

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Часть 1 (темы 1)

ЦЕЛЬ КУРСА



Главной целью курса является формирование у обучаемых психологической культуры общения.

ЗАДАЧИ КУРСА



- дать представление о видах и стилях общения;
- познакомить с основными феноменами общения, особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении;
- раскрыть специфику и особенности общения как социально-психологического явления, показать сложность его строения и неоднозначность связей личности и результатов общения;
- с помощью практических приемов помочь обучающимся выработать ряд коммуникативных навыков, необходимых в сфере делового общения;
- повысить личностные ресурсы обучаемых (коммуникабельность, способность к формированию положительной самооценки и позитивного мышления), обеспечивающих основу успешного построения карьеры молодыми специалистами;
- научить осмысливать различные факторы затрудненного и незатрудненного общения, диагностировать и прогнозировать поведение субъекта в ситуациях затрудненного общения.



Тема 1.
Понятие общения:
сущность и
содержание

Тема 3.
Вербальные
средства и
процесс слушания
в деловой
коммуникации



Тема 4.
Технологии
различных
форм
делового общения

**СОДЕРЖА
НИЕ
КУРСА**

Тема 2.
Невербальные
средства
общения

Тема 5.
Общение
в различных
жизненных
ситуациях



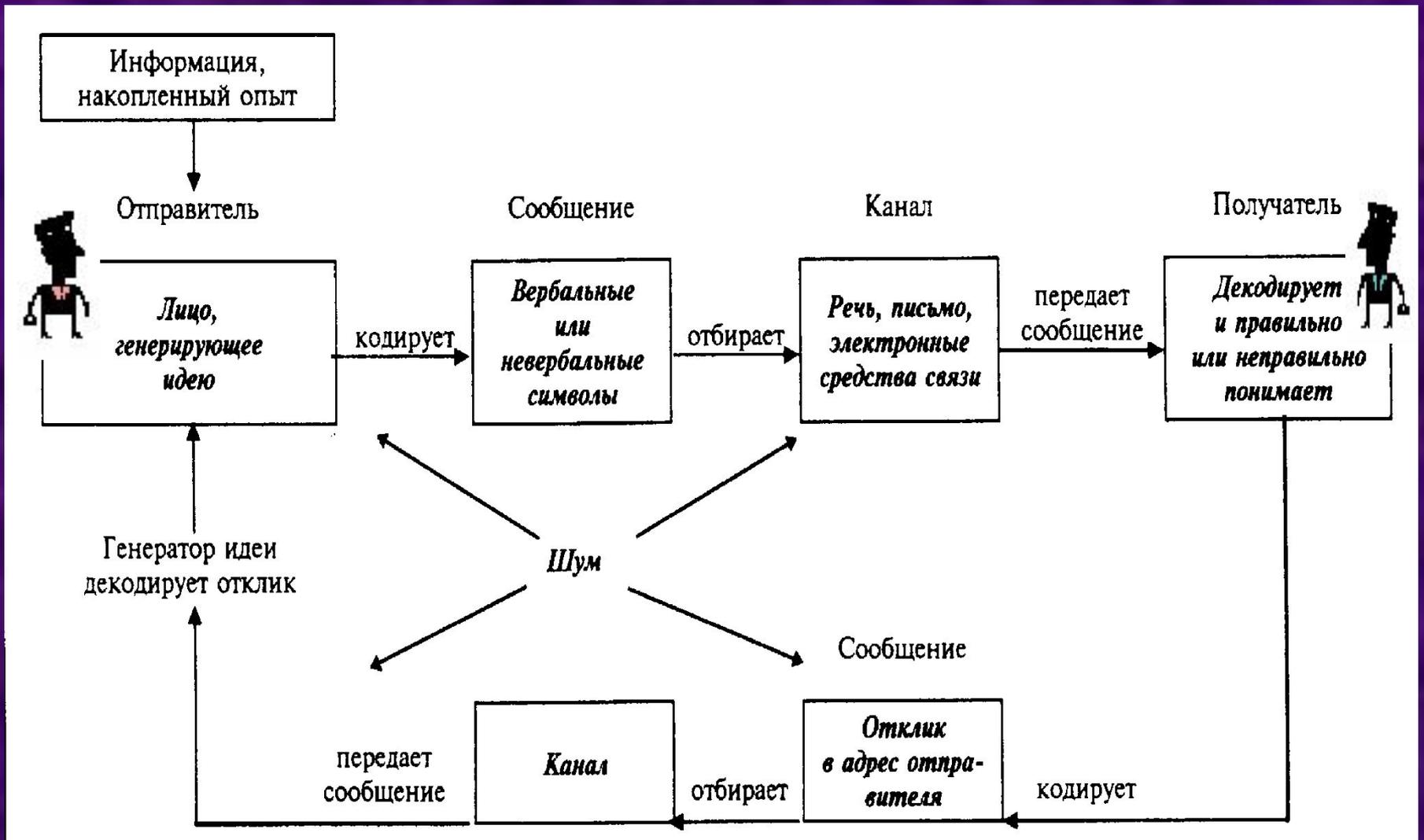
**«Умение общаться с людьми —
такой же покупаемый за деньги
товар, как сахар и кофе.»**

**И я готов платить за это умение
больше, чем за какой-либо товар в
этом мире.»»**

Дж. Рокфеллер



ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ



ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ – ЕСТЬ СИСТЕМА С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ И ШУМОМ

ТЕСТ «НАСКОЛЬКО ВЫ ОБЩИТЕЛЬНЫ»

Попробуйте оценить себя, ответив на вопросы только «ДА» или «НЕТ».

