысла. **Смысл** — это значение в его «субъективной» форме, значение, как бы пропущенное через систему собственных мотивов и целей деятельности данного человека или группы людей. Опираясь на то общее, что дано нам в значении, мы способны путем сочетания слов в высказывании, их переносного употребления выразить новую мысль, не совпадающую с содержанием, закрепленным в знаке (мысль, как правило, никогда не равна прямому значению слов).

Язык — это важнейшее средство человеческого общения. Но он не единственное такое средство. Помимо языка для общения могут быть использованы другие знаковые системы. Некоторые из них, как и язык, первичны: знаки, входящие в эти системы, используются не только как средства общения, но и как средства обобщения. Таков мимический язык глухонемых.

Другие знаковые системы вторичны: мы как бы «переводим» на них свою речь, не изменяя ее содержания, а иногда даже звукового строения, и лишь используя другие (неречевые) средства выражения (телеграфная азбука Морзе; огни светофора на перекрестке улиц; математические, физические и химические символы и т. д.). С их помощью осуществляется общение людей, занимающихся специализированной деятельностью.

В обширной совокупности знаковых систем выделяются так называемые **машинные языки** — искусственные образования, созданные для общения человека с электронно-вычислительной машиной.

Особенности конкретных знаковых систем не исключают возможность их использования в сочетании друг с другом. В общении специалисты не ограничиваются языком символов и формул, когда обсуждают свою очередную проблему. Они применяют и звуковой язык, могут воспользоваться графиками или знаками еще каких-либо систем.

В деловом общении наряду со словесными знаками широко используются **жесты**. Они в свою очередь могут быть условными, т. е. иметь закрепленное за ними значение (кивок головой, пожатие плечами), или экспрессивными, т. е. служить большей выразительности речи, нести смысловую информацию, например о состоянии работника, его отношении к чему-либо и т. д.

Слушающий может по-разному воспринимать содержание общения. Он может понимать, что ему говорят, осознавать объективное содержание общения, но при этом в системе его отношений к окружающему миру ничего не будет меняться. В этом случае принято говорить о **языке дефиниций (определений)**; они характерны для знакового общения.

Слушающий может ставить себя на место собеседника. В этом случае его личность претерпевает некоторое изменение: принимая на себя «роль» другого человека, слушающий усваивает, хотя и частично, систему его отношений к другим людям, явлениям или событиям, новую для него систему ценностей. Это — **идентификация**. Она осуществляется, например, когда новый работник впервые входит в данную организацию как ее равноправный член. Идентификация связана с процессом принятия социальной роли и поэтому является в конечном счете актом вхождения в социальную группу, отнесения себя к ней, социализации.

Наконец, **сопереживание**, или **эмпатия**. Это такой случай, когда один сотрудник организации живет, действует и переживает вместе с другим сотрудником. Сопереживание может привести к дальнейшей идентификации, но не обязательно. Оно имеет место и в обычном смысловом общении, когда работник, даже не разделяя чувства своего собеседника, тем не менее способен их понять.

К факторам, влияющим на возрастание роли делового общения в современных условиях, относятся:

- усиливающаяся специализация, требующая соответствующей кооперации;
- увеличение объема информации, требующей своего распространения;
- усложнение производственных задач и увеличение в связи с этим доли времени, отводимого на общение между сотрудниками организаций.

Особенностью молодой сферы туризма является то, что в ней до сих пор нет единства мнений по многим проблемам понятийного аппарата и инструментария исследований. Но, несмотря на это, имеется значительное число вопросов, которые постоянно являются актуальными и входят в круг «традиционных» тем делового общения. К ним относятся как вопросы, касающиеся проблем туризма в целом (например, история и факторы развития туризма; компоненты спроса и предложения на туристском рынке; психологические особенности потребителя туристского продукта и гостиничных услуг; число и качество рабочих мест в туризме и гостиничном бизнесе; маркетинг в туризме и т. д.), так и вопросы, относящиеся к жизнедеятельности конкретной организации (в частности, история развития туристской организации или гостиницы; ее системные характеристики; корпоративная культура; стратегии развития; социально-психологические явления, возникающие в туристской организации (гостинице); про-

фессиональная готовность сотрудников к эффективному решению стоящих перед ними задач; формирование и рациональное использование трудового потенциала сотрудников; организационные коммуникации и профессиональное общение сотрудников; инновационная деятельность сотрудников; система управления в туристской организации (гостинице); психологический портрет команды предприятия и каждого работника отдельно; результаты работы туристской организации (гостиницы) и др.).

Эффективное деловое общение по данным темам является закономерным и помогает туристским организациям (гостиницам) успешно развиваться в сложных условиях конкурентной борьбы.

1.3. Структура делового общения

Структура делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма включает в себя:

- потребность, вызвавшую необходимость общения;
- цель общения;
- форму сообщения;
- тему (содержание) сообщения;
- код или язык сообщения.

При анализе делового общения следует помнить, что системообразующими являются потребность в нем и его цель. Именно они лежат в основе активности отправителей и получателей сообщений, обладающих своими индивидуальными психологическими особенностями и устремлениями.

Если **потребность** выступает как состояние индивида, возникающее в результате испытываемой нужды работника в информации, необходимой для выполнения профессиональных функций, и порождающей активность, то **цель** есть осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие работника. Данный образ имеет побудительную силу, так как связан с удовлетворением потребности. Он направляет действие и определяет выбор возможных способов его осуществления.

