

УДК 159.9(0758)

DOI 10.21661/r-555560

*Безуглая Г.В.*

## ПРОБЛЕМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВОСПРИЯТИЯ В УПРАВЛЕНЧЕСКОМ ОБЩЕНИИ

***Аннотация:** в данной статье обусловлена важность управленческого общения, дается его характеристика и основные разновидности, их характерные черты. Автор подчеркивает важность межличностного восприятия в рамках делового общения как важного фактора успешной деятельности организации, в конце статьи формулируется вывод касательно данных размышлений.*

***Ключевые слова:** деловое общение, общение, коммуникации, межличностные коммуникации, управленец, менеджмент, процесс восприятия, психология восприятия, межличностное восприятие, перцептивный процесс, менеджмент, психология.*

Ни для кого не секрет, что современный управленец помимо своих профессиональных качеств должен обладать высоким уровнем культуры, а также всесторонним образованием. Помимо этого, он должен обладать разнообразными знаниями, навыками и умениями, в числе которых культура общения и со своими подчиненными, и с поставщиками, и с подрядчиками. Именно поэтому, чтобы его понимали, его речь должна быть построена безукоризненно правильно, грамматически и лексически верно выдержана, он должен быть тонким психологом, знающим хотя бы азы межличностного восприятия.

Актуальность данной проблемы заключается еще и в том, что сотрудник современной компании любой отрасли существенно отличается от сотрудника прежней формации. Он не берет на веру ни один постулат, его могут убедить только глубокие аргументы, искренность и правда.

Итак, общение – важнейшая форма взаимодействия людей. проблематика управленческого общения обусловлена тем, что оно возникает на базе и по поводу определенного вида деятельности, которая связана с производством какого-

либо продукта либо делового нематериального результата. Важно понимать, что управленцы тратят на разные виды общения в среднем 80% своего рабочего времени.

В деловом общении выделяют три взаимосвязанные стороны:

- коммуникативную (обмен информацией);
- интерактивную (взаимодействие общающихся);
- перцептивную (восприятие) [3].

Социальное восприятие включает в себя восприятие межличностное, самовосприятие и восприятие межгрупповое. Большая роль отводится межличностному взаимодействию в процессе социализации человека по мере его рождения, развития, роста, обучения, работы, взаимодействия в семье и с окружающими, в том числе коллегами [2].

Проблема межличностного восприятия вызывает все больший интерес ученых и практиков, поскольку именно оно является одним из важнейших факторов конструктивного межличностного взаимодействия в процессе социально-коммуникативной деятельности.

Социальный перцептивный процесс имеет две стороны: субъективную (субъект восприятия – человек, который воспринимает) и объективную (объект восприятия – человек, которого воспринимают). Соответственно, восприятие человека детерминируется качествами и свойствами объекта восприятия; особенностями восприятия субъекта; условиями, при которых происходит перцептивная деятельность.

На процесс восприятия влияет наше внимание, что составляет основу наблюдательности, а наблюдательность, в свою очередь, является основой культуры восприятия. Уровень нашего восприятия определяется также полученными в процессе жизнедеятельности знаниями, умениями, навыками, опытом, культурой [5].

В основе теоретико-информационного рассмотрения любых явлений лежит общая структурная схема всех процессов информационного взаимодействия, обязательными элементами которой являются источник информации, приемник

информации и канал связи между ними. Примером применения информационного подхода может быть социальная сфера.

Человек – существо социальное, поэтому он не может жить, развиваться и формироваться без стимулов, исходящих непосредственно из социальной среды. Социальная среда требует межличностных контактов. Освоение этих навыков социального сосуществования является важным условием реализации, удовлетворения жизнью.

Еще Аристотель утверждал, что человек, живущий вне общества «он либо животное, либо бог». В человеческом обществе между его отдельными элементами (индивидами, социальными группами и институтами) постоянно происходит обмен информацией, которую принято называть социальной информацией [9].

