

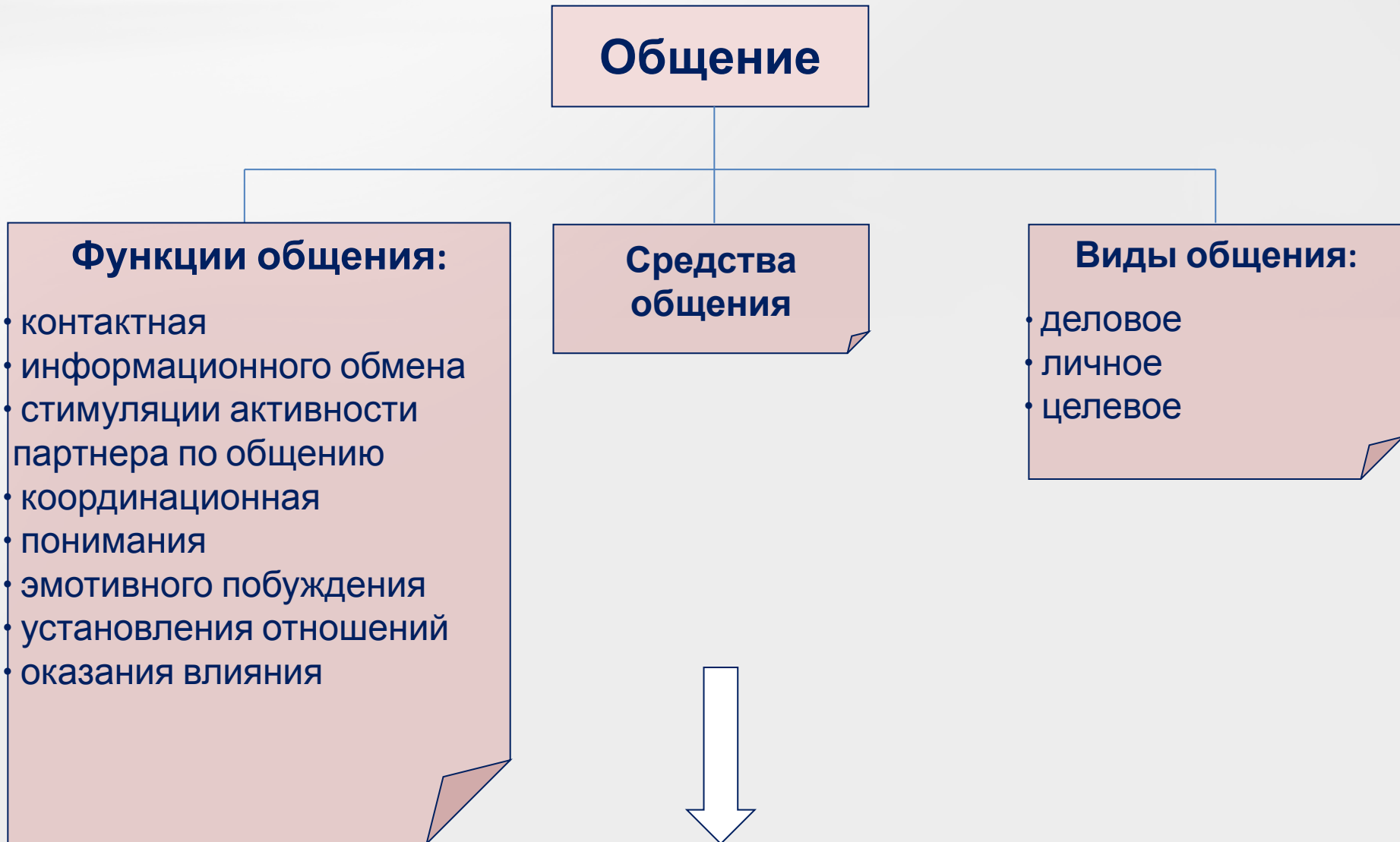
Тема лекции:

# Общение как фактор развития личности

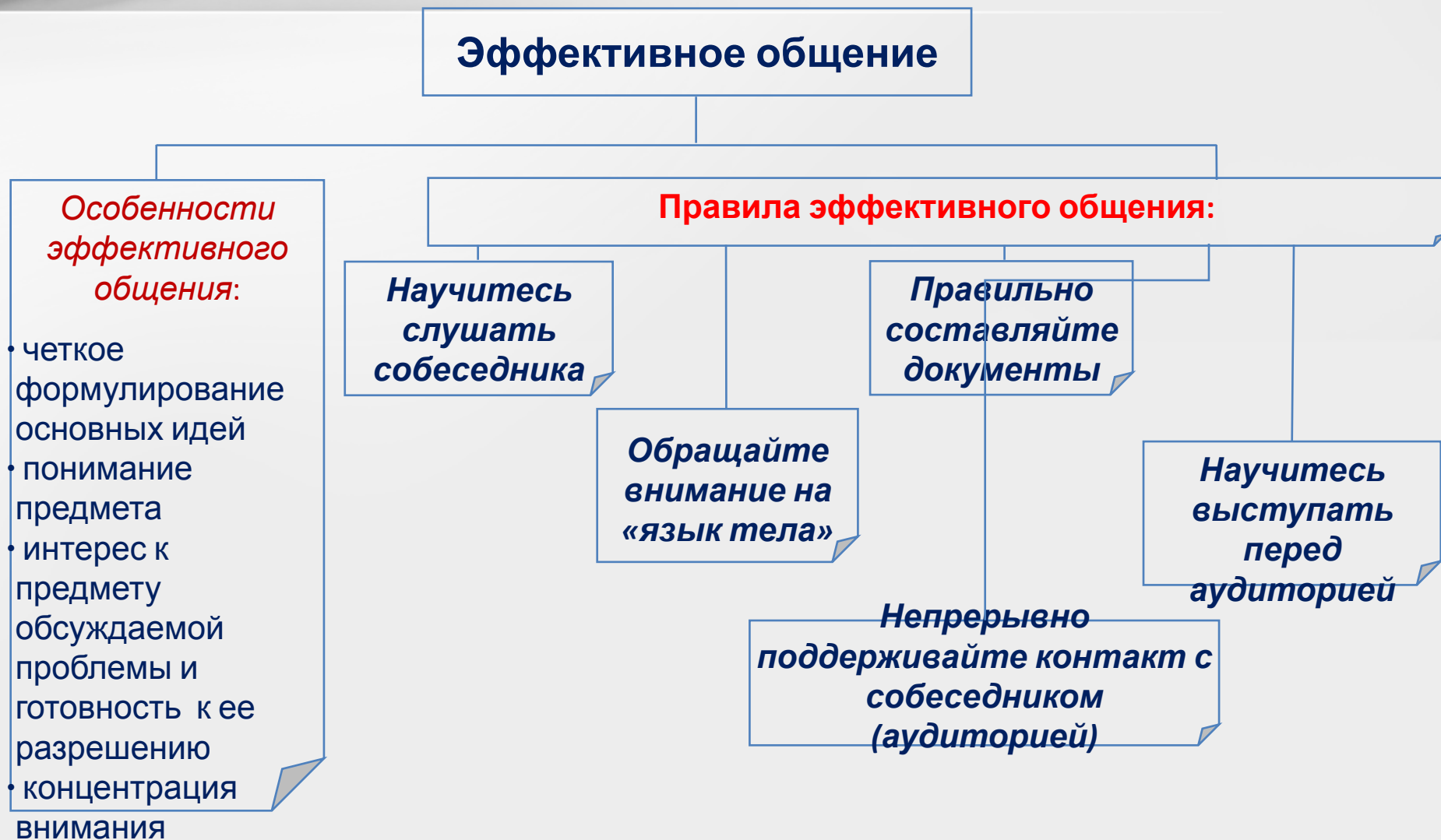
Основные понятия:

общение, функции и средства общения, правила  
эффективного общения

# Опорная (структурно-логическая) схема содержания учебного материала



# Опорная (структурно-логическая) схема содержания учебного материала



# Определение

**Общение** – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией или ее передачу, выработку совместной стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

По своей сути общение – это одна из важнейших форм взаимодействия людей, порождаемого потребностями их совместной профессиональной и другой деятельности, предполагающего обмен или передачу (трансляцию) профессиональной, социальной или личностно значимой информацией.

