

ВВЕДЕНИЕ.

Без общения не может существовать ни отдельный человек, ни человеческое общество как целое. Общение для человека - это его среда обитания.

Без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, интеллектуальное развитие, приспособление к жизни. Общение надобно людям, как в процессе совместной трудовой деятельности, так и для поддержания межличностных отношений, отдыха, эмоциональной разгрузки, интеллектуального и художественного творчества.

Умение общаться одновременно и естественное качество всякого человека, данное от природы, и непростое искусство, предполагающее постоянное совершенствование.

Общение представляет собой процесс взаимодействия личностей и социальных групп, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, навыками и результатами деятельности.

В процессе общения:

- передаётся и усваивается социальный опыт;
- происходит изменение структуры и сущности взаимодействующих субъектов;
- формируется разнообразие человеческих индивидуальностей;
- происходит социализация личности.

Общение существует не только в силу общественной необходимости, но и личной необходимости индивидов товарищ для друга.

В общении индивид получает не только рациональную информацию, формирует способы мыслительной деятельности, но и посредством подражания и заимствования, сопереживания и идентификации усваивает человеческие эмоции, настроения, формы поведения.

В результате общения достигается необходимая организация и единство действий индивидов, входящих в группу, осуществляется рациональное, эмоциональное и волевое взаимодействие индивидов, формируется общность чувств, мыслей и взглядов, достигается взаимопонимание и согласованность действий, характеризующие коллективную работу.

Существование множества различных определений понятия “общения” связано с различными взглядами ученых на эту проблему. В кратком психологическом словаре предлагается определить общение как “сложный многоплановый процесс установления и развития конфликтов между людьми, который включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии и взаимодействия, восприятие и понимание другого человека”. А.А. Бодалев предлагает рассматривать общение как “взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми”. А.А. Леонтьев понимает общение не как индивидуальное, а как социальное явление, субъект которого “следует рассматривать не изолированно”. Точка зрения А.А. Леонтьева на “общение как вид деятельности” поддерживают и другие авторы, например В.Н. Панферов.

Общение — связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании.

ХАРАКТЕРИСТИКА ТИПОВ СОБЕСЕДНИКОВ (ПО САМЫГИНУ С.И. И СТОЛЯРЕНКО Л.Д.), С УКАЗАНИЕМ ПРАВИЛ ПОСТРОЕНИЯ ОБЩЕНИЯ С НИМИ.

Каждый человек обладает своеобразной, неповторимой манерой общения. Любой собеседник уникален. И все-таки их можно объединить в группы по каким-либо общим характерным чертам.

Основными критериями для классификации типов деловых собеседников являются следующие: компетентность, откровенность и искренность, владение приемами общения с другими участниками беседы, заинтересованность в теме и успехе беседы.

В классификации представлено 9 «абстрактных» типов собеседников.

1. Вздорный человек

Такой человек часто выходит за рамки темы деловой беседы. В ходе беседы он нетерпелив, несдержан и возбужден. Своей позицией и подходом он смущает собеседников, неосознанно провоцирует их на то, чтобы они не соглашались с его аргументами и выводами. По отношению к нему рекомендуется вести себя следующим образом:

- постараться обсудить с ним возможные спорные моменты заранее, до начала групповой беседы;
- не терять хладнокровия и уверенности в собственной компетентности;
- если есть возможность, включать в формулировки решения его слова;
- прежде чем отклонить его решение, предоставить другим возможность отвергнуть его;
- постараться установить с ним контакт, сделать его своим сторонником;
- беседуя с ним с глазу на глаз, применять нерефлексивное слушание, чтобы понять истинные причины его негативной позиции;

- в критический момент приостановить групповую беседу, чтобы дать ему остыть.

2. Позитивный человек.

Это, конечно, самый приятный тип делового партнера. Доброжелательный и трудолюбивый, он стремится к сотрудничеству при проведении дискуссии. По отношению к нему целесообразно занять следующую позицию:

- побуждать его к активному участию в дискуссии;
- стараться, чтобы остальные участники беседы разделяли его позитивный подход к решению дискуссионных вопросов;
- в критических ситуациях искать помощи и поддержки именно у него.