Общение является основой социальной перцепции в современной психологии. Общение между людьми – это не только наука, но и искусство, которому человек учится всю свою жизнь. Но в этом вопросе не самая последняя роль отводится природным способностям человека и, конечно, его образованию. Чтобы человек эффективно и правильно функционировал в обществе, он должен обладать соответствующими компетенциями. Правильное общение чрезвычайно важно для приобретения ключевых компетенций, которые определяют создание правильных отношений во всех сферах жизни. В процессе общения человек собирает различную информацию, которая необходима для принятия решений и точного суждения о ситуации.

Общаясь с людьми, человек получает знания и информацию, благодаря которым он может проверить свой образ мышления и структурировать существующие знания. Он может развиваться благодаря общению в разных сферах жизни и поделиться собственным жизненным опытом. Общение создает возможности для мотивации других к действию для достижения конкретных целей. Общение создает возможность побудить других проявлять инициативу, выполнять их потребности и последовательно добивались поставленной цели [6].

Коммуникационный процесс важен при сообщении стандартов, обязанностей и критериев поведения, что достаточно весомо в контексте управленческой деятельности. В этом контексте общение играет роль регулятора человеческого поведения, и для этого происходит навязывание ценностей и распространение желаемого поведения. Общаясь, люди могут улучшить их ожидания и отношения, благодаря чему избегают недопонимания и конфликты, а это, согласитесь, важно в любой организации.

Общение дает человеку возможность выражать эмоции и чувства. Общаясь, люди могут выразить свое эмоциональное отношение к поднятым вопросам и ситуациям. Выражение эмоциональных состояний через общение позволяет понять человеческие намерения, что важно при интерпретации человеческого поведения.

Общение создает возможности для установления отношений и межличностных контактов. Человек как социальное существо нуждается в принятии и одобрении важных для него людей. Коммуникация позволяет связаться с другими людьми по различным каналам, что способствует построению отношений и удовлетворению социальных потребностей.

Коммуникация выполняет следующие функции [10].

1. Информационные функции; служит для предоставления знаний людям, которые нуждаются в руководстве в их действиях. Это также удовлетворяет желание рабочих осознавать то, что на них влияет.

2. Командно-инструктивные функции; служат для информирования сотрудника о своих обязательствах перед официальной организацией и для предоставления ему дополнительных рекомендаций о том, как правильно выполнять свои обязанности.

3. Функция влияния и убеждения (также известная как мотивационная функция); побуждать подходящего человека выполнять или демонстрировать определенное поведение. Передаваемые сообщения используются, чтобы убедить людей в том, что их действия могут быть полезными для личного или организационного характера.

4. Интегративная функция; относится к тому факту, что обмен сообщениями / идеями при правильном обращении должен помочь связать деятельность человека с его усилиями, дополняющими, а не отвлекающими друг от друга. Усилия объединены, а не фрагментированы в результате должным образом интегрированного общения.

Межличностное общение – это процесс, обуславливающий передачу и прием сигналов на вербальном (речь) и невербальном (мимика, пантомимика, интонация голоса) уровнях. С другой стороны, межличностное общение – это вербальный обмен, осуществляемый в конкретной ситуации, использующий голосовые и невербальные сигналы для лучшего взаимодействия. Для обмена сигналами должно быть четыре основных звена: от отправителя, человека, который кодирует информацию до получателя, который расшифровывает информацию. Не менее важен и сам код (способ передачи информации), а также путь, по которому осуществляется поток информации (канал) [8].

Межличностное общение включает обмен концепциями, идеями, чувствами, данными и / или информацией между двумя или более людьми с помощью вербальных (например, устных) или невербальных (например, письменных) методов. Коммуникаторы постоянно обмениваются информацией, это означает, что люди всегда либо получают, либо предоставляют информацию. Понимание различных методов обмена информацией особенно важно в деловой и профессиональной среде. Общение происходит по различным маршрутам и каналам, а также с помощью среды. Среда или канал связи – это средства или способы, которые используются для передачи сообщений или информации от отправителя к получателю [7].

Стоит отметить, что есть четыре основных типа общения, которые мы используем ежедневно: устное, невербальное, письменное и визуальное.