1. Делаете ли вы над собой усилие, чтобы ладить с людьми, которые вам не нравятся?
2. Предпочитаете ли вы шумный, оживленный курорт тихому и мирному месту отдыха?
3. Нравится ли вам ходить на вечеринки, дискотеки и в шумные бары?
4. На отдыхе или в путешествии легко ли вы находите новых друзей?
5. Всегда ли вы рады видеть друзей, если они неожиданно к вам заглянули?
6. Начинали ли вы когда-нибудь первым разговаривать с незнакомым человеком в поезде (или другом транспорте)?
7. Нравится ли вам организовывать вечеринки, приглашать гостей?
8. Много ли у вас друзей и знакомых?
9. Предпочитаете ли вы вечера, проведенные шумно и оживленно, спокойным вечерам, проведенным дома?
10. Нравятся ли вам игры на вечеринках?



11. Знаете ли вы большинство своих соседей по именам?

12. Вам больше нравится принимать участие в играх, чем выигрывать?

13. Вы предпочитаете играть с людьми, а не с игровыми автоматами?

14. Нравится ли вам помогать людям?



15. Вы находитесь в гостях. Хозяйка дома подает блюдо, которое вы считаете ужасным. Станете ли вы его есть?

16. Посылаете ли вы поздравления с праздником людям, которые вам не очень нравятся?

17. Называли ли вас когда-нибудь «душой компании»?

18. Нравится ли вам знакомиться с новыми людьми?



19. Чувствуете ли вы себя уверенно, когда входите в комнату с людьми, из которых вы почти никого не знаете?

20. Любите ли вы детей?

21. Вы более предпочитаете писать письма, чем звонить по телефону?



22. Легко ли вы находите новых друзей?

23. Делаете ли вы когда-нибудь вид, что вас нет дома, если видите приближение нежелательных посетителей?

24. Часто ли в вашем доме останавливаются большие компании?

25. Беспокоитесь ли вы о том, что думают о вас окружающие?

Во всех вопросах, кроме 21 и 23 положительный ответ приносит одно очко, отрицательный – 0. Если вы отрицательно ответили на 21 или 23 вопрос, то можете прибавить себе еще по одному очку за каждый вопрос.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Если, просуммировав вы получили результат от 16 до 25 очков, то Вы действительно общительный человек. Вы любите людей и, вероятно, вы больше всего счастливы, когда находитесь в компании.

Если вы набрали от 8 до 16 очков, то Вам нравится быть с людьми, но к бурным вечеринкам вы относитесь спокойно. Ваше терпение небезгранично, и вы, вероятно, вполне счастливы, если проводите вечер с одним или двумя близкими друзьями, а не идете туда, где много людей. А если вы вечером оказались предоставлены сами себе, то и с этим вы прекрасно справитесь.

Если вы набрали 7 очков или меньше, то Вы, похоже, любите одиночество. Скорее всего вы уютно устроитесь с хорошей книгой, усядетесь смотреть телевизор или займетесь какими-нибудь делами, а не пойдете веселиться с компанией друзей. Вы самостоятельны и получаете удовольствие от одиночества.

Тема № 1.

Понятие общения: сущность и содержание

Учебные вопросы:

1. *Общение как феномен.*
2. *Определение общения и делового общения.*
3. *Общение как взаимодействие.*



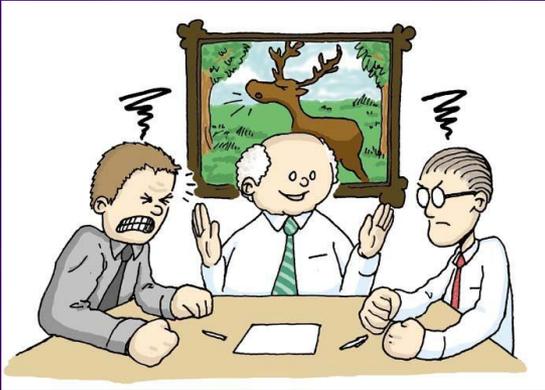
ОБЩЕНИЕ - это форма деятельности, осуществляемая между людьми, порождаемая различными потребностями и приводящая к возникновению психологического контакта, проявляющегося в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании



Уметь общаться - это значит уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними.

В процессе общения люди воспринимают друг друга, обмениваются информацией и взаимодействуют.

КОНКУРЕНЦИЯ



СОТРУДНИЧЕСТВО



ДРУЖБА



ЛЮБОВЬ



КОНФЛИКТ



**«ПРИ ОБЩЕНИИ, ПРЕЖДЕ ВСЕГО, ИЩИТЕ В ЧЕЛОВЕКЕ
ДУШУ, ЕГО ВНУТРЕННИЙ МИР» (К.С. Станиславский)**

ОПЫТ

ЗНАНИЯ

**ПРАКТИЧЕСКИЕ
УМЕНИЯ И
НАВЫКИ**

ХАРАКТЕР

**В
ПРОЦЕССЕ
ОБЩЕНИЯ
ФОРМИРУЮТ
СЯ**

ВЗГЛЯДЫ

**МОРАЛЬНЫЕ И
ЭТИЧЕСКИЕ
ЧУВСТВА**

**ДУХОВНЫЕ
ПОТРЕБНОСТИ**

УБЕЖДЕНИЯ



УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

МАКРОУРОВЕНЬ



Субъект постоянно в течение жизни вступает в общение в соответствии со сложившимися обычаями и традициями

Субъект вступает в общение в пределах содержания конкретной темы – однократно или многократно

МЕЗОУРОВЕНЬ



Серия контактов субъектов общения - вопрос - ответ

МИКРОУРОВЕНЬ



**«ЧЕЛОВЕК ЕСТЬ НЕ ЧТО ИНОЕ,
КАК РЯД ЕГО ПОСТУПКОВ»**

(Г.Гегель)