3. Всезнайка.

Он уверен в том, что все знает лучше всех. У него обо всем есть свое мнение, и он постоянно требует слова. При общении с ним следует придерживаться следующих правил:

- посадить его рядом с ведущим беседу;
- время от времени деликатно напоминать ему, что другие тоже должны высказаться;
- попросить его, чтобы он и остальным собеседникам позволил принять участие в выработке решения;
- предоставить ему возможность резюмировать, формулировать промежуточные заключения;
- иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые в случае необходимости может ответить кто-нибудь из участников беседы.

4. Болтун.

Часто бестактно и без видимой причины прерывает ход беседы. Не обращает внимания на время, которое тратят все участники беседы на выслушивание его пространных высказываний. К нему желательно относиться следующим образом:

- как и «Всезнайку», посадить его поближе к ведущему беседу или другой авторитетной личности;
- когда он начнет отклоняться от темы разговора, его нужно остановить, применяя для этого резюмирующие высказывания;
- если он отклонится от темы еще дальше, спросить его, в чем он видит связь с предметом обсуждения;
- спросить поименно участников беседы, каково их мнение;
- заранее (или после перерыва) ограничить время отдельных выступлений и всей беседы, установить регламент.

5. Трусика.

Этот тип собеседника характеризуется недостаточной уверенностью в себе при публичных выступлениях. Он охотнее промолчит, чем скажет что-нибудь такое, что, по его мнению, может показаться другим глупым или даже смешным. С таким собеседником нужно обходиться особенно деликатно:

- задавать ему ясные, конкретные вопросы;
- продемонстрировать доброжелательность, заинтересованность, чтобы он развил свое замечание;

- если он все же решился заговорить, применять нерефлексивное слушание и побуждать к этому других участников беседы;
- помогать ему формулировать мысли, используя прием выяснения;
- решительно пресекать любые попытки насмешек, саркастических высказываний в его адрес;
- применять одобряющие формулировки типа «Всем было бы интересно (полезно) услышать ваше мнение»;
- специально подчеркивать все позитивные моменты его высказываний, но не делать этого свысока.

6. Хладнокровный, неприступный собеседник.

Такой человек замкнут. Часто чувствует себя и держится отчужденно, не включается в ситуацию деловой беседы, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий. В этом случае любым способом необходимо:

- заинтересовать его в обсуждении проблемы;
- применить прием отражения чувств, например, обратиться к нему с такими словами: «Кажется, Вы не совсем удовлетворены тем, что было сказано. Конечно, нам всем было бы интересно узнать, почему?». В перерыве попытаться выяснить причины такого поведения.

7. Незаинтересованный собеседник.

Тема беседы его вообще не интересует. Он бы охотнее «проспал» всю беседу. Поэтому нужно:

- задавать ему вопросы информативного характера, вовлекая его в беседу;

- выясняя его точку зрения, избегать вопросов, отвечая на которые можно ограничиться словами «да» и «нет»;
- задавать ему вопросы по теме разговора из той области, в которой он считает себя наиболее компетентным;
- постараться выяснить, что интересует лично его.

8. Важная птица.

Такой собеседник не выносит критики – ни прямой, ни косвенной. Он чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных.

Существенными элементами позиции по отношению к нему являются следующие:

- нельзя позволять ему разыгрывать роль гостя;
- время от времени просить высказываться по какому-либо вопросу всех собеседников поочередно;
- не допускать никакой критики по адресу лиц как присутствующих, так и отсутствующих;
- не раздражаться из-за его манеры вообще. Помнить, что ваша цель – конструктивное проведение беседы «здесь и теперь»;
- до определенного момента соглашаться с ним, что уменьшит его желание противоречить и подготовит его к контраргументации: «Вы совершенно правы. Учли ли Вы то, что ?».

9. Почемучка.

