



Умение общаться - ключевое качество успешных [Текст] : науч.-учеб. пособие / Г. А. Черняк, Г. В. Ангелов, А. В. Коваленко и др. ; под общ. ред. Г. В. Ангелова, Г. А. Черняк ; Ин-т психологии им. Г. С. Костюка, Акад. пед. наук Украины, Акад. инж. наук Украины. - Одесса : Вид-во КП ОМД, 2017. - 496 с. - (Социально-философские и психолого-педагогические аспекты эффективных коммуникаций). - ISBN 978-617-637-129-8.

Книга як науково-навчальний посібник є одним з навчальних напрямків курсів «Основи педагогіки та психології» та «Соціології», які є обов'язковими для підготовки у вузах фахівців багатьох профілів.

Сьогодні справжнє, щире спілкування між людьми відбувається все рідше, і часто багато з нас не готові до відвертих і змістовних розмов. Але саме такі розмови складають суть взаємин і лежать в основі будь-якого успіху, будь-то бізнес, або щасливе сімейне життя.

Ця книга допоможе вам подолати бар'єри в щирому спілкуванні, навчить правильно виділяти і сприймати головне - розповідь, як управляти миттєвими поривами і емоціями, і відкриє основні принципи ясною, конструктивною і результативною бесіди, за допомогою якої ви зможете впливати на оточуючих вас людей і управляти різними ситуаціями.

Дана монографічна робота розрахована на широке коло дійсних і майбутніх фахівців у сфері керування, педагогіки, юриспруденції, богослов'я, політики, дипломатії, журналістики, рекламної справи й паблік рилейшнз.

## ВВЕДЕНИЕ

*«Для успеха в жизни умение общаться с людьми гораздо важнее обладания талантом»*

**Джон ЛЕББОК**, английский археолог, этнограф, моралист, классик эволюционизма

Наш мир построен на взаимодействии людей. Ведь едва ли не все свое время мы общаемся. Ежедневно восемь часов, большинство из нас общаются, проводя на работе, а после этого - еще восемь часов с друзьями и родными. 16 часов контактов, общения в день - это львиная доля жизни. Поэтому умение общаться - пожалуй, самое важное в жизни умение. И выходит, что любой результат зависит от того, насколько эффективно мы можем общаться.

Многие люди заблуждаются на этот счет. Они считают, что общение - обычный природный процесс и в нем нет особых тайн. Как идет разговор, так

он и идет, словно мы плывем по течению, иногда позволяя немного сражаться с ним. Но именно оно управляет нами, а нам не приходит в голову, что то, на что мы тратим почти все свое время стоит делать осмысленно - плыть не по течению или против него, а туда, куда нужно.

Конечно, успешное общение - понятие субъективное, его трудно измерить. Но есть один сильный критерий, который отражает некоторое действие успешно и эффективно. Это - достижение поставленной цели или результата.

Как известно общение - это многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в обмене информацией и совместной деятельности.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становясь осознанным и опосредствованным речью. В общении реализуются социальные отношения людей, удовлетворяются потребности, достигаются различные цели.

Общение включает в себя все многообразие духовных и материальных форм жизнедеятельности человека и является его насущной потребностью.

Ни для кого не секрет, пишет польский психолог **Ежи МЕЛИБРУДА**, что «межличностные отношения имеют для нас значение не меньшее, чем воздух, которым мы дышим»<sup>1</sup>. Непреодолимая притягательность общения для человека хорошо выражена в известном высказывании французского писателя А. де Сент-Экзюпери: «Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения»<sup>2</sup>.

Невозможно себе представить развитие человека, само существование индивида как личности, его связь с обществом вне общения с другими людьми. Исторический опыт и повседневная практика свидетельствуют о том, что полная изоляция человека от общества, изъятие его из общения с другими людьми, приводит к полной утрате человеческой личности, ее социальных качеств и свойств.

**Искусство общения - важнейший навык, которому стоит обучиться каждому из нас, независимо от того, где мы работаем и чем занимаемся.** 85% успеха, как в бизнесе, так и в личной жизни определяется тем, насколько хорошо человек может передавать свои мысли и как сильно он может мотивировать других людей действовать по его рекомендациям. Вот почему эффективное общение с другими людьми во многом определяет будущее человека.