Вербальное общение кажется наиболее очевидным из различных типов общения. Он использует устное слово либо лицом к лицу, либо дистанционно. Вербальное общение необходимо для большинства взаимодействий, но есть и дру-

гие невербальные сигналы, которые помогают придать дополнительный контекст самим словам. Сочетание невербального общения с устным словом дает более детальное сообщение.

Письменное общение включает в себя любой обмен информацией в письменной форме. Например, электронные письма, тексты, письма, отчеты, SMS, сообщения в социальных сетях, документы, справочники, плакаты, листовки и т.д.

Устное общение – это общение, которое использует устное слово, прямое или косвенное, в качестве канала связи. Это вербальное общение может осуществляться по каналу, который передает информацию только в одной форме, то есть в звуковой форме. Можно общаться либо лицом к лицу, либо по телефону, либо с помощью голосовых заметок, чатов и т. д.

Невербальное общение дает некоторое представление о выборе слова говорящим. Сарказм, самоуспокоенность, обман или искренность проявляются в невербальном общении. Эти вещи часто передаются через мимику, жесты рук, позу и даже внешний вид, и все это может что-то сказать о говорящем.

Визуальные типы коммуникации включают знаки, карты или рисунки, а также цветной или графический дизайн. Обычно они укрепляют вербальное общение и помогают подчеркнуть суть. Наглядные пособия могут помочь спикеру запомнить важные темы, дать аудитории возможность рассмотреть и в целом помочь передать представляемое сообщение.

Взаимодействуя с другими, люди всегда преследуют одну или несколько целей, или задач. В этом смысле межличностное общение можно рассматривать как обоснованное, целенаправленное поведение; Кларк и Делия (1979) идентифицировали три типа целей, которые можно явно или неявно различать в каждой коммуникативной ситуации [1]:

- инструментальные цели, которые сосредоточены на «задаче коммуникативной ситуации»;
- межличностные цели, включая установление или поддержание отношений с другим (другими);

– цели идентичности, в которых есть управление ситуацией общения с целью представления желаемого образа себя для говорящего и создания или поддержания определенного ощущения себя для другого (других).

Социально-психологические аспекты проблемы социальной и межличностной перцепции разрабатываются в зарубежной психологии в основном в рамках когнитивных теорий (Дж. Бруннер, Д. Икес, Ж.-Ф. Леенс, М. Снайдер, М. Хьюстон), общим для которых является представление о социальном восприятии и познания как процесс категоризации. Значительное внимание сосредотачивается на исследовании атрибутивных процессов (К. Дэвис, Э. Джонс, Г. Келли).

В исследованиях Г. М. Андреевой, А. А. Бодалева, под восприятием понимают сложный психический процесс отражения предметов и явлений объективной действительности, которые влияют в определенный момент на органы чувств человека. Социальное восприятие (социальная перцепция) понимается как сложный комплекс явлений и процессов, обеспечивающих ориентацию индивида в социальной среде и обеспечивающих для него состояние готовности к действию, как отмечают В. С. Агеев, Г. М. Бодалев, В. В. Знаков, К. М. Романов и др. Этот комплекс охватывает как перцептивные процессы обработки информации, поступающей от органов чувств, так и мыслительные, когнитивные процессы. Организованная перцептивная деятельность, в основе которой лежат определенные способы обследования объекта, применение понятийного аппарата обеспечивает многостороннее, многоуровневое его восприятие [4].

Исследования межличностного общения основаны на предположении, что характер взаимодействия между людьми определяется их взаимным восприятием слов и действий. Таким образом, межличностное общение включает в себя все поведение, вербальное и невербальное, которое имеет место во время взаимодействия. Ключевым элементом межличностного общения являются межличностные отношения, а в центре внимания изучения межличностных отношений – характер и качество взаимодействия между участниками.