Кажется, что этот собеседник только для того и создан, чтобы сочинять и задавать вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто сгорает от желания спрашивать. Как вести себя с таким собеседником? Здесь может помочь следующее:

- на вопросы информационного характера отвечать сразу;
- при групповой беседе привлекать к ответам на его вопросы, имеющие отношение к теме разговора, всех участников;
- при индивидуальной беседе, по возможности, переадресовывать вопросы к нему самому: «Интересный вопрос. Хотелось бы узнать, что Вы сами об этом думаете?»;
- сразу признавать его правоту, если не можете дать нужный ответ.

Цель приведенной классификации – показать разнообразие типов собеседников. Каждый при желании может продолжить и уточнить классификацию, основываясь на собственном опыте организации и проведения деловых бесед.

Очень важно обратить внимание на то, что один и тот же человек может меняться в зависимости от значимости темы, хода беседы, типа других ее участников и т. д.[1,3,4]

ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ.

Сегодня существует много различных классификаций функций общения.

Среди них самыми распространёнными, на наш взгляд, являются следующие:

О.Г. Филатова (2000), например, выделяет следующие функции общения:

- инструментальную – передача информации для совершения определенных действий;
- трансляционную – передача конкретных способов деятельности, оценок и т.д.;
- экспрессивную – взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- функцию самовыражения;
- социального контроля – регламентация поведения и деятельности;
- социализации и др.

Е.И. Рогов (2002) выделяет пять основных функций общения:

- прагматическую – реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности;
- формирующую – проявляется в процессе развития человека и становления его как личности;
- подтверждения – проявляется в том, что только в ходе общения с другими людьми мы можем познать, понять и утвердить себя в собственных глазах;
- организации и поддержания межличностных отношений;
- внутриличностную – одна из самых важных. Благодаря диалогу с самим собой мы принимаем определенные решения, совершаем поступки.

По мнению Е.В. Андриенко (2000), можно выделить совокупность трех групп функций общения, если рассматривать его в определенной системе отношений:

- психологические – обуславливают развитие человека как у индивида и личности. Общение стимулирует развитие мыслительных процессов (когнитивная деятельность), волевых (активность), эмоциональных процессов (аффективность);
- социальные – детерминируют развитие общества как социальной системы и развитие групп как составных единиц этой системы. Интеграция общества возможна только при условии наличия общения во всех его видах, типах и формах;
- инструментальные – определяют многочисленные связи между человеком и миром в самом широком смысле слова; между различными социальными группами.

В.Н. Панферов (2000) выделяет следующие функции человека как субъекта общения.

1. Коммуникативные – осуществляют взаимосвязь людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия. Информация облекается в форму различных знаков, образующих язык общения. Поэтому эффективность коммуникативных функций предопределяется успешностью проблемы канал – знак.
2. Информационные – обеспечивают прием и хранение информации, служат целям передачи социального наследования индивидуального и общечеловеческого опыта. Информация передается по каналам связи в виде знаков и их комплексов (слов, жестов, мимики и др.), за которыми закреплены определенные значения. Эффективность информационных функций общения зависит от успешности решения проблемы знак – значение.
3. Когнитивные – направлены на интерпретацию отношения знак – значение в целях определения смысла и обогащения опыта самопознания и взаимопознания партнеров для оптимального взаимодействия. Эффективность когнитивных функций общения зависит от успешности

решения проблемы значение–смысл, связанной с определением возможностей партнеров решать и выполнять конкретные задачи совместной жизнедеятельности.

4. Эмотивные – проявляются в переживании человеком своих отношений с людьми, а также в эмоциональной связи с действительностью. Взаимоотношения людей тесно связаны с их представлениями друг о друге. Поэтому эффективность эмотивных функций общения зависит от успешности решения проблемы смысл – отношение.
5. Конативные – обеспечивают управляющее воздействие на личность во всех процессах жизнедеятельности, связаны с устремлением человека к тем или иным ценностям, выражают побудительные силы человека, регулируя поведение партнеров в совместной деятельности через процесс общения. Конативные функции в процессах общения проявляются в рамках проблемы отношение – поведение, эффективность решения которой предполагает согласованность взаимодействий партнеров.
6. Креативные – направлены на преобразование людей в процессах общения, изменение и воспитание личности. Этому служат специальные механизмы психической деятельности, осуществляющие психологическое взаимовлияние партнеров. Креативные функции в процессах общения включаются в решение проблем, возникающих в контексте соотношения поведение – личность.