Чтобы стать мастером общения, важно развивать самые разнообразные навыки: это и ораторское мастерство, и умение управлять конфликтом, и навыки ведения переговоров, и подстройка к собеседнику, владение мимикой, голосом и жестикуляцией.

Именно об этом написана эта работа. В ней перечислены некоторые простые приемы, которые облегчают процесс общения между людьми, делают его более предсказуемым, помогают различать психологические

---

<sup>1</sup>Мелибруда Е. Я-ты-мы. - М.1986. С.53

<sup>2</sup>Сент-Экзюпери А. Маленький принц, - М.: Московский рабочий, 1981. С.297

портреты собеседников, хотя сама тема настолько обширна, что ее невозможно полностью осветить даже десятком книг.

Но часто ли мы задумываемся о необходимости анализировать процессы нашего общения? Как известно, необходимость общения обуславливается, в конечном счете, необходимостью совместного участия людей в производстве материальных благ. Что касается сферы духовной жизни, то здесь центральное место занимает потребность личности в приобретении социального опыта, в приобщении к культурным ценностям, в овладении принципами и нормами поведения в обществе и другими людьми.

Интерес к проблеме общения уходит своими корнями в далекое прошлое. Общение, процессы взаимодействия между людьми их взаимоотношения, те вопросы, с которыми сталкивается человек, вступая в контакт, с другими людьми, всегда привлекали к себе пристальное внимание. Психолог, социолог, антрополог, философ, сексолог **Игорь Семенович КОН** пишет, что «люди неизменно считают подлинную дружбу редкой и расцвет ее, как правило, относят к прошлому» Эта своего рода тоска по настоящей дружбе, по искренности общения в прошлом является преувеличенной. Ведь в наше время можно наблюдать множество проявлений подлинной дружбы людей, их искренности и самопожертвования. Ярким примером могут служить проявления дружбы в тяжелые годы Второй Мировой войны. Но и сейчас трудно себе представить человека, не испытывающего дружеских чувств к близким людям, к товарищам по профессии, по общим склонностям и интересам, устремлениям.

Может показаться, что с понятием общения, хорошо известным каждому, особых проблем не возникает. Вроде бы все прекрасно знают, что такое общение. С этим словом связываются привычные представления о контактах и отношениях людей друг с другом, о встречах с друзьями и незнакомыми людьми, о личных взаимоотношениях, возникающих на почве профессиональных, любительских, творческих и иных общих интересов.

Элементарная функция общения - достижение взаимоотношения, причем для начала - на самом внешнем, предварительном, формальном уровне. Казалось бы, что может быть проще. Улыбка, рукопожатие, одобрителный кивок, приветственный жест.

Вступая в контакты с другими людьми, мы далеко не всегда сознаем, что пользуемся при этом знаками - единицами условного кода, языка, дошедшего до нас из глубоких веков, коммуникативного орудия, тысячелетиями создававшегося огромными творческими коллективами - народами и расами. Элементарные языки, подобные языку приветственных жестов, варьируются не только от одной национальной культуры к другой, но и внутри самой национальной культуры от одной профессиональной, сословной или половозрастной группы к другой и даже от семьи к семье. Отсюда ясно, насколько универсален этот источник взаимного понимания или, напротив, непонимания людей.

Но если так обстоит дело в сфере самых элементарных коммуникативных навыков, то, насколько, велика возможность, взаимного непонимания,

таящаяся в смысловом плане человеческого общения, включающем в себя гамму сложных психологических, нравственных, культурных и идейных мотивов, сплав мыслей, настроений и чувств, которыми один человек обменивается в процессе общения с другими!

«Среди образованных и умных людей, - пишет швейцарский писатель, лауреат Нобелевской премии по литературе **Герман ГЕССЕ**, - сплошь и рядом случается, что каждый воспринимает склад ума и язык, догматику и верования другого как чисто субъективное, как всего лишь приближение, всего лишь ускользающую параболу. Но, чтобы каждый познал тоже и в себе самом и к себе самому приложил, и каждый как за собой, так и за противником оставил право на только ему присущие, собственные, душевный склад, образ мышления и язык и, что, стало быть, двое людей, обмениваясь мыслями, постоянно отдавали бы себе отчет о ненадежности своего оружия, многозначности всех слов, недостижимости действительно точного выражения, а поэтому и необходимости всячески идти другому навстречу обоюдной доброй воли и интеллектуального рыцарства - такие прекрасные, казалось бы, само собой разумеющиеся между двумя мыслящими существами отношения практически встречаются до того редко, что мы от души рады всякому, даже отдаленному их подобию»<sup>3</sup>.

