

# Деловые коммуникации в педагогической сфере

или

## как стать идеальным преподавателем

**Ольга Николаевна Халуторных**  
кандидат философских наук,  
доцент факультета государственного управления  
МГУ имени М.В. Ломоносова





- **Общение — любая форма контактов между людьми, подразумевающая коммуникацию**
- **Коммуникация — процесс взаимного обмена информацией между партнерами по общению, включает передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств**



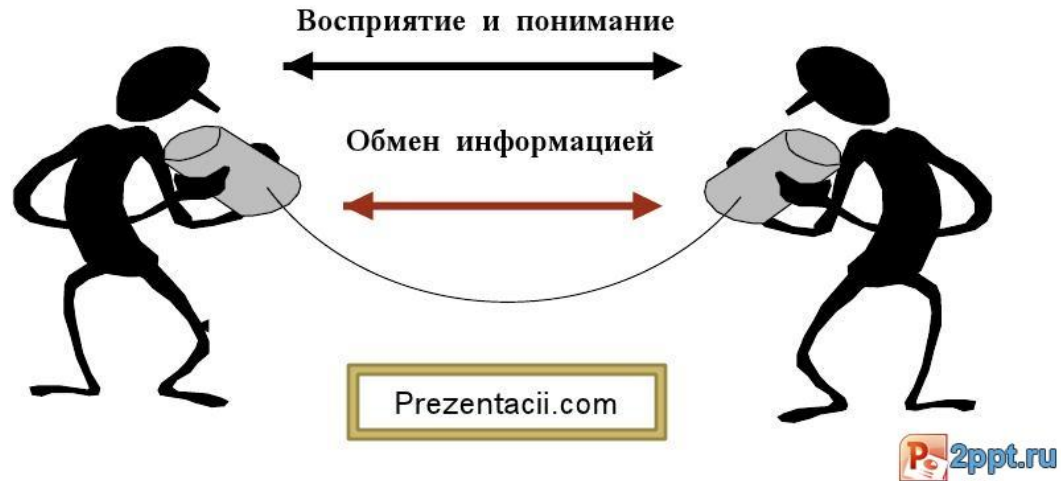
**Универсальным  
средством  
коммуникации  
является речь, с  
помощью которой  
не только  
передается  
информация, но и  
осуществляется  
воздействие друг на  
друга участников  
совместной  
деятельности**





# Деловые коммуникации

Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.





# Деловые коммуникации

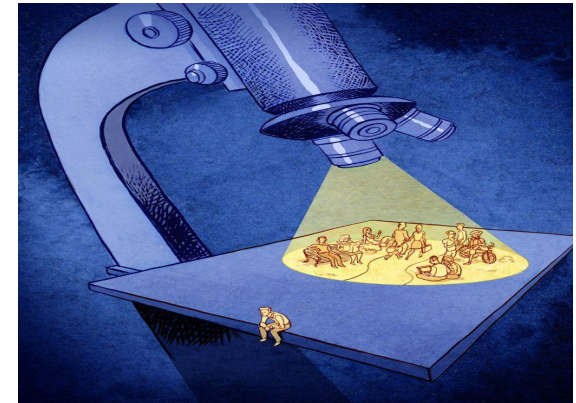
## Общение рассматривается:

- как средство передачи информации;
- деятельность (Б. Г. Ананьев, А. Н. Леонтьев);
- специфическая форма взаимодействия (Б. Ф. Ломов);
- способ познания другого человека (А. А. Бодалев, В. Н. Мясищев и др.);
- условие жизнедеятельности (А. А. Бодалев);
- способ передачи культурного и общественного опыта  
(А. А. Леонтьев и др.);
- способ влияния (В. М. Бехтерев, Е. Л. Доценко, А. Ю. Панасюк и др.);
- средство раскрытия субъективного мира личности (Г. М. Андреева и др.)



# Деловые коммуникации

- На степень включенности человека в систему социального взаимодействия влияют общественные отношения, жизненный опыт, уровень развития и саморегуляция
- Общение - процесс социально-психологического взаимодействия людей
- Способ проявления сущности человека, условие его существования
- органическая потребность







# Общение

- **Стереотиотизация** – процесс обработки информации по принципу подобия
- **Рефлексия** – с точки зрения общения включается на этапе анализа собственной позиции в данном акте общения.