Аффилиация (собственно сама потребность в общении) проявляется в стремлении быть в контакте с себе подобными ради самого процесса общения, устранения дискомфорта одиночества

Потребность в познании проявляется в том, что человек желает расширить свои представления, знания, увеличить возможности своего мышления

Потребность в престиже проявляется в необходимости получить удовлетворение от признания другими ваших личностных качеств, восхищения вами



Потребность в безопасности, снятии напряжения, тревоги проявляется в том, что человек начинает общаться ради снижения страха, тревоги или внутреннего конфликта

Потребность в покровительстве проявляется в стремлении кому-то в чем-то помочь и испытать при этом удовлетворение

Потребность в помощи предполагает готовность партнера принять помощь

Потребность в доминировании проявляется в стремлении оказывать активное влияние на образ мыслей, поведение, вкусы, установки другого человека



Потребность быть индивидуальностью проявляется в стремлении к такому общению, при котором человек бы выглядел неповторимым, уникальным, необычным

Содержание
это информация, которая в межличностных контактах передаётся от одного живого существа к другому.

Цель общения
это то, ради чего у человека возникает данный вид активности.

Функции общения
выделяются в соответствии с содержанием общения и придают процессу общения конкретную специфику.

Формы (виды) общения
- прямое и косвенное;
- непосредственное и опосредованное;
- массовое и межличностное;
- вербальное и невербальное.



Средства общения
это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому.

Коммуникативный барьер общения
это психологический феномен, возникающий в процессе общения и влияющий на адекватность восприятия информации.

Стили (типы) общения
- манипулятивное;
- императивное;
- диалогическое и др.



Стороны общения
- коммуникативная,
- интерактивная,
- перцептивная.



Коммуникативная сторона
состоит в обмене информацией между людьми
(побудительная и констатирующая)



Перцептивная сторона
означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания

Интерактивная сторона
заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями

СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

Язык
это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности

Знак
это любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации

«МАЛО ИМЕТЬ ХОРОШИЙ УМ, ГЛАВНОЕ – ХОРОШО ЕГО ПРИМЕНИТЬ» (Декарт)





МАНИПУЛЯТИВНЫЙ



АВТОРИТАРНЫЙ



РИТУАЛЬНЫЙ

СТИЛИ (ТИПЫ) ОБЩЕНИЯ

(предрасположенность к определенному общению, направленность, готовность к нему, склонность подхода к большинству ситуаций)