Сюда можно добавить сложное переплетение материально - экономических условий, вовсе не безразличных к содержанию общения и его социально-психологической форме, условий, которые определяются в свою очередь характером труда, формами совместной деятельности людей. Потребности современного общества, его духовной и материальной сфер делают проблему общения чрезвычайно актуальной. Без соответствующего развития форм общения практически невозможны такие области человеческой деятельности: воспитание, образование, здравоохранение, наука, искусство, политика, идеология, бизнес и др. В связи с этим, выдвигается задача систематизации и накопления знаний по вопросам общения, прогнозирования потребности людей в новых его видах при сохранении и закреплении традиционных форм социальной коммуникации. Современных исследователей все более интересуют механизмы практической реализации потребности людей в общении в различных условиях их жизнедеятельности.

Какова же исходная точка любого общения, рождающего взаимопонимания или, напротив, непонимание, неприятие? Может быть, это - встреча, рукопожатие, приветствие, знакомство? Пришел человек в новый для него коллектив - это начало его общения с этим коллективом. Все вроде бы ясно. Чтобы вступить в общение, людям надо для начала увидеть друг друга, встретиться. Как же иначе? Дело, однако, в том, что уловить первичный контакт не так-то просто, а подчас, быть может вовсе невозможно. К моменту прихода в новый коллектив вы можете быть в определенном смысле наслышаны о ваших будущих партнерах по общению.

---

<sup>3</sup> Гессе Г.Игра в бисер- М.: Изд-во «Художественная литература». 1969.С.93

Собственно говоря, вы уже готовы отвечать определенным образом на их улыбки, слова, приветствия, на их изучающие взгляды, вопрос рукопожатия и даже прокручиваете весь этот процесс в разных вариантах в своем воображении. И хотя собеседника нет, а общение с ним уже началось.

Оно началось благодаря тому, что еще до вашей встречи, у вас бы общая почва для общения, обсуждения интересующих вас вопросов обмена мнениями и др. Это - имеющийся в нашем распоряжении арсенал средств общения: язык, а точнее, языки, ибо каждый из нас кроме словесного (вербального) языка владеет еще языками жестов, мимики, поз, - то есть, выразительных движений.

У людей, только собирающихся вступить в общение друг с другом имеется конкретное основание для опережающей коммуникации. Это относится не к языковой общности, а к нормативно-ценностной системе того общества, в котором протекает ваша жизнедеятельность.

Предвосхищая нормы, которых придерживается в своем поведении! ваш будущий собеседник, ценности, которым он подчиняет свои жизненные цели и задачи, вы мысленно прогнозируете направление, которое может принять ваш с ним диалог. А это нетрудно сделать (в первом приближении, конечно), когда вам известно, кто ваш собеседник (профессия, возраст, интересы), т.е. какие социальные роли он исполняет. Более того, этого нельзя не сделать, ибо, как только вам сообщают какую-либо социальную роль, у вас в голове тут же всплывают ассоциированные с этой ролью нормы поведения и ценностные ориентации.

Не будучи знакомы с человеком, до встречи с ним, если только нам известны его должность, профессия, пол, образование и т. д. - в общем все то, что образует систему социальных ролей, исполняемых данным человеком в данном обществе, мы всегда ожидаем от него каких-то действий, поступков, черт характера. Эти ожидания могут оправдываться, совпадать с реальностью, а могут и не иметь с ней ничего общего даже приводить к острым и подчас неразрешимым конфликтам.

В любом случае социальные ожидания опережают реальный контакт между людьми, выступая в виде системы своего рода предпосылок общения. Формируясь поначалу на базе определенного набора норм и ценностей, составляющих содержание той или иной социальной роли, они конкретизируются по мере углубления знакомства с реальным человеком, становясь ожиданием относительно его поведения, действий, поступков, мнений и желаний. У каждого из нас имеются своеобразные комплексы ожиданий относительно тех людей, с кем мы более или менее регулярно общаемся или даже с кем мы просто знакомы.

Обратимся к нашей повседневной жизни. Если ваши требования-ожидания по отношению к другому человеку не оправдались (хотя вы уверены в правоте своих притязаний, в их объективной справедливости), вы обычно делаете попытку изменить что-то в другом человеке, сделать его поведение по отношению к вам более правильным, приемлемым, рациональным. По мнению психологов, в процессе общения может

возникнуть жизненная ситуация, которая способна вызвать серьезные изменения во взглядах, поведении, отношении к миру, способе мышления, интересах людей.

