

**Уважаемый студент! Выполнение заданий строго обязательно!**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

**Группа ТЭК 2/3**

**Дата 17.01.2023**

**Преподаватель: Сидорук Л.Б.**

**Тема: Общение – основа человеческого бытия**

**ЛЕКЦИЯ**

**План**

1. Введение в дисциплину «Психология общения»
2. Классификация общения. Функции общения
3. Роль общения в профессиональной деятельности

**Цели занятия:**

**- образовательная:** познакомиться с категорией «психология общения», изучить классификацию общения по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам, функции общения; установить роль общения в профессиональной деятельности товароведа - эксперта;

**- развивающая:** развивать познавательный интерес к индивидуальным особенностям личности; поисково – исследовательскую деятельность.

**Основная литература**

1. Леонов Н.И. Психология общения: учеб. пособие для СПО/ Н.И. Леонов.- 5-е изд., пер. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2019. – 193с.- (Серия: Профессиональное образование)
2. Волкогонова, А.Т. Управленческая психология : учеб. пособие для студ. СПО / А. Т. Волкогонова, А. Т. Зуб. - М.: Форум - ИНФРА-М, 2017.- 352 с. - (Профессиональное образование). – Гриф
3. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2018. — 368 с.

**Дополнительная литература**

1. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004 - 410с.
2. Кошечая И.П., Каике А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2011 - 370с.
3. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. - М.: Смысл, 2008 -312с.
4. Рогов Е.И. Психология общения. - М.: Владос, 2008 - 312с.

## 1. Введение в дисциплину «Психология общения»

Антуан де Сент-Экзюпери воспел общение как «единственную роскошь», которая есть у человека. Можно ли представить нашу жизнь вне общения? Конечно, нет! Ведь по существу без него невозможно функционирование человеческого общества; никакая деятельность без общения не осуществима. Естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, которая ведет к установлению межличностных отношений. Человек становится человеком только в общении.

Способность к общению всегда относилась к числу важнейших человеческих качеств. К людям, непринужденно вступающим в контакты и умеющим располагать к себе собеседника, мы относимся с симпатией, а с людьми закрытыми, необщительными - «буками» - стараемся контактировать как можно реже.

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

Статистики подсчитали, что до 70 % времени в жизни большинства людей занимают процессы общения. В общении мы передаем друг другу разнообразную информацию; обмениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о своих целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения, а также нравственные принципы, правила этикета и традиции.

Однако общение не всегда протекает гладко и успешно. Часто мы сталкиваемся с критическими ситуациями: кто-то нас не понял; кого-то не поняли мы; с кем-то мы разговаривали слишком резко, грубо, хотя этого и не хотели. Безусловно, каждый раз после недопонимания, разговора на повышенных тонах, очередного конфликта у нас портится настроение, мы не можем понять, почему так произошло. Нет человека, который ни разу в жизни не испытывал трудностей в процессе общения. В частной жизни мы вправе выбирать тех, с кем нам приятно общаться, тех, кто нам импонирует. На службе мы обязаны общаться с теми, кто есть, в том числе с людьми, которые нам малосимпатичны; а в этой ситуации очень важно научиться вступать в контакт, поскольку от этого умения зависит успех профессиональной деятельности.

Каждый из нас представляет, что такое общение. Из него строится наша жизнь, оно лежит в основе человеческого бытия, поэтому общение стало объектом социально-психологического анализа.

**Психология общения** - категория, включающая знания о проявлении личностных особенностей, закономерностях восприятия, взаимодействия и передачи и приема информации людьми, которые общаются друг с другом.

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

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

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

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

Для обеспечения высокого уровня делового общения мы должны уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Нужно учитывать, что в процессе общения между коллегами, руководством, клиентами может возникнуть конфликтная ситуация, напряженность, а неумелое пользование словом может привести к сбоям в общении, к информационным потерям.

## **2. Классификация общения. Функции общения**

В жизни человека практически нет периода, когда он находится вне общения. Общение классифицируется по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам. Специалисты выделяют следующие формы общения.

Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом; оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т.д.). На основе непосредственного общения на более поздних этапах развития цивилизации возникли различные формы и виды общения. Например, опосредованное общение, связанное с использованием специальных средств и орудий (палка, след на земле и т.п.), письменности, телевидения, радио, телефона и более современных средств для организации общения и обмена информацией.