ДИАЛОГИЧЕСКИЙ



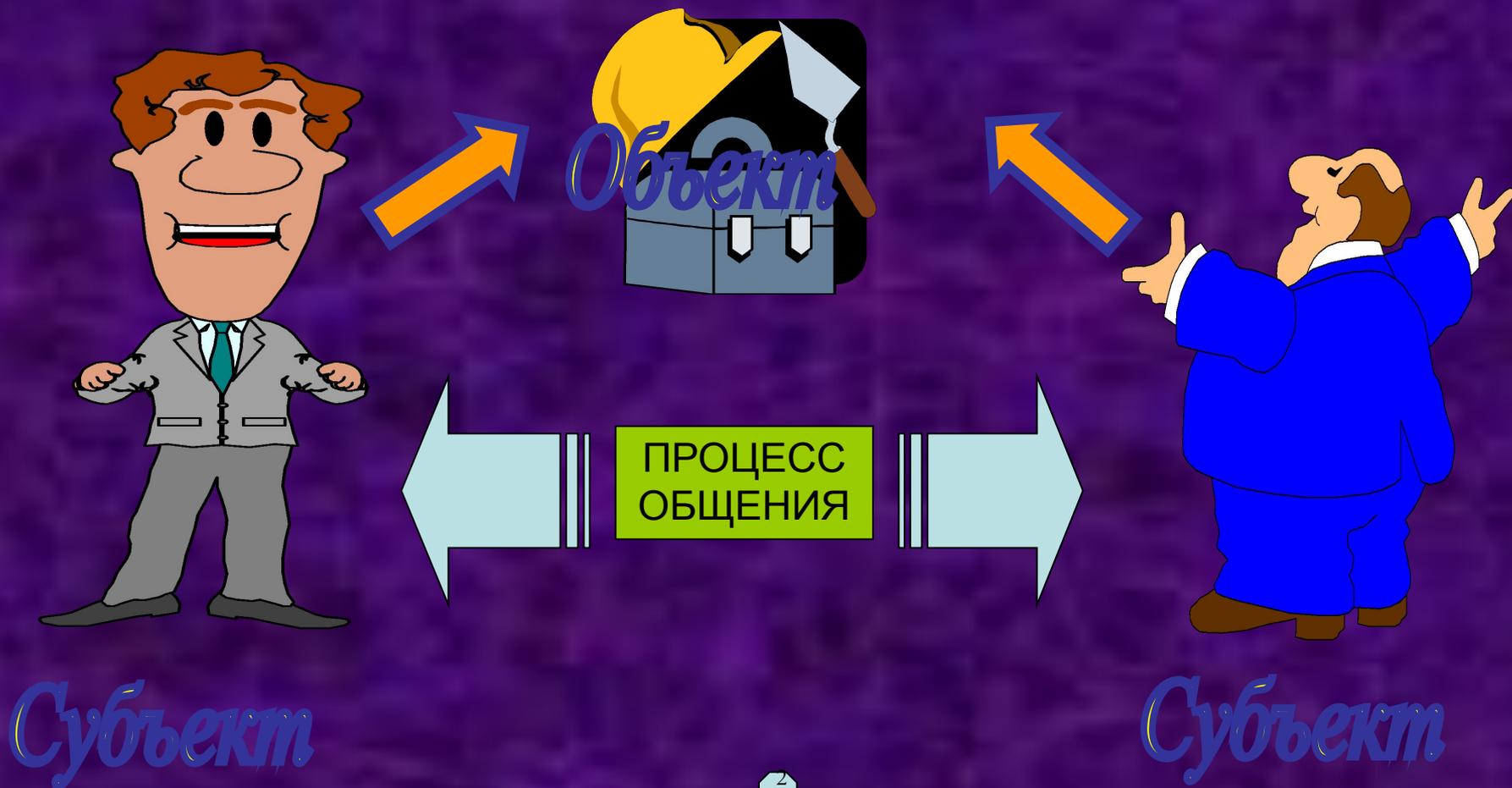
СВЕТСКИЙ



ДЕЛОВОЙ



ВИДЫ ОБЩЕНИЯ, ИСХОДЯ ИЗ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЕГО УЧАСТНИКОВ