Каковы же причины возникновения такого узлового момента, такой ситуации, при которой происходит резкая «переоценка ценностей»? Причиной может стать желание одного человека изменить поведение и способ мышления другого в сторону определенного поведения, действия, взаимопонимания, интеллектуализации общения и др. Руководитель трудового коллектива, например, стремится выработать у подчиненных более позитивное отношение к труду, выполняемым ими функциям, привить им чувство ответственности. С этой целью он усиливает дисциплинарное воздействие, использует жесткие методы руководства и управления. В основе его действий лежит прежний опыт как его самого, так и его бывшего начальника, отличавшегося в свое время достаточно крутым нравом. Однако оказывается, что такой стиль руководства не приносит успеха; более того, он может вызвать молчаливую оппозицию, а то и сопротивление в коллективе. Казалось, было бы логично, если бы руководитель, почувствовав ситуацию, изменил характер общения с подчиненными. Однако, к сожалению, в таких случаях очень часто пристрастие к уже сложившемуся способу поведения оказывается сильнее логики.

Если руководитель выработал по отношению к подчиненному «персональный» стиль общения на основе «стереотипа давления», то очень часто не только не достигается желаемый результат, но и появляется результат обратный. Подчиненный теряет веру в собственные силы, подавляет в себе малейшие проявления творчества и инициативы, у него проявляется чувство собственной неполноценности. Как видим, попытки одного человека, воздействуя определенным способом на другого, вызвать позитивные, с его точки зрения, изменения в другом, могут принести к развитию отрицательных качеств у объекта воздействия.

Отсюда можно сделать достаточно простой, но практически очень значимый вывод о том, что если мы хотим воздействовать на другого человека (предъявляем ему определенные требования), то начинать это воздействие следует не с выбора тех или иных его способов, а с самого себя. Как верно отмечает польский психолог **К. МЕЛИБРУДА**, «если кто-то стремится усовершенствовать возможности воздействия на других людей, он должен, прежде всего, начать с самопознания, а не с поиска некой легкой и эффективной техники воздействия»<sup>4</sup>.

Хотя и не существует таких чудодейственных методов воздействия на других людей, которые подходили бы для любого случая и могли гарантировать успех, но есть ряд психологических и педагогических принципов, которых можно придерживаться.

Например, при психологической рефлексии, т.е. взаимном реагировании и

---

<sup>4</sup> Мелибруда Е. Я-ты-мы.-М.,1986.С.77

восприятии, человек, пытающийся изменить поведение другого, всегда должен помнить, что объект реагирует не только на методы и способы, но и на него самого как на личность. Есть известное высказывание, что «воспитатель сам должен быть, воспитан». Здесь же можно напомнить о громадной силе личного примера.

Для эффективного воздействия на другого человека важно уметь использовать его положительные черты, уметь изменяться самому, постоянно обогащать арсенал методов своего воздействия на других, при длительном профессиональном воздействии на других с целью их изменения человек всегда должен помнить, что ни его методы и способы воздействия, ни он сам не могут оставаться неизменными. Требования, ожидания во многом зависят от изначальных моментов общения - языка и речи.

И так, **общение** - это многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в обмене информацией и совместной деятельности.

Учебник «Умение общаться - ключевое качество успешных» рассчитан на тех, чей профессиональный успех непосредственно зависит от навыков эффективного общения. Рассчитан на максимально широкий круг специалистов в сфере управления, торговли, юриспруденции, политики, журналистики, рекламного дела и мн. др. Основное назначение курса - научить добиваться в процессе коммуникации нужных результатов. С помощью предложенных методик Вы сможете эффективно проводить переговоры и рабочие совещания, публичные выступления, продажу товаров и многое другое. Курс поможет и тем, кого интересует не только деловое общение, но и улучшение взаимоотношений с окружающими: родственниками, друзьями, коллегами по работе.

Данное научно-учебное издание базируется на эффективном синтезе научной и практической психологии.