Анализ теоретических источников позволяет выделить динамические и смысловые характеристики перцептивного образа. К динамическим относятся

такие полярные характеристики межличностной перцепции: полнота перцептивного образа (общий объем характеристик объекта перцепции, существенными для понимания его особенностей); фрагментарность (сужение сферы восприятия объекта перцепции, выделение его выразительных свойств); гибкость (мера усвоившихся знаний об объекте перцепции в различных ситуациях взаимодействия, восприятия объекта перцепции в зависимости от ситуации); ригидность (фиксация определенных, неизменных под влиянием ситуативных факторов качеств объекта восприятия и перцептивного образа).

К содержательным относятся особенности направленности личности на определение определенных характеристик другого человека – субъективных качеств (деловых, коммуникативных, личностных), физического облика (внешности), действий и поведения, а также мера их значимости (иерархия) в восприятии и оценке объекта перцепции.

Общение является одним из доминирующих факторов в развитии и становлении личности. Проблема общения остается одной из наиболее важных в современной социальной психологии. Большую актуальность при исследовании этой проблемы приобретает изучение тех случаев, когда процессы, связанные с межличностным взаимодействием, начинают вызывать особые затруднения, и индивид не получает эмоционального удовлетворения от своего положения в группе.

Для успешного осуществления межличностного взаимодействия, которое дает возможность почувствовать удовлетворение от общения и взаимоотношений с другими членами группы, важное значение представляет изучение рефлексивно-перцептивных процессов, от которых во многом зависит успех взаимодействия между людьми, а значит – положение личности в группе.

Как уже было установлено, в процессе общения должно присутствовать взаимопонимание между участниками этого процесса. Само взаимопонимание может быть здесь истолковано по-разному: или как понимание целей, мотивов, установок партнера по взаимодействию, или как не только понимание, но и принятие, разделение этих целей, мотивов, установок. Однако и в том, и в другом

случаях большое значение имеет тот факт, как воспринимается партнер по общению, насколько хорошо он понял своего собеседника. Особенную важность это обретает в деловом межличностном общении.

### *Список литературы*

1. Кисилев А.Г. Теория и практика массовой информации: подготовка и создание медиатекста / А.Г. Кисилев. – СПб.: Питер, 2011. – 400 с.
2. Лабунская В.А., Дроздова И.И. Теоретико-эмпирический анализ влияния социально-психологических факторов на оценки, самооценки молодыми людьми внешнего облика // Рос. психол. журн. 2017. Т. 14, №2. С. 202–226.
3. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учеб. пособие. – СПб: Знание, ИВЭСЭП, 2001.
4. Реан А.А. Психология личности: Социализация, поведение, общение / А. А. Реан – М.; СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2004. – 416 с.
5. Рождественская Н.А. Формирование когнитивного компонента межличностного восприятия у старшеклассников: дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.01 / Н.А. Рождественская. – М., 1990. – 191 с.
6. Фромм Э. Личность и социальные процессы в современном обществе // Фромм Э. Бегство от свободы; Человек для себя. Минск: Попурри, 2000. С.340–367.
7. Шишкина И.А. Особенности самоотношения и восприятия других людей подростками с разным уровнем интеллекта // Психологические исследования интеллекта и творчества: материалы научной конференции, посвященной памяти Я.А. Пономарева и В.Н. Дружинина, ИП РАН, 7–8 октября 2010 г. М., 2010. С. 269–271.
8. Шкурко Т.А. Компоненты внешнего облика в структуре восприятия визуальных презентаций возраста / Т.А. Шкурко, Е.Г. Николаева // Социальная психология и общество. – 2015. – №4. – С. 78–90.
9. Bartholow B. D., & Dickter, C. L. (2011). Person perception. Jean Decety and John T. Cacioppo (Ed.), Oxford Handbook of Social Neuroscience pp. 404–418.

10. Mohammadi and Banirostan. (2015). “ A Perceptual Meta-Model based on the Ontology of Mental Models», The International Journal of Humanities and Social Studies, Vol. 3 No. 11.

---

**Безуглая Галина Викторовна** – старший преподаватель, ФГБОУ ВО «Камчатский государственный технический университет», Петропавловск-Камчатский, Россия.

---