1. ОБЩЕНИЕ РЕАЛЬНЫХ ПАРТНЕРОВ



Работа



Обеспечение
жизни



Отдых



Семья



Игра



Обряды

2. ОБЩЕНИЕ РЕАЛЬНОГО ПАРТНЕРА С ИЛЛЮЗОРНЫМ СУБЪЕКТОМ

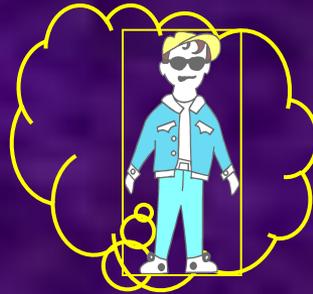
С ЖИВОТНЫМИ



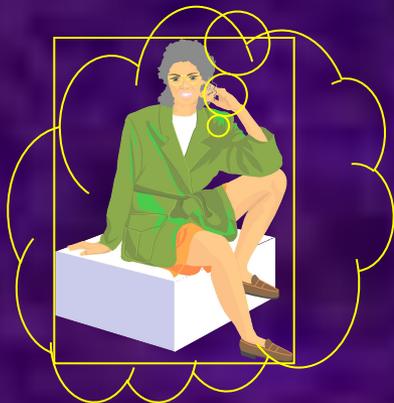
**С НЕОДУШЕВЛЕННЫМ
ПРЕДМЕТОМ**

3. ОБЩЕНИЕ РЕАЛЬНОГО СУБЪЕКТА С ВООБРАЖАЕМЫМ ПАРТНЕРОМ

**Внутренний
голос**

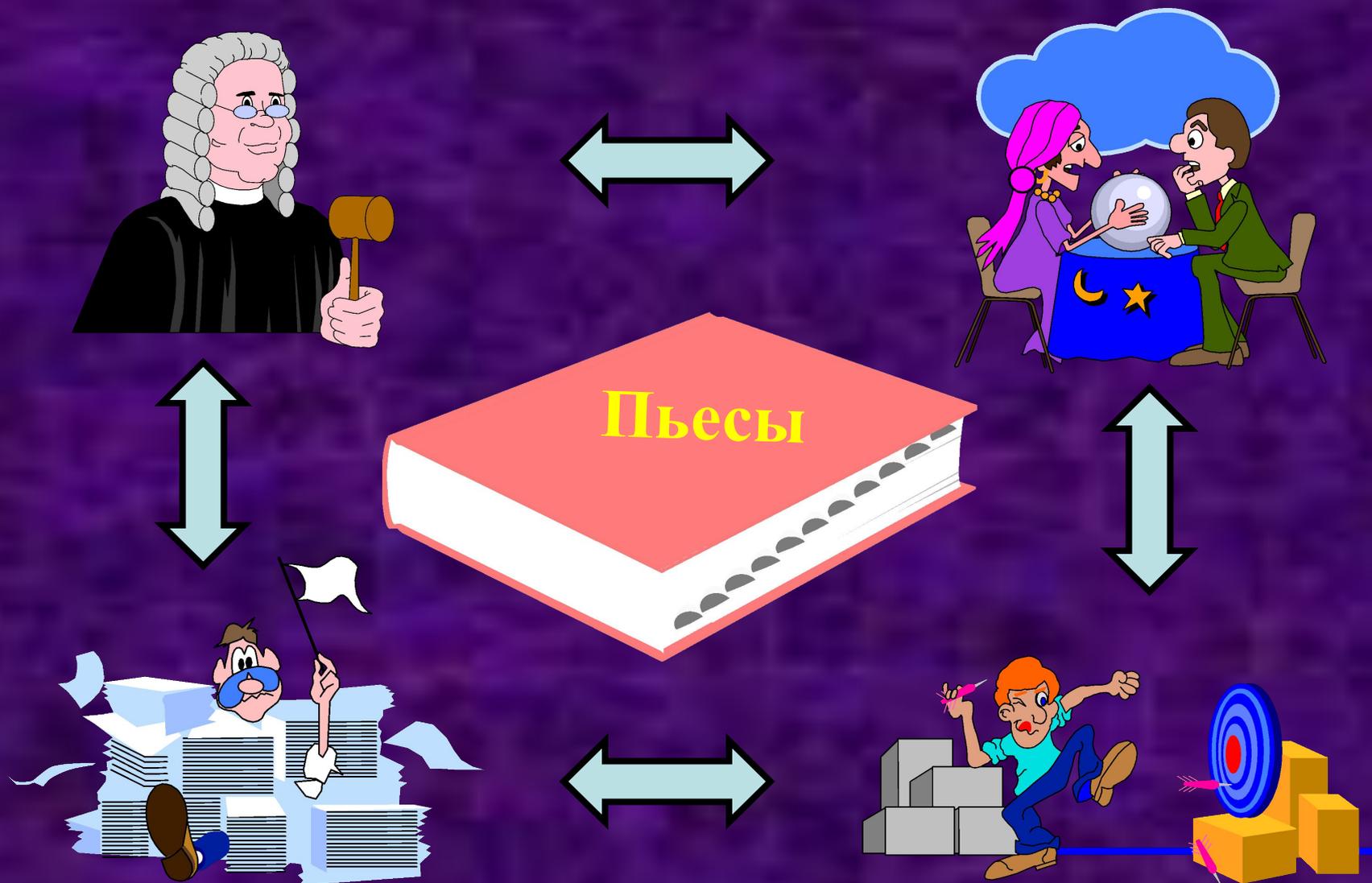


**С образом
реального
человека**

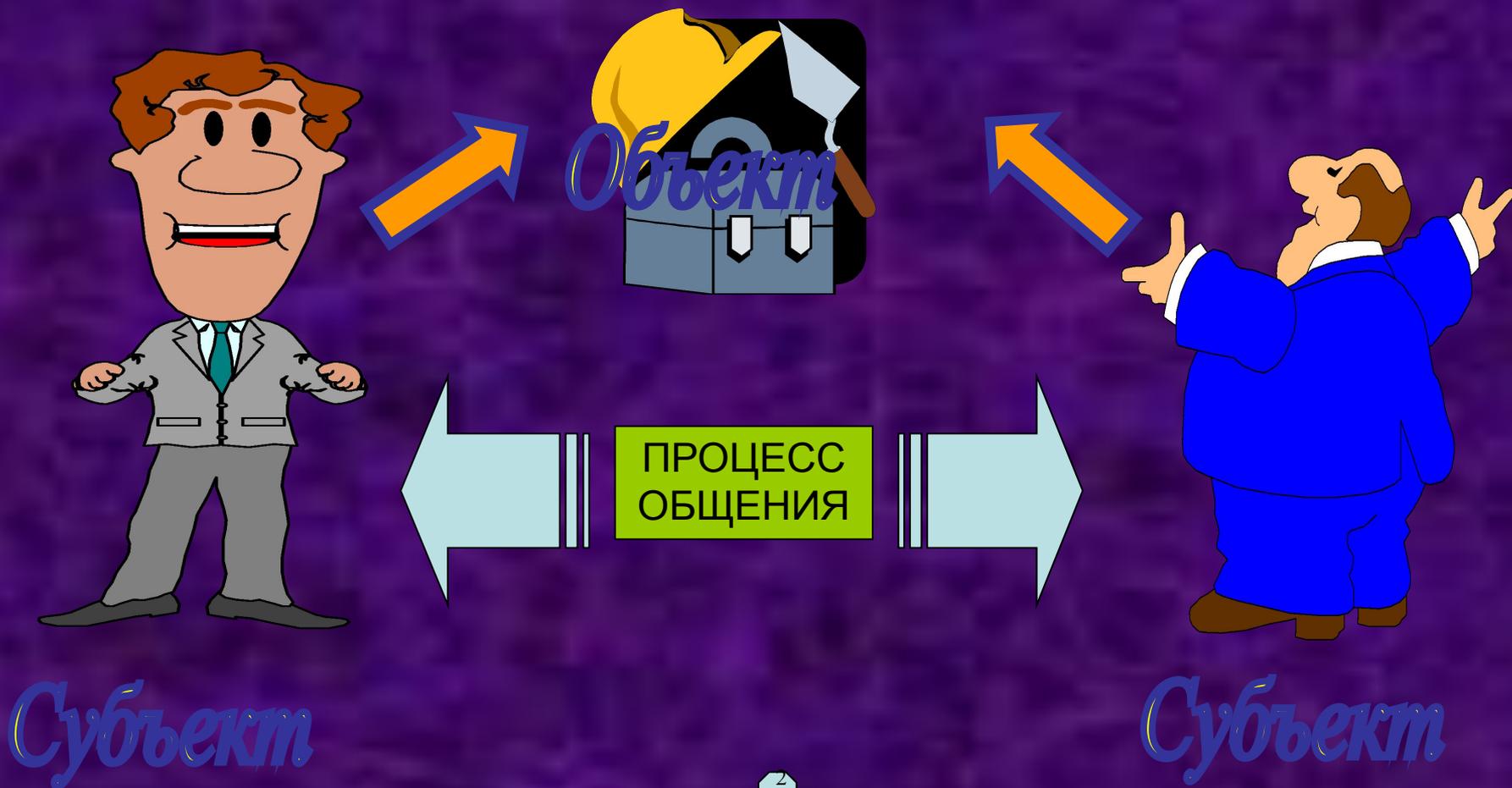


**С идеальным
миром**

4. ОБЩЕНИЕ ВОООБРАЖАЕМЫХ ПАРТНЕРОВ



ВИДЫ ОБЩЕНИЯ, ИСХОДЯ ИЗ ЕГО ХАРАКТЕРА И СОДЕРЖАНИЯ



**ФОРМАЛЬНОЕ
(ДЕЛОВОЕ)**



**НЕФОРМАЛЬНОЕ
(СВЕТСКОЕ,
БЫТОВОЕ)**

Деловое общение - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели



ПРЯМОЕ
(непосредственный контакт)

КОСВЕННОЕ
(между партнерами существует пространственно-временная дистанция)



Деловые
беседы

Деловые
переговоры

Деловые
совещания

Публичные
выступлени
я



«НЕ ДОСТАТОЧНО, ЧТОБЫ ТВОИ СЛОВА БЫЛИ СКАЗАНЫ К МЕСТУ, НАДО, ЧТОБЫ ОНИ БЫЛИ ОБРАЩЕНЫ К ЛЮДЯМ»

(С.Леу)

**ВЕРБАЛЬНОЕ
(СЛОВЕСНОЕ)**

ВИДЫ

**НЕВЕРБАЛЬНОЕ
(НЕСЛОВЕСНОЕ)**

1. Позы, жесты, мимика
общая моторика различных частей тела (рук - жестикуляция, лица - мимика, позы - пантомима); отображают эмоциональные реакции человека.