# Функции общения:

**Контактная,** цель которой – установление взаимодействия как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;

**информационного обмена сообщениями,** т.е. прием-передачу каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т.д.;

**стимуляции активности партнера по общению,** направляющей его на выполнение тех или иных действий;

# Функции общения:

**координационная** – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

**понимания** – не только адекватное восприятие смысла сообщения, но адекватное восприятие партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т. д.);

**эмотивного побуждения** в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), в том числе и собственных переживаний и состояний;

# Функции общения:

**установления отношений** – осознание и форсирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду;

**оказания влияния** – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т. д.

# Средства общения

**Средства общения** – это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.

Информация может передаваться и приниматься на расстоянии с помощью органов чувств (наблюдение за деятельностью другого человека, восприятие звуковых сигналов). Важнейшими средствами общения выступают язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных формах (тексты, схемы, рисунки), технические средства передачи и приема информации (радио, телевидение, механическая, электронная, лазерная и другие формы записи). Следовательно, под средствами общения понимаются способы общения и реализации его функций.



# Виды общения

**Деловое общение** присутствует в совместной деятельности и направлено на повышение ее качества и продуктивности.

Если деловое общение сосредоточено на том, чем заняты люди, то **личностное общение** связано с психологическими проблемами внутреннего мира человека и реализации социальных потребностей личности, а именно: познанием себя и других людей, отношением к окружающим людям, происходящим событиям и социуму в целом, разрешением внутреннего конфликта и т.п.

**Целевое общение** служит средством удовлетворения специфической потребности, в том числе потребности в общении с людьми.

**Эффективность общения (как передача информации в устном и письменном виде) зависит от следующих факторов:**

- степени развитости навыков устной и письменной речи;
- уровня сформированности умений устанавливать контакт с собеседником, вызывать у него доверие;
- психологического настроения собеседника;
- отношения собеседников к обсуждаемой теме;
- условий, в которых происходит беседа и др.

# Основные особенности эффективного общения

- ] **четкое формулирование основных идей передаваемой информации.** Информация должна излагаться последовательно, в определенной логике, на понятном для собеседника языке;
- ] **понимание предмета.** Для эффективного общения необходимо знать сущность обсуждаемой проблемы и быть уверенным в своих знаниях;
- ] **интерес к предмету обсуждаемой проблемы и готовность к ее разрешению.** Интерес, увлеченность делом, оптимизм являются важными средствами стимулирования собеседника к получению информации и использованию ее для решения проблем;
- ] **концентрация внимания.** Это требование позволяет не отвлекаться от содержания беседы и использовать специальные приемы, позволяющие привлечь внимание собеседника к наиболее важным аспектам разговора.

# Правила эффективного общения

## Научитесь слушать собеседника

*Это означает следующее:*

- *умейте сосредоточиться на теме беседы;*
- *не прерывайте собеседника на полуслове, не торопитесь с ответом, дождитесь своей очереди выразить мнение по теме беседы;*
- *будьте открыты новым знаниям и умейте извлекать полезную информацию из любой беседы;*
- *вникайте в слова собеседника.* Уточнить смысл получаемой информации в ходе беседы рекомендуется следующей фразой: «Насколько я понял...». При этом следует задавать уточняющие вопросы, ответы на которые помогут вам убедиться в правильном понимании сказанного

# Правила эффективного общения

**Обращайте внимание на «язык тела»** (зрительный контакт, выражение лица, голос, жесты, манеры поведения и др.)

Успех стимулирования активности партнера по общению, повышение его интереса к обсуждаемой проблеме определяются не только содержанием передаваемой информации, но и эффективностью «языка тела».

