

Общение

Одна из форм активности, проявляющаяся в установлении и развитии контактов между людьми, в формировании межличностных отношений и порождаемая потребностями в совместной деятельности.

Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

Аспекты общения:

1. Содержание общения – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде.

Аспекты общения:

2. Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». У животных цели общения – удовлетворение биологических потребностей. У человека – удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических потребностей.

Аспекты общения:

3. Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи, письменности, технических средств.

Типы личностей по К. Юнгу:

1. Экстраверты направляют свою энергию на внешний мир. Они говорят и действуют. Они общительны, коммуникабельны, инициативны и легко адаптируются к различным условиям.

2. Интроверты, ориентированы на свой внутренний мир и склонны к самоанализу, замкнутости. думают прежде, чем что-то предпринять. Они предпочитают работу, которая требует спокойной умственной активности.

2. Сенситивы - это люди, использующие свои органы чувств для сбора информации. Они реалисты и прекрасно ориентируются в деталях и подробностях этого мира.

3. Интуитивы видят глубокий смысл и широкие возможности развертывания той или иной ситуации, т.к. оценивают мир с помощью своего воображения.

5. Логики делают рациональные, логические выводы. Они легко могут выявить, что правильно и что неправильно. Они анализируют.

6. Эмоционалы принимают решения на основе своих чувств. В основном: тактичны, сострадательны и склонны к благотворительности, отличаются дипломатичностью.

7. Рационалы ведут
упорядоченную организованную
жизнь.

8. Иррационалы наоборот,
отличаются спонтанными
реакциями, приветствуют новый
опыт.

Структура общения, выделяют 3 стороны:

1. Коммуникативная сторона общения - обмен информацией между общающимися индивидами. Люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно тогда, если информация не только принята, но и осмыслена.

2. Интерактивная сторона
заключается в организации
взаимодействия между
общающимися индивидами (обмен
действиями).

Есть два типа взаимодействий —
кооперация и конкуренция.

-
- Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой. Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников.
 - Конкуренция – одной из наиболее ярких ее форм является конфликт.

3. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Модель коммуникативного процесса:

КТО? (передает сообщение) –
Коммуникатор

ЧТО? (передается) – Сообщение (текст)

КАК? (осуществляется передача) – Канал

КОМУ? (направлено сообщение) –
Аудитория

С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? –
Эффективность.

Вербальное – речь
Невербальное (жесты, мимика,
пантомимика)

Правила делового общения (Джен Ягер)

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться.

2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера.

Любезность,
доброжелательность и
приветливость. В любой
ситуации необходимо вести себя с
клиентами, заказчиками,
покупателями и сослуживцами
вежливо, приветливо и
доброжелательно.

3. Внимание к окружающим
(думайте о других, а не только
о себе). Уважайте мнение
других, старайтесь понять,
почему у них сложилась та
или иная точка зрения

4. Внешний облик
(одевайтесь, как положено).
Главный подход - вписаться в
ваше окружение по службе, а
внутри этого окружения - в
контингент работников вашего
уровня.

5.Грамотность
(говорите и пишете
хорошим языком).

Методы общения:

Убеждение - воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков.

Внушение, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства.

Принуждение - наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия.

Признаки переноса (трансфера):

- **Положительного:**
- Прямое выражение заинтересованности.
- Преобладание «открытых» жестов
- Партнер внимательно слушает вас и невольно копирует ваши жесты.
- Ваш партнер вовремя или раньше установленного времени приходит на встречу.
- Ваш партнер вовремя платит вам деньги.
- Ваш партнер оказывает или пытается оказывать вам знаки личного внимания.
- Ваш партнер делает вам подарки.
- Ваш партнер склонен рассказывать о себе, делится своими впечатлениями.

❑ **Отрицательного:**

- ❑ Партнер опаздывает на встречу.
- ❑ Партнер не выполняет или выполняет не вовремя свои обещания.
- ❑ Выражает сомнения относительно продуктивности контакта с вами.

-
- Предпочитает «закрытые» жесты, часто уводит в сторону взгляд.
 - Может не явиться на встречу, мотивируя свое поведение «непредвиденными обстоятельствами».
 - Мало рассказывает о себе, не склонен делиться с вами личными воспоминаниями и впечатлениями