3. Проксемика (близость)
особенности пространственной психологии.

4. Визуальное общение
контакт глаз.

2. Пара и экстралингвистика (просодика)
особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта
(*паралингвистика* - это качество голоса, его диапазон, тональность; *экстралингвистика* - это включение в речь пауз, покашливания, смеха, а также темп речи)

Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от **60** до **80%** коммуникаций осуществляется за счет **невербальных** средств выражения и только **20-40%** информации передается с помощью **вербальных** средств общения

ПОСТИГАЮЩЕЕ ОБЩЕНИЕ

Постигающее общение – целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника и проявление уважения к его личности

ОСОБЕННОСТИ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ВОСПРИЯТИЯ

Смысл фраз, составленных более чем из 13 слов сознание не воспринимает

Человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, а слушатели воспринимают лишь 70% из этого, понимают же – 60%, а в памяти остается – 10-15%

Лучше всего запоминается последняя часть информации, хуже первая

Прерванные по тем или иным причинам действия запоминаются в два раза лучше, чем законченные

Речь понимается при ее скорости не более 2,5 слова в секунду

Лучше всего память работает между 8-12 часами утра и после 21 часа, хуже всего – сразу после обеда

Память человека способна сохранить до 90% из того, что он делает, 50% из того, что он видит, 10% из того, что слышит

Мужчина в среднем слушает других внимательно 10-15 секунд, а после начинает думать, что ему добавить к предмету разговора