# Общение

- ***Межличностные отношения***  
сосредоточены вокруг психологических проблем, интересов и потребностей, которые затрагивают личность человека







# Основными функциями общения являются:

- **Контактная** — состояние обоюдной готовности к приему и передаче информации;
- **инструментальная** - характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации;
- **Интегративная** - средство объединения людей;
- **Самовыражение** - форма взаимопонимания психологического контекста;
- **трансляционная** - служит для передачи способов деятельности, оценок и т. д.;
- **влияния** — изменение поведения, личностно-смысловых образований партнера;
- **информативная** — обмен сообщениями;
- **эмотивная** — возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний;
- **статусоопределяющая** — выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды



# Уровни общения

- **Макроуровень** — массовые контакты незнакомых людей в достаточно больших социальных группах
- **Мезоуровень** — общение в трудовых коллективах и подразделениях
- **Микроуровень** — межличностное общение, подразумевающее известную психологическую близость





# Типы межличностного общения

- **Императивное** — авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками
- **Манипулятивное** — воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений
- **Диалогическое** - доминирует установка на собеседника





# Общение





# Перцепция

- **Перцепция - восприятие**
- **Социальная перцепция** — восприятие и оценка людьми социальных объектов, социального статуса человека, его роли и влияния в обществе
- **Межличностная перцепция** — это процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга





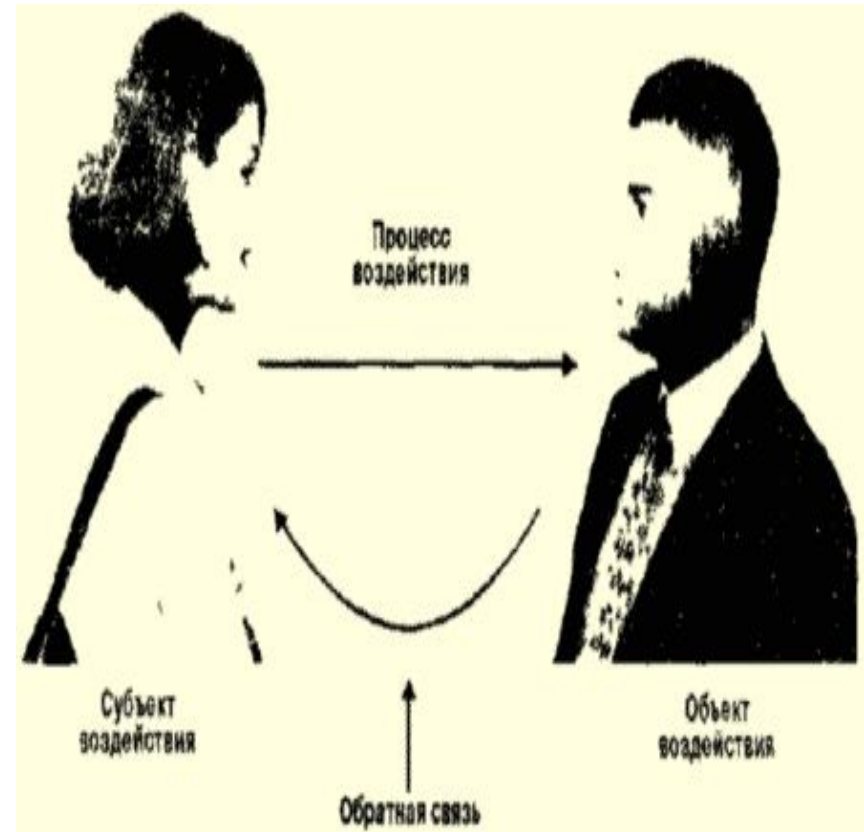
Что ты видишь?





# Перцепция

- **Аттракция** (привлечение) — одна из форм познания партнера, основанная на формировании устойчивого положительного чувства к нему