**Прямое общение** — это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты - мне, я - тебе».

**Косвенное общение** предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.

**Межличностное общение** связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных

особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.

**Массовое общение** - это множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т.д.).

Специалисты в сфере торговли и обслуживания в своей повседневной деятельности сталкиваются с проблемами межличностного общения.

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

**Императивное общение** - это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как бездушный объект воздействия, как механизм, которым надо управлять; он выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императивного общения в том, что принуждение партнера к чему-либо не скрывается. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п.

**Манипулятивное общение** сходно с императивным. Основной целью манипулятивного общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях, цели скрываются или подменяются другими.

При манипулятивном типе общения партнер не воспринимается как целостная уникальная личность, он является носителем определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Например, неважно, насколько добр человек, важно, что его доброту можно использовать в своих целях. Однако нередко человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношений с другими, в конечном итоге сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже воспринимает как фрагмент, руководствуется ложными целями и переходит на стереотипные формы поведения. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению доверительных связей, построенных на дружбе, любви, взаимной привязанности.

Императивная и манипулятивная формы межличностного общения относятся к монологическому общению. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути общается сам с собой, со своими задачами и целями. Он не видит истинного собеседника, игнорирует его.

**Диалогическое общение** является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на

равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения ряда правил взаимоотношений:

- психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас», т.е. с учетом чувств, желаний, физического состояния, которые партнеры испытывают в данный конкретный момент);

- доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);

- восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (принцип паритетности);

- общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип проблематизации);

- разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; следует выражать свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения).

Диалогическое общение предполагает внимательное отношение к собеседнику, к его вопросам.

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

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

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

3. Функция подтверждения состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания.

4. Функция организации и поддержания межличностных отношений. В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение. Эмоциональные межличностные отношения встречаются в деловом общении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток.

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

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

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

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

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

Характеризовать структуру общения мы будем путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон (рис. 1).

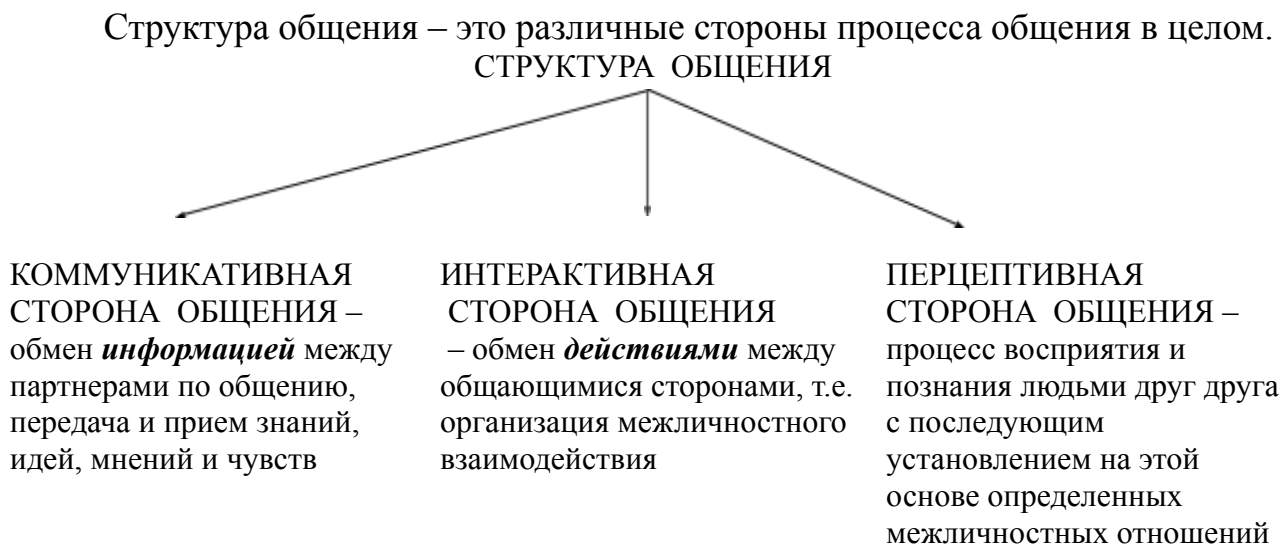


Рис. 1. Составные элементы категории общения

**Коммуникативная** сторона общения проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на их смысловое восприятие другими людьми.