Структурно данная книга состоит из таких разделов:

1. Ценность человеческого общения
2. Психологические возможности в общении
3. Ваши способности в Вашей власти
4. Сила визуальной риторики
5. Внутренние препятствия внутри нас
6. Лайфхакинг успешного общения

В этих разделах читателю предлагается информация, содержащая осмысления технологии эффективного общения, сути межличностного и делового общения, деловых переговоров и разрешения конфликтов, искусства публичных выступлений. Каждый раздел книги заканчивается списком литературы, рекомендованной к изучению.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
РАЗДЕЛ I. ЦЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ.....	12
1.1. ОБЩЕНИЕ В ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА .....	12
1.2. ОБЩЕНИЕ - БАЗОВАЯ ПОТРЕБНОСТЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКОЙ ЛИЧНОСТИ.....	22
1.3. ЦЕЛИ И ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ.....	36
1.4. ВИДЫ ОБЩЕНИЯ.....	40
1.5. СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ.....	50
ЛИТЕРАТУРА.....	51
РАЗДЕЛ II. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ В ОБЩЕНИИ.....	53
2.1. ПСИХИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ.....	53
2.2. ВЗАИМОСВЯЗЬ ОЩУЩЕНИЯ И ВОСПРИЯТИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ.....	56
2.3. ОСОБЕННОСТИ КОГНИТИВНЫХ ПРОЦЕССОВ ВОООБРАЖЕНИЯ И ВНИМАНИЯ В ОБЩЕНИИ.....	65
2.4. ПРОЦЕССЫ, СВЯЗАННЫЕ С ПАМЯТЬЮ, МЫШЛЕНИЕМ И РЕЧЬЮ.....	77
2.5. ЭМОЦИОНАЛЬНО-ЧУВСТВЕННЫЕ И ВОЛЕВЫЕ КОМПОНЕНТЫ ОБЩЕНИЯ .....	93
ЛИТЕРАТУРА.....	117
РАЗДЕЛ III. ВАШИ СПОСОБНОСТИ В ВАШЕЙ ВЛАСТИ .....	119
3.1. В ПОИСКАХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ РЕЗЕРВОВ .....	119
3.2. ПРИРУЧАЕМ СВОЙ ТЕМПЕРАМЕНТ.....	128
3.3. МНОЖИТЕЛЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ-ХАРАКТЕР.....	152
3.4. ВВЕРХ ПО ЛЕСТНИЦЕ СПОСОБНОСТЕЙ.....	169
3.5. УЧИТЕСЬ ВЛАДСТВОВАТЬ СОБОЙ.....	186
ЛИТЕРАТУРА .....	222
РАЗДЕЛ IV. СИЛА ВИЗУАЛЬНОЙ РИТОРИКИ.....	224
4.1. ПОДСКАЗКИ ФИЗИОГНОМИКИ.....	224
4.2. ОБЩЕНИЕ БЕЗ СЛОВ.....	235
4.3. ЯЗЫК РУК.....	238
4.4. СИГНАЛЫ ТЕЛА.....	256
4.5. ПСИХОЛОГИЯ ПОЛОВЫХ РАЗЛИЧИЙ В ОБЩЕНИИ .....	290
ЛИТЕРАТУРА .....	307
РАЗДЕЛ V. ВНУТРЕННИЕ ПРЕПЯТСТВИЯ В ОБЩЕНИИ .....	308
5.1. БЕГ С БАРЬЕРАМИ.....	308
5.2. БАРЬЕР ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ.....	340
5.3. БАРЬЕР ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ЭМОЦИЙ.....	360
5.4. БАРЬЕРЫ РЕЧИ И ЯЗЫКА.....	366
5.5. БАРЬЕРЫ УСТАНОВКИ.....	374
ЛИТЕРАТУРА.....	382
РАЗДЕЛ VI. ЛАЙФХАКИНГ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ .....	383
6.1. ЛИЧНЫЙ SWOT АНАЛИЗ.....	383



6.2. ФИШКИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ.....	398
6.3. ИСКУССТВО ПЕРСОНАЛЬНОГО НЕТВОРКИНГА.....	412
6.4. ДОРОЖНАЯ КАРТА В ОБЩЕНИИ.....	420
6.5. ЛАЙФ-КОУЧИНГ - УСПЕШНЫМ.....	432
ЛИТЕРАТУРА .....	453
ИСПЫТАНИЕ ПУТИ К СОГЛАСИЮ (ПСИХОДИАГНОСТИКА) ....	482
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>482</b>
ИССЛЕДОВАТЕЛИ ТАИН ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ .....	484