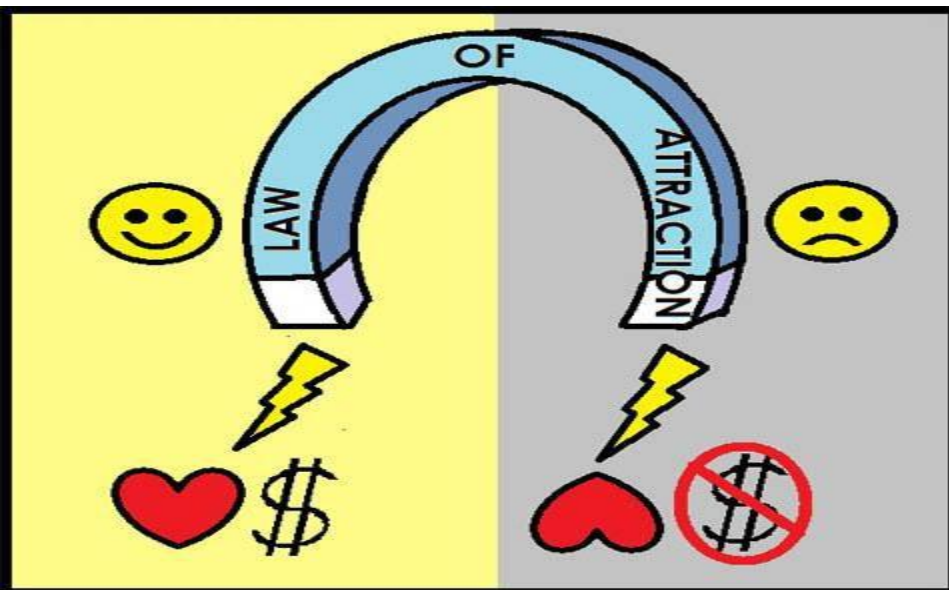
# Факторы аттракции

## внешние

- Потребность в аффилиации
- Эмоциональное состояние
- Пространственная близость

## внутренние

- Привлекательная внешность
- Стиль общения
- Сходство
- Дополнительность
- Поддержка





# перцепция

- **Эмпатия** – умение переживать
- **Казуальная атрибуция** - феномен, позволяющий понять, каким образом люди интерпретируют поведение другого человека, не обладая достаточной информацией о нем





# Коммуникация

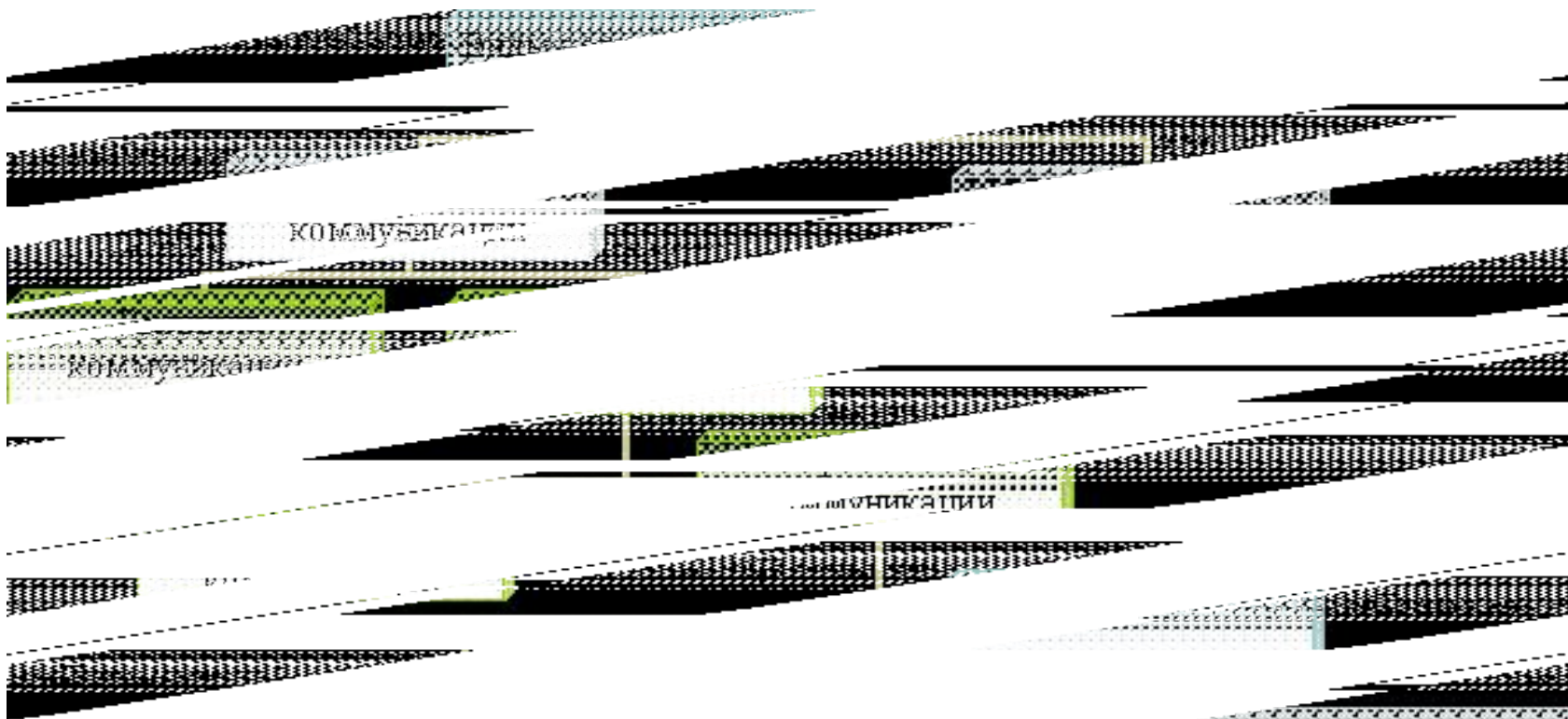
- **Коммуникация** — («делаю общим», «общаюсь») - специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности, осуществляющаяся при помощи языка или других знаковых систем