**Интерактивная** сторона общения (от англ. interaction - взаимодействие) представляет собой взаимодействие (и воздействие) людей в процессе межличностных отношений.

**Перцептивная** сторона общения (от лат. perceptio - восприятие) проявляется через восприятие и оценку людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, других социальных общностей).

Потребность в общении состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью - к самосознанию, к самооценке. Все стороны общения взаимосвязаны и взаимообусловлены.

Основные структурные компоненты общения:

**предмет общения** - это другой человек, партнер по общению;

**мотивы общения** - то, ради чего оно предпринимается;

**действия общения** - это целостный акт, адресованный другому человеку (две основные категории действий - инициативные и ответные);

**задача общения** - это цель, на достижение которой в конкретной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения;

**продукт общения** - образования духовного и материального характера, создающиеся в итоге общения.

Для наиболее полной характеристики общения рассмотрим его типологию. Самой общей классификацией является выделение непосредственного и опосредованного общения.

Общение бывает непосредственным, когда взаимодействие людей осуществляется лицом к лицу, и опосредованным, реализуемым через деловые письма, приказы, распоряжения, отчеты, телефонную, радио- и телевизионную связь.

В процессе непосредственного общения его участники (субъекты) имеют возможность не только передавать информацию друг другу, обмениваться мнениями, суждениями и планами, но и следить за реакцией собеседника, видеть, как информация воздействует на поведение и поступки людей. Иными словами, между участниками общения при непосредственном контакте устанавливается постоянная обратная связь. Общение есть процесс реализации тех или иных отношений.

При опосредованном общении постоянная обратная связь отсутствует. Например, при переписке она ограничена, а в процессе телефонного разговора собеседники имеют возможность обмениваться информацией в форме диалога, но при этом не могут видеть выражения лица и других телодвижений, которые иногда говорят больше, чем слова. Однако в опосредованном общении есть свои преимущества. Это, прежде всего, возможность общаться, находясь далеко друг от друга, что обеспечивает большой выигрыш во времени и средствах.

В общении устанавливаются контакты между отдельными личностями, группами людей, а также между личностью и группой (организацией, фирмой). Группу в общении представляют, как правило, ее руководители или лидеры.

Также общение мы подразделяем на формальное и неформальное.

Общение, обусловленное социальными функциями, называется **формальным**. Партнеры в этом случае могут ничего не знать друг о друге, так как в этом нет необходимости. Важно знать социальные роли. Каждый из партнеров в таком общении ожидает от другого определенных действий, обусловленных его социальной ролью.)

*Например, социальная роль пассажира транспорта предполагает, что в ответ на требование контролера он предъявляет ему проездной билет, а в случае его отсутствия — оплатит штраф.*

Вид общения, противоположный формальному, - общение **неформальное**. Оно наполнено личностным смыслом, обусловлено теми личностными отношениями, которые установились между партнерами. Высшая форма неформального общения - дружба. Человеку свойственно стремиться к неформальному общению.

Деловое общение обычно включено в совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой

деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

Личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта.

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая не может ни возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения.

### **3. Роль общения в профессиональной деятельности**

Традиционно деловое общение понимают как процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение бывает:

- по статусу участников - горизонтальным (когда деловые партнеры обладают равным статусом) и вертикальным (когда между деловыми партнерами существуют отношения иерархии);
- по последствиям - конструктивным (укрепляющим и развивающим деловые отношения) и деструктивным (разрушающим отношения партнерства);
- по характеру и содержанию – непосредственным («лицом к лицу») и опосредованным (посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д.).

Непосредственное деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, ибо в нем непосредственно действуют все социально-психологические механизмы. Здесь присутствует постоянная обратная связь: каждый из собеседников получает информацию о том, как его действия, слова, поступки влияют на другого, какое впечатление на него производят. Возникает возможность своевременной коррекции собственного поведения. Однако и опосредованное общение сегодня - это неотъемлемая часть деловой жизни. Оно является, несомненно, более формальным, «сухим», зачастую лишенным эмоциональной составляющей, но от этого не перестает быть эффективным и действенным при решении весьма широкого круга проблем (при условии его правильной организации).