Фраза, произносимая дольше 5-6 секунд перестает осознаваться

Стоящий человек имеет некое психологическое преимущество перед сидящим

Общение без психологического контакта – не общение

ПРАГМАТИЧЕСКАЯ



КОММУНИКАТИВНАЯ



ФУНКЦИИ
И
ОБЩЕНИЯ

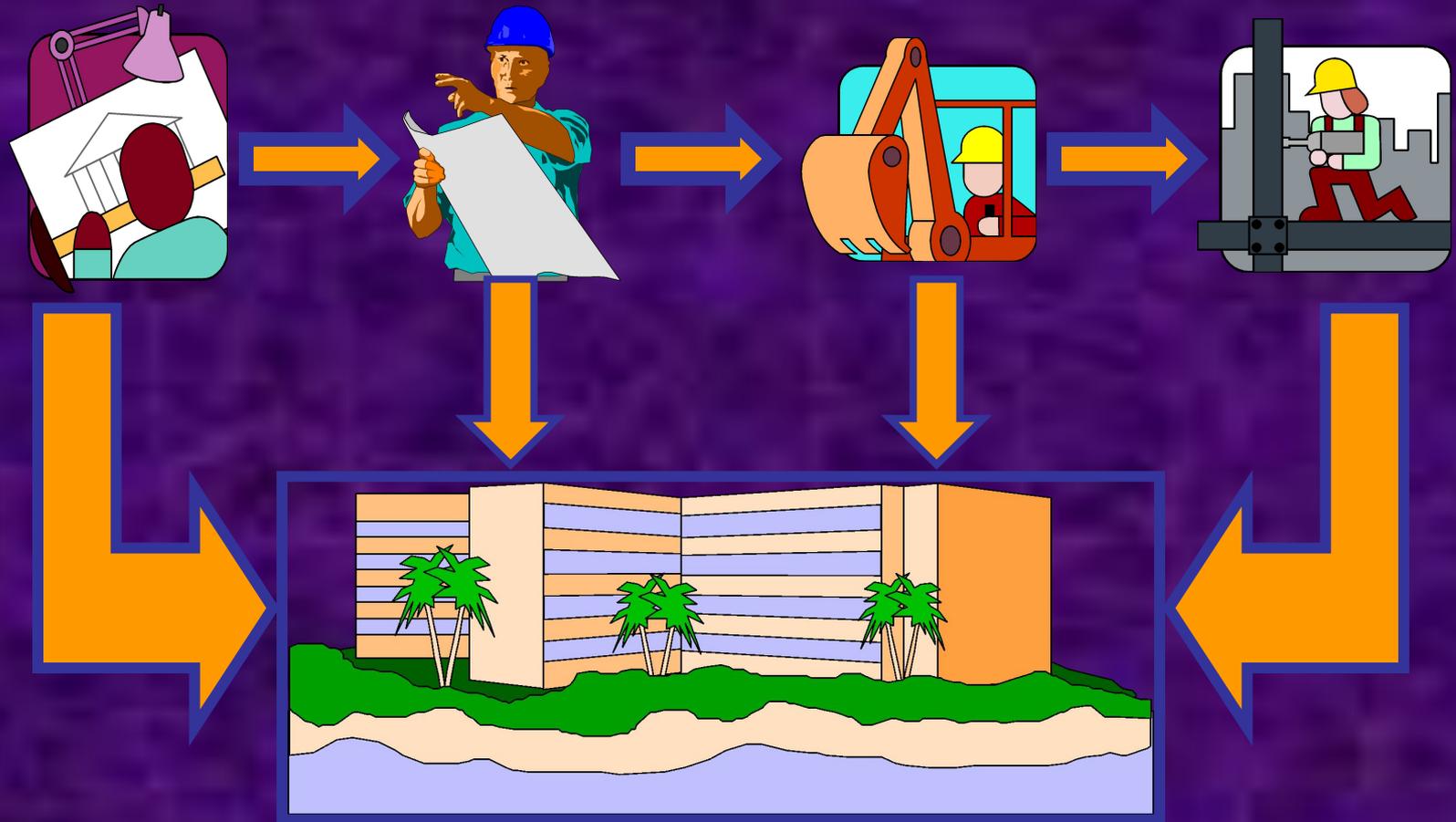


ФОРМИРУЮЩАЯ



ВНУТРИЛИЧНОСТНА
Я

ПРАГМАТИЧЕСКАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



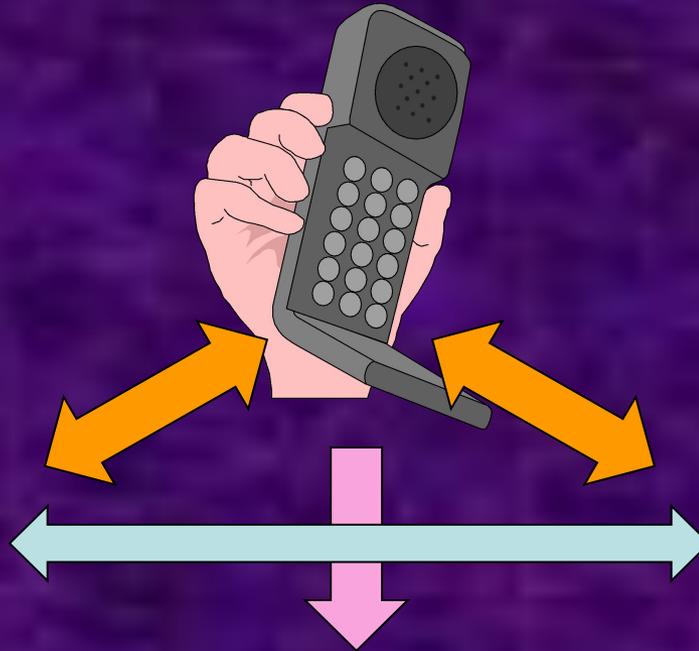
Реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

Цель-действие



**Общение содействует достижению
успешного результата**

КОММУНИКАТИВНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ

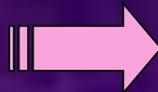


**ОБМЕН
ИНФОРМАЦИЕЙ**



Реализуется при взаимодействии людей в процессе коммуникаций

Цель-общение



**Общение – средство получения
новой информации**

ФОРМИРУЮЩАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



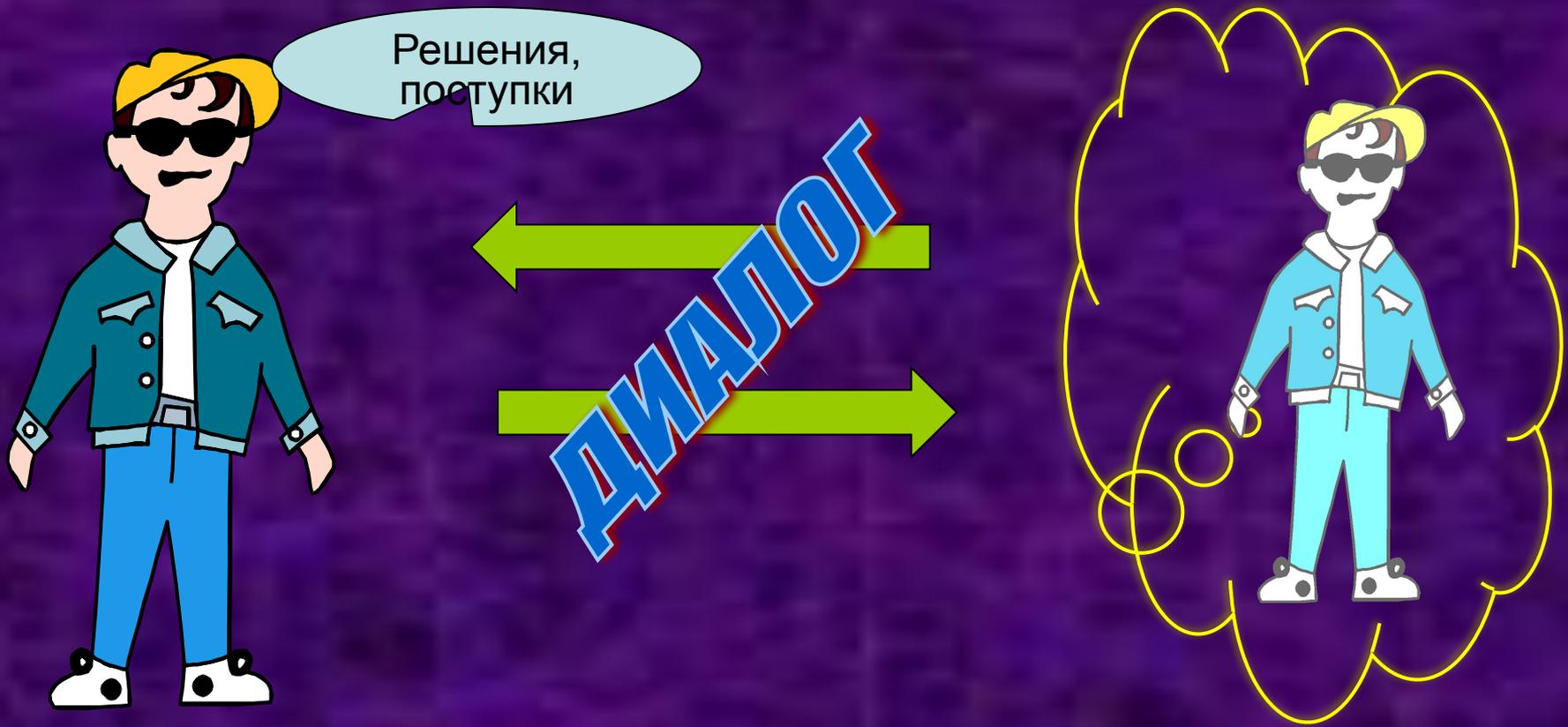
Реализуется при взаимодействии людей в процессе развития и становления человека как личности