- **К основным элементам коммуникации относятся:**
- отправитель/кодировщик;
- Сообщение
- Получатель (реципиент)  
декодировщик
- Восприятие  
(обратная связь)





# Коммуникация







# Коммуникативные ПОЗИЦИИ:

- *Открытая* подразумевает демонстрацию участником контакта своей готовности к общению
- *Закрытая* - показывает нежелание партнера вступать в обратную связь
- *Отстраненная* - характерна для констатирующего типа информации





# Основные коммуникационные барьеры:

- социокультурные
- мировоззренческие
- профессиональные
- смысловые
- организационные
- технические
- совместимость участников общения
- степень координации в коллективе





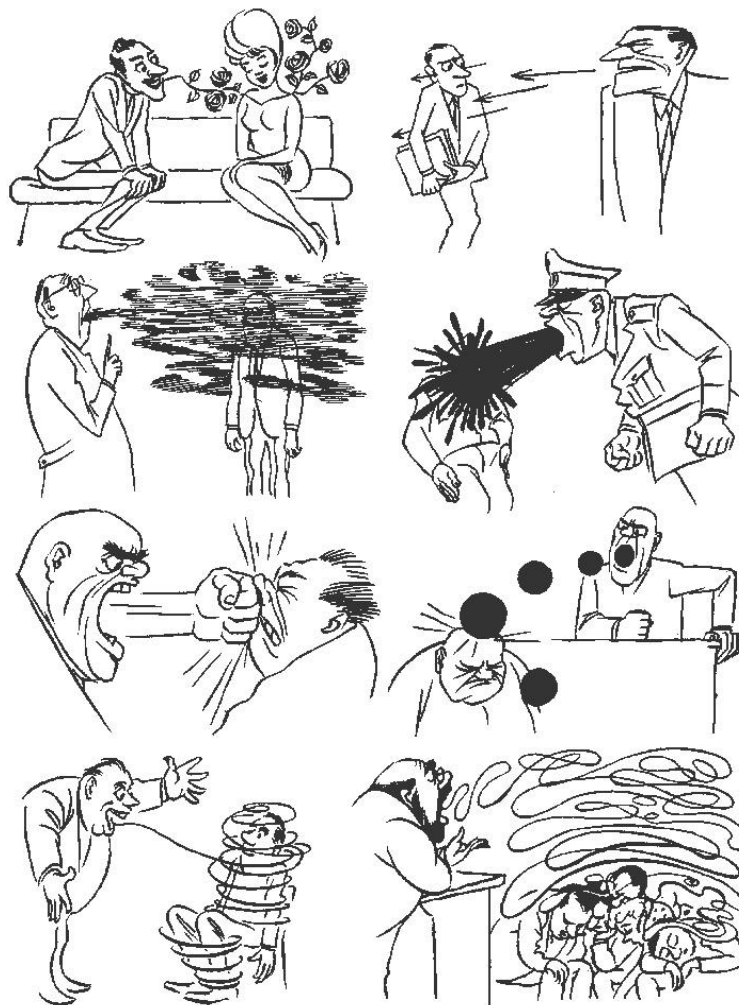
# Коммуникация

- **Фильтр доверия**  
подразумевается процесс рассмотрения нового партнера по коммуникации с позиции доверять ему или нет;
- **Фасцинация** (очарование)  
— специально организованное вербальное (словесное) воздействие



# Речевое поведение – форма взаимодействия, выраженная в речи

- обусловлена задачей, целями, культурной спецификой поведения участников общения
- Тактика говорящего меняется в зависимости от времени, места, условий, ситуации общения



# Общение как способ ВЛИЯНИЯ



# Влияние

воздействие на  
психическое состояние,  
чувства, мысли и  
поступки других людей с  
помощью  
психологических  
средств:

- вербальных,
- паралингвистических
- невербальных





- **Вербальный** означает словесный.
- Вербальные средства воздействия – это слова.
- **Паралингвистический** - связанный с речью, окружающий речь, но не являющийся самой речью:
  - громкость или быстрота речи,
  - интонации,
  - паузы в речи (смешки, зевки, всхлипывания, фырканье, покашливание и др.)
- **Невербальный (несловесный)** - взаимное расположение собеседников в пространстве, их перемещения, позы, жесты, мимика.