В целом деловое общение отличается от обыденного (дружеского) тем, что, во-первых, в его процессе ставится цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения; во-вторых, мы не можем просто так, без достаточных на то оснований прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). Конечно, при этом деловые отношения не исключают дружеские, и наоборот. Но их взаимосвязь весьма относительна: когда друзья становятся деловыми партнерами, их отношения часто портятся; и, наоборот, из деловых отношений нередко вырастает крепкая дружба.

В повседневной жизни чаще всего мы окружаем себя теми людьми, которые нам приятны, а в деловой вынуждены общаться с теми, кто нам нужен. Прекрасно, когда это совпадает! Но так бывает далеко не всегда. И если в своей личной жизни мы можем перестать встречаться с приятелем, чем-то рассердившим нас, то в деловом мире контакты не прерываются по принципу «не хочу - не буду».

В этом смысле важно иметь в виду, что содержание делового общения предполагает:

- умение выстраивать отношения с разными людьми (в том числе и с теми, кто вызывает у вас сильную антипатию) и добиваться максимальной эффективности деловых контактов;

- понимание, что партнера по общению интересует в первую очередь то, насколько вы ему можете быть полезны. Поэтому в деловом общении нужно демонстрировать прежде всего свою полезность для деловых партнеров, а не личные качества.

Функции делового общения. Деловое общение выполняет целый ряд важнейших функций, оно:

- способствует эффективному достижению целей производства или бизнеса (именно в ходе делового общения происходит выработка стратегии и тактики совместных действий, поиск средств решения поставленных задач, их корректировка в процессе реализации и т.д.);

- позволяет подобрать эффективно работающую команду (подбор и расстановка кадров, делегирование полномочий, работа с людьми);

- способствует созданию оптимального морально-психологического климата в команде, ибо от настроения и атмосферы в коллективе зависит его производительность и эффективность работы;

- обеспечивает благоприятные внешние условия для деятельности собственной фирмы или предприятия (контакты с партнерами, смежными организациями и т.д.).

При этом деловое общение реализуется в самых различных формах:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания и собрания;
- публичные выступления;
- телефонное общение.

Важно подчеркнуть главное: о какой бы форме делового общения ни шла речь, ее обязательной предпосылкой является соответствующий уровень культуры делового общения, умение видеть в деловом партнере не только полезную, но и интересную личность. Для этого нужно обладать:

а) высокой коммуникативной культурой;

б) умением объективно воспринимать и оценивать партнера;

в) умением выстраивать отношения с любым партнером, добиваясь эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Стороны делового общения взаимосвязаны: умение правильно воспринимать и принимать партнера или аудиторию помогает найти нужные доводы, а владение ораторским искусством - их изложить. Все это необходимо для успешного делового контакта, в ходе которого проявляется умение взаимодействовать с партнером: преодолевать барьеры в общении, занимать нужную психологическую позицию, выходить на соответствующий уровень общения и т.д.

В целом, если вы вовлечены в деловое общение и это основная сфера вашей профессиональной деятельности, то очень важно знать основные заповеди делового человека.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
5. Какие формы общения вам известны?
6. Какие виды межличностного общения вы знаете?
7. Что такое прямое и косвенное общение?
8. Какое общение называют формальным и неформальным?
9. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
10. Назовите функции, которые проявляются в общении.
11. Какие функции выполняет деловое общение?
12. Какие стороны входят в структуру общения?

### **Домашнее задание**

1. Выучить: с.10-17 учебник Леонов Н.И. Психология общения: учеб. пособие для СПО/ Н.И. Леонов.- 5-е изд., пер. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2019. – 193с.- (Серия: Профессиональное образование)
2. Дайте ответы на вопросы для самоконтроля

**Выполненные задания обязательно подписать, сфотографировать и фото переслать на электронную почту [mikrobio\\_2021@mail.ua](mailto:mikrobio_2021@mail.ua) или [vk.com/id753427514](https://vk.com/id753427514) 17.01.2023г. до 15.00 ч.**