**Непрерывно поддерживайте контакт с собеседником (аудиторией)** . Это означает выполнение следующих требований: не отвлекайтесь от темы, не употребляйте непонятных для слушателей профессиональных терминов, не торопитесь, не забывайте о своих главных приоритетах (целях).

Во время разговора с возбужденным или расстроенным человеком, прежде всего, постарайтесь его успокоить и только после этого излагайте свою точку зрения. Не забывайте, что большинство людей могут концентрировать внимание лишь в течение непродолжительного времени. Если ваша информация для слушателей неинтересна, то вы можете потерять контакт с ними, даже не подозревая об этом.

# Правила эффективного общения

## Правильно составляйте документы

Это правило включает следующие рекомендации:

- *начните с определения цели документа.*

От цели зависит не только содержание документа, но и стиль текста. Чтобы заинтересовать адресата, разместите наиболее важную информацию в самом начале документа (например: «Прилагается копия последнего отчета по удовлетворению потребительского спроса, куда вошли специальные комментарии о работе отдела обслуживания»; «На последнем собрании персонала вы просили рассказать о рекомендациях по улучшению технологического процесса – выполняю вашу просьбу»);

# Правила эффективного общения

## Правильно составляйте документы

□ *предварительно продумайте содержание документа.* Содержание документа определяется основными идеями, которые необходимо донести до адресата.

*Несколько вопросов, ответами на которые необходимо руководствоваться при составлении текста:*

- ❖ В какой степени адресат знаком с предметом доклада?
- ❖ В какой степени читатели владеют используемой в тексте специальной терминологией?
- ❖ Интересен ли пользователям документа предмет обсуждения или вам необходимо заинтересовать их;

# Правила эффективного общения

## Правильно составляйте документы

***Пишите понятно и четко излагайте свои мысли.***

При составлении документов, деловых писем и сообщений рекомендуется использовать официальный стиль, не применять сленг и разговорные обороты, избегать слишком длинных предложений;

***Поясняйте содержание написанного.***

При составлении документов или проведении докладов и презентаций необходимо для усиления воздействия и повышения интереса и доступности использовать наглядные пособия, иллюстрации и пр. (например, если в отчете приводится большое количество статистической информации, то для облегчения восприятия рекомендуется использовать схемы и диаграммы).



# Правила эффективного общения

## Научитесь выступать перед аудиторией

Навыки публичного выступления включают следующие умения:

- *мыслить стратегически.* Это означает выявление основных идей презентации и отбор адекватных приемов презентации и убеждения аудитории в ходе выступления с учетом особенностей слушателей;
- *эффективно начинать вступление.* В течение первых 30 секунд слушатели должны уяснить для себя цели Вашего выступления и актуальность получаемой ими информации;

# Правила эффективного общения

## Научитесь выступать перед аудиторией

### *□ устанавливать личный контакт с аудиторией.*

Это умение предполагает проявление искреннего уважения к аудитории и Вашей заинтересованности к предмету выступления; использование активных (интерактивных) приемов (создание проблемной ситуации, мозговой штурм, дискуссия и др.), направленных на вовлечение слушателей в поисковую (творческую) деятельность и др.;

### *□ выделять смысловые блоки предоставляемого материала.*

Это умение предполагает разбиение содержания материала на логически завершенные блоки (части) (не более 3-4 ед.). Четко структурированный материал, представленный системно и последовательно, более эффективно воспринимается и осваивается слушателями;

# Правила эффективного общения

Научитесь выступать перед аудиторией

***□ эффективно завершать презентацию.***

Организируйте выступление таким образом, чтобы закончить его на 10 минут раньше запланированного срока. Это позволит потратить определенное время на подведение итогов, ответы на поступившие вопросы.

**Важными требованиями к заключению выступают:** подведение итогов (систематизация, обобщение представленного материала, выводы), обоснование значимости передаваемой информации для решения проблем, стимулирование слушателей задавать вопросы.

**Спасибо  
за  
внимание!**