- Большинство людей, готовясь повлиять на чье-либо решение, думают прежде всего о **словах, которые они скажут.**
- Правильнее было бы думать, **как произнести слова и какими действиями их сопроводить.**



# Способы влияния:

## 1. Убеждение

- **Сознательное, аргументированное воздействие с целью изменения суждения, отношения или решения**



## **2. Самопродвижение (подавляющее влияние)**

- **Психоподавление - игра на просчетах, страхах, комплексах собеседника.**
- **Подавление духа партнера по общению, подчинение его вашей воле (угрозы, приказ, шантаж и др.)**



## 3. Внушение

- **Сознательное, неаргументированное воздействие, с целью изменения отношения человека к чему-либо**
- **уверенность вербального и невербального поведения;**
- **отчётливая, размеренная речь и др.**



## 4. Пробуждение импульса к подражанию:

- **способность  
вызывать желание  
подражать яркой  
личности**
- **публичная  
известность**
- **примеры доблести,  
милосердия**
- **личный магнетизм**



## 5. Формирование благосклонности:

- Развитие у адресата положительного отношения к себе
- Высказывание благоприятных суждений об адресате
- Оказание ему услуги
- Подражание адресату





## 6. Деструктивная критика

- **Высказывание пренебрежительных суждений о личности человека**
- **грубое агрессивное осуждение**
- **Высмеивание**
- **Принижение личности партнёра по общению**



# 7. Игнорирование

- **умышленное невнимание (воспринимается как признак пренебрежения, неуважения)**
- **в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения неловкости, допущенной партнёром**
- **невыполнение обещаний**
- **внезапная смена темы разговора**



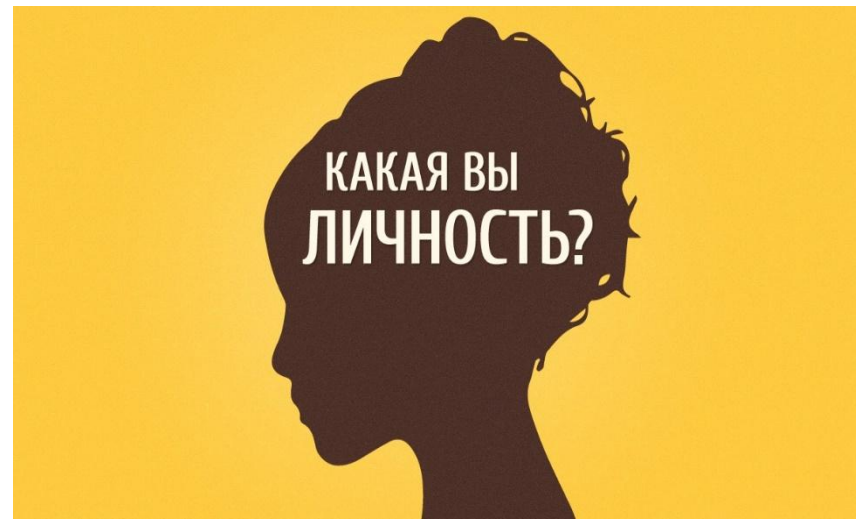
# 8. Манипуляция

- осуществляется скрытно, с целью установить контроль над поведением и лишить объект манипуляции свободы выбора в результате изменения представлений о предмете разговора



# Коммуникативные качества ЛИЧНОСТИ

- Умение общаться зависит от психофизиологических особенностей личности
- Во многом определяется самооценкой



# Доминантный тип личности

- ставит себя выше других,
- невнимателен к окружающим,
- не терпит возражений,
- не слышит иного мнения,
- придерживается авторитарного стиля руководства,
- не способен признавать собственные ошибки



# Недоминантный тип личности

- мнительны,
- легко теряются в разговоре,
- не способны быстро и четко излагать собственную позицию,
- часто формально соглашаются с чужим мнением



# Психологически мобильный человек

- отличается подвижной психикой,
- импульсивен,
- склонен драматизировать ситуацию,
- подвержен перепадами настроения





# Ригидный тип личности

- сложно принимает самостоятельное решение,
- в общении медлителен,
- четко формулирует вопросы и тщательно продумывают ответы,
- часто уточняет детали