Эти шесть функций в целом и каждая в отдельности получили более или менее удовлетворительное теоретическое объяснение как функции общения в трудах многих психологов как отечественных, так и зарубежных.

В результате рассмотрения В.Н. Панфёровым многочисленных исследований, он приходит к выводу о том, что все указанные функции трансформируются в одну, главную функцию общения – регуляторную, которая проявляется во взаимодействии человека с другими людьми. Тогда, в этом смысле, общение

будет являться механизмом социально-психологической регуляции поведения в совместной деятельности людей.[2,3]

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗАДАЧА.

Молодая учительница по математике работала классным руководителем в VI классе. С ребятами было, как ей казалось, полное взаимопонимание, она много проводила с ними времени, и часть девочек буквально ходила за ней, но в классе было больше мальчиков. На вопрос: «Как она привыкает к классу?» - всегда отвечала, что у нее все в порядке, с ребятами полное взаимопонимание. В декабре учительница пришла в школу в приподнятом настроении, в учительской сказала, что у нее день рождения. В таком эмоционально приподнятом настроении она пошла на урок в свой класс, ожидая, что ребята заметят ее настроение, поздравят ее (девочки знали о ее празднике). Но ожидание не оправдалось, ребята молчали. Учительница начала урок, но, когда попыталась писать на доске, мел заскользил - доска была чем-то натерта. У учительницы резко сменилось настроение, и она, рассерженная, обратилась к классу: «Кто это сделал?». В ответ молчание. «Неблагодарные! Я все делала для Вас, не жалела времени, а вы...». В класс были приглашены администрация школы, родители, и началось выяснение, кто это сделал. Но ребята упорно молчали. Тогда учительница сказала, что в поход они не поедут. Ребята упорно молчали. После каникул класс стал неуправляемым, и учительница ушла из школы.

Анализ педагогической ситуации :

Конфликт раскрыл подлинное отношение ребят к учителю: они поняли ее неискренность в отношении с ними и жестоко продемонстрировали свое несогласие с ней.

Отношения между учителем и учениками становятся разнообразными и содержательными, выходят за рамки ролевых, если учитель интересуется учениками, условиями их жизни, занятиями вне школы. Это дает возможность реализовать воспитательную ценность ситуации или конфликта. Иначе возможен разрыв отношений.

Некоторые особенности педагогических конфликтов. Среди них можно отметить следующие:

- профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа - модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
- участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель - ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;
- разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их решении;
- различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику - справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;
- присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
- профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;
- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Роль общения в человеческой жизни огромна. Только после появления в первобытном обществе словесных коммуникаций человечество смогло перейти на новый уровень развития и продолжить развиваться. Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредованным, т.е. речью.

В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода времени, когда бы он находился вне этого процесса жизнедеятельности, вне взаимодействия с другими объектами общества. Рассмотрение коммуникативного аспекта жизни человека не только интересно, но и ценно в свете улучшения взаимопонимания индивидов в обществе. В современной жизни люди ежедневно совершают покупки, заключают сделки, делятся информацией. Умение вести себя с людьми во время беседы — один из главных факторов, определяющих шансы достижения успеха.

Успехи человека в его делах, даже в технической сфере, только процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и на процентов восемьдесят пять — от его умения общаться с людьми, с которыми он работает.

Нет ничего проще, а вместе с тем и сложнее процесса человеческого общения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. <https://studfile.net/preview/1828254/>
2. <https://poisk-ru.ru/s37240t22.html>
3. <https://studfile.net/preview/6208597/page:21/>
4. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. - 409с.