

Предмет «Управленческая психология и профессиональная этика»

Тема: «Общение как составная часть управленческой деятельности»

Группа ОП21

Лекция от 05.05.2020

Общение — это сложный, многоплановый социально-психологический процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный потребностью в совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Специфика общественных отношений состоит в том, что человек представляет в них определенные общественные группы (классы, профессии и т.п.). Такие отношения несут безличный характер. Их сущность во взаимодействии конкретных социальных ролей, а не во взаимодействии конкретных личностей. Однако внутри системы безличностных общественных отношений люди неизбежно вступают во взаимодействие, в общение, где проявляются их индивидуальные характеристики. Межличностные отношения возникают и функционируют внутри каждого из видов общественных отношений и позволяют конкретным людям проявить себя как личность в актах общения и взаимодействия. Общественные и межличностные отношения — это единое целое, вторые существуют внутри первых. Поэтому во всех групповых действиях их участники выступают, с одной стороны, как исполнители безличной роли, а с другой — как неповторимые человеческие личности, проявляющие свои индивидуальные психологические особенности.

Структура общения в психологии

При общении реализуется социальное отношение людей друг к другу. Во время обмена информацией каждый человек укореняется в качестве полноправного члена общества. Понятие «общение» является сложной формой взаимодействия, поэтому, чтобы разобраться в его сути, необходимо изучить его составные части: коммуникацию; интеракцию; социальную перцепцию.

Коммуникативная сторона общения

Термин «коммуникация» возник от англ. communicate, что в переводе означает «передавать», «сообщать». Этот вид контакта направлен на обмен информацией, которая включает в себя: чувства; эмоции; ценности; мысли; идеи. Коммуникативный процесс, согласно исследователю Гарольду Лассуэллу, состоит из 5 элементов, которые помогают информации достичь адресата: **коммуникатор** – занимается передачей сообщения; **речевая информация или текст** – что должен усвоить человек, которому предназначается послание; **канал** – каким образом осуществляется обмен; **аудитория или получатель** – адресат, к которому направлена информация; **эффективность или обратная связь** – результат усвоения полученного сообщения.

Коммуникативная сторона во многом зависит от субъективной информативности личности, то есть от характеристики человека, его степени осведомленности о собеседнике и теме разговора.

Обмен информацией между людьми может происходить по 2-м каналам: **Невербальному** – с помощью жестов, мимики, знаков;

Вербальному – с использованием речи.

Согласно мнению психолога Аллана Пиза, 60-70% всей информации передается при помощи краткого невербального контакта.

Перцептивная сторона общения

Перцепция, или перцептивная сторона общения в психологии – это такая форма взаимодействия людей, которая направлена не только на восприятие и понимание собеседника, но и на его принятие.

Перцептивное общение способствует «чтению» окружающих людей. Анализируя собеседника, можно «увидеть», что он о себе не рассказал. В случае неверного истолкования собственного восприятия может образоваться конфликт.

Социальное взаимодействие с обществом – это хорошее средство получения информации о собственной личности. Отождествление себя с собеседником способствует рассмотрению собственных скрытых желаний, потребностей и страхов. Развить эмоциональное взаимодействие, например, симпатию, дружбу, враждебность. Изучить партнера. Перцепция позволяет понимать этику других людей. При помощи нее можно найти нужных для жизни и

работы индивидов. Организовать совместную деятельность с одним человеком или целой группой людей. Благодаря знанию ценностей, мотивов и установок партнера, с ним легче работать в команде. Развить взаимопонимание. Общение, основанное на общих взглядах и интересах, – залог хорошего настроения и плодотворного обмена информацией. Благодаря перцепции, личность способна понять общество, в котором живет, а также выстроить отношения с людьми, используя полученные знания.

Интерактивная сторона общения

Среди основных принципов построения интерактивного общения можно выделить следующие четыре варианта: наличие общих мотивов и целей; качественную передачу речевых и невербальных сообщений; единое время и пространство для совместного труда; присутствие координации действий.

Несмотря на то, что все требования одинаковы для всех лиц, задействованных в коммуникации, поведение участников может отличаться друг от друга. Чаще всего взаимодействие людей подразделяется на 2 основных вида:

Кооперацию. Данный тип предполагает, что участники, имеющие одинаковые цели, координируют и соединяют свои силы для получения положительного результата, который устроит всех.

Конкуренцию. При этом типе взаимодействия каждый участник заинтересован только в собственном успехе. Помимо основных видов, в психологической литературе можно встретить другие стратегии поведения, например: Компромисс – временная договоренность о достижении целей партнеров, чтобы сохранить отношения и условное равенство.

Альтруизм или уступчивость. Человек способен отказаться от достижения собственных целей в пользу желаний партнера.

Избегание, которое выражается в игнорировании контакта и отказе от собственных целей, чтобы исключить выигрыш другого участника. Все стороны общения, которые входят в структуру коммуникации, дополняют друг друга и взаимосвязаны между собой. Эффективный контакт возможен только при задействовании всех 3-х процессов.

Домашнее задание:

1. Модель коммуникации в психологии (нарисовать, 5 элементов).
2. Схема социальной перцепции.