**Цель-приобщить
партнера к своему
опыту**



**Общение - средство передачи и
приема информации**

ВНУТРИЛИЧНОСТНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



Реализуется в ходе диалога человека с самим собой («внутреннее» общение)

**Цель-принятие
собственного
решения**



**Общение универсальный
способ мышления**

КАНАЛЫ ПОСТУПЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПРИ ОБЩЕНИИ



ЗРИТЕЛЬНЫЙ
КАНАЛ



СЛУХОВОЙ
КАНАЛ



ОБОНЯТЕЛЬНЫЙ
КАНАЛ

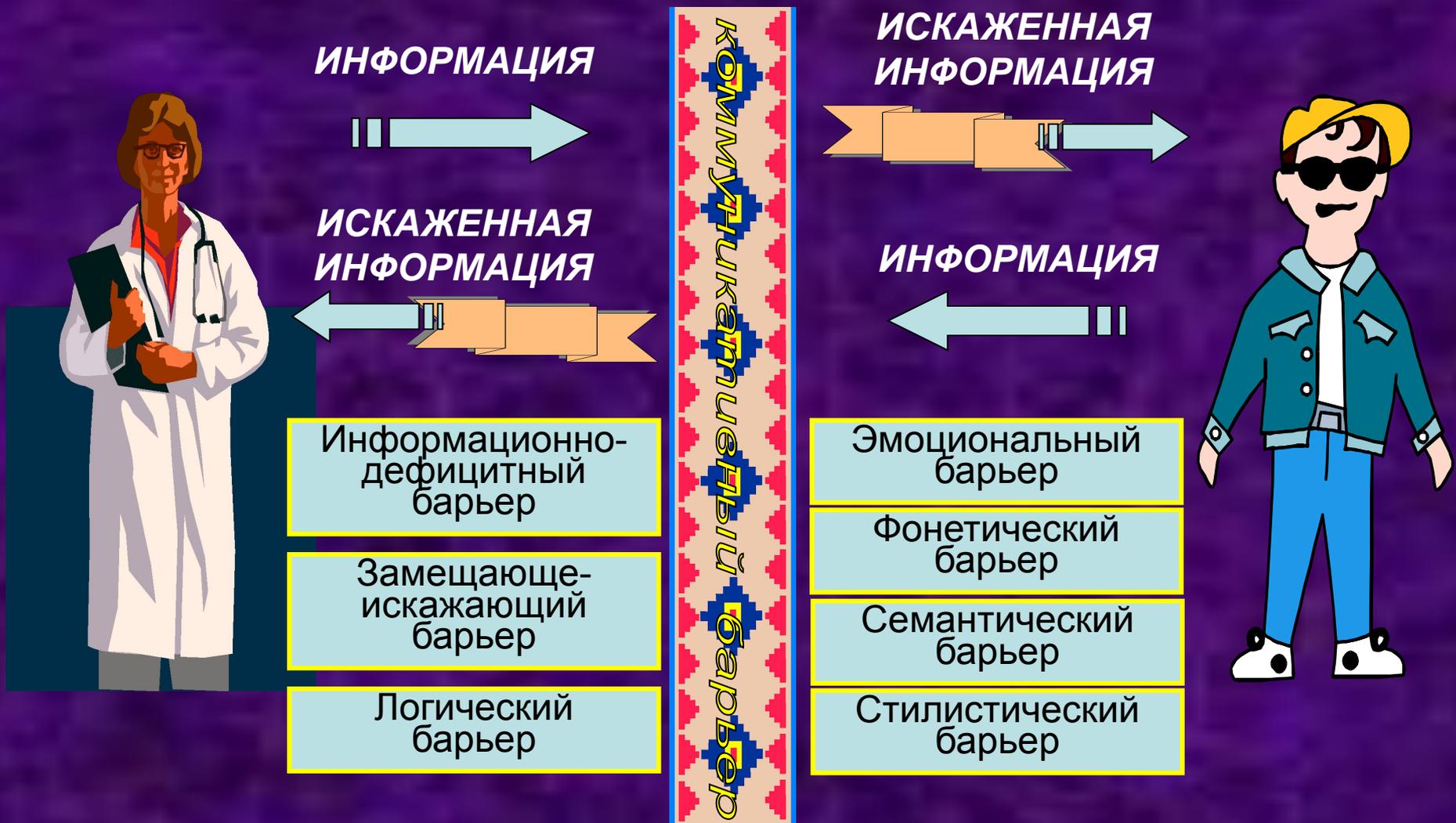


ВКУСОВОЙ
КАНАЛ



КИНЕСТЕТИЧЕСКИЙ
КАНАЛ

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОГО БАРЬЕРА



КОММУНИКАТИВНЫЙ БАРЬЕР



ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Приём «имя собственное»

основан на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общаетесь. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, Ваше расположение к партнеру.

Приём «зеркало отношений»

состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующих, что «я - Ваш друг». А друг - это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у партнера, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

Приём «золотые слова»

заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым, происходит как бы «заочное» удовлетворение его потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обуславливает взаиморасположенность.

Приём «терпеливый слушатель»

вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем партнера. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение.

Приём «личная жизнь»

выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям партнера, что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

**Спасибо за работу
по данной теме!**