Формы и средства сообщения достаточно многообразны. При этом главным инструментом человеческого общения является речь. Благодаря речи индивидуальное сознание работника, не ограничиваясь личным опытом, собственными наблюдениями, обогащается результатами общественного опыта. **Речь** — это форма существования сознания (мыслей, чувств, переживаний) для другого, служащая средством общения с ним, форма существования мышления.

Любая речь в деловом общении говорит о чем-то, т. е. имеет какой-то предмет; обращается к кому-то — реальному или возможному собеседнику или слушателю и выражает что-то — какое-либо отношение говорящего к тому, о чем он говорит, и к тем, к кому он в дей-

ствительности или мысленно обращается. Стержнем или канвой смыслового содержания речи является то, что она обозначает. Понимание является одним из конституирующих моментов речи.

Живая речь обычно выражает неизмеримо больше, чем она собственно обозначает. Благодаря заключенным в ней выразительным средствам, она сплошь и рядом выходит за пределы абстрактной системы значений. При этом подлинный конкретный смысл речи раскрывается в основном через эти выразительные средства (интонационные, стилистические и пр.). Подлинное понимание речи достигается не одним лишь знанием словесного значения употребленных в ней слов; существеннейшую роль в нем играет истолкование, интерпретация этих выразительных средств, раскрывающих тот более или менее сокровенный внутренний смысл, который вкладывает в нее говорящий.

Живая профессиональная и деловая речь не является только «чистой» формой абстрактного мышления; она не сводится лишь к совокупности значений. Она обычно выражает и эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит, и часто к тому, к кому он обращается. Можно сказать, что чем выразительнее речь, тем больше в ней выступает говорящий, его лицо, он сам.

Любая конкретная речь или высказывание человека являются определенной специфической деятельностью или действием, которые исходят из тех или иных мотивов и преследуют определенную цель. В контексте этих мотивов и целей говорящего объективный смысл или значение его высказывания приобретает новый смысл: за объективным содержанием того, что сказал говорящий, выступает то, что он имел в виду, то, что он хотел высказать: дать почувствовать или понять то, ради чего он все это сказал. Предметный текст оказывается снабженным более или менее богатым и выразительным подтекстом. Образующийся таким образом личностный контекст определяет смысл речи как высказывания данного человека. Строясь на основе его предметного значения, этот личностный смысл речи может как сходиться, так и расходиться с ним в зависимости от целей и мотивов говорящего и их отношения к содержанию его речи.

Речь обычно должна решить какую-либо более или менее осознанную говорящим задачу и являться действием, оказывающим то или иное влияние на тех, к кому она обращена. Для того чтобы речь стала вполне сознательным действием, необходимо, чтобы говорящий четко осознал задачу, которую должна решить его речь, т. е. прежде всего ее основную цель.

Однако понимание задачи, которую должна решить речь, предполагает не только осознание цели, но и учет условий, в которых эта цель должна быть достигнута. Эти условия определяются характером предмета, о котором идет речь, и особенностями аудитории, к которой она обращена. Лишь при учете цели и условий в их соотноше-

нии человек знает, что и как ему сказать, и может строить свою речь как сознательное действие, способное решить задачу, которую поставил перед собой говорящий.

В деловом общении встречаются различные виды речи: речь жестов и звуковая речь, письменная и устная, внешняя речь и речь внутренняя.

Современная профессиональная и деловая речь является по преимуществу *звуковой речью*. *Язык жестов* (мимика и пантомимика) является лишь дополнением к основному тексту звуковой речи: жест имеет вспомогательное, второстепенное значение.

Существенно отличны друг от друга устная речь (как разговорная речь, речь-беседа в условиях непосредственного контакта с собеседником) и письменная речь.

Письменная и устная речь находятся друг с другом в относительно сложных взаимоотношениях. Они теснейшим образом связаны между собой. Но их единство включает и очень существенные различия. Письменная речь носит алфавитический характер; знаки письменной речи — буквы — обозначают звуки устной речи. Тем не менее письменная речь не является просто переводом устной речи в письменные знаки. Различия между ними не сводятся к тому, что письменная и устная речь пользуются разными техническими средствами. Они более глубоки.

Устная речь в основном функционирует как разговорная речь в ситуации беседы, письменная речь — как речь деловая, более безличная, предназначенная не для непосредственно присутствующего собеседника. Письменная речь при этом направлена преимущественно на передачу более отвлеченного содержания, а устная, разговорная речь преимущественно рождается из непосредственного переживания. Отсюда следуют различия в построении письменной и устной речи и в средствах, которыми каждая из них пользуется.

В устной, разговорной речи наличие общей ситуации, объединяющей собеседников, создает ряд непосредственно очевидных предпосылок. Когда говорящий воспроизводит их в речи, его речь представляется излишне длинной, скучной и педантичной: многое непосредственно ясно из ситуации и может быть в устной речи опущено. Между двумя собеседниками, объединенными общностью ситуации и в какой-то мере переживаниями, понимание бывает возможно с полуслова. Иногда между близкими людьми достаточно одного намека, чтобы быть понятым. В таком случае то, что мы говорим, понимается не только или иногда даже не столько из содержания самой речи, сколько на основании ситуации, в которой находятся собеседники. В разговорной речи многое поэтому не договаривается. Разговорная устная речь — *ситуативная речь*. Причем в устной речи-беседе в распоряжении собеседников помимо предметно-смыслового содержания речи имеется целая гамма выразительных средств, с помощью которых передается то, что не досказано в самом содержании речи.