



# Приветствую 1 курс!



# Курс «Деловое общение в профессиональной деятельности»



## Цели и задачи освоения дисциплины

Основной **целью** курса является формирование теоретических знаний о сущности и структуре общения в профессиональной деятельности, о факторах и условиях их эффективности, основных навыков ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм делового общения.

Преподавание дисциплины призвано решить следующие задачи:

- дать студентам целостное представление о деловом общении как разновидности специализированной коммуникации;
- дать представление о современных научных подходах к организации различных форм делового общения, а также практической значимости коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности;
- сформировать коммуникативные умения и навыки;
- сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Курс включает 8 лекций и 8 практических занятий.

По итогу – зачёт.

- Для подготовки к практическим занятиям студенту рекомендуется пользоваться сайтами:



## Информационно-библиотечный центр Волгоградского государственного технического университета

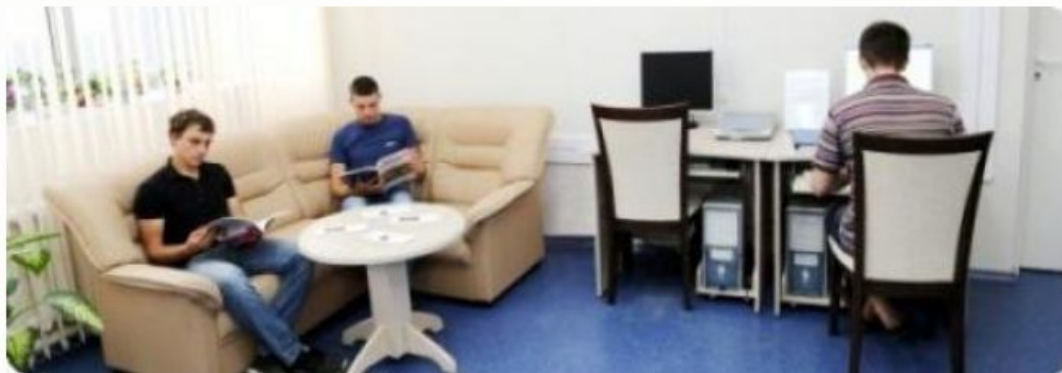
[О библиотеке](#) [Читателям](#) [Преподавателям и сотрудникам](#) [Университетская книга](#) [Услуги](#) [Коллегам](#) [Галерея](#) [Карта сайта](#)

Социальные сети

Мы в контакте

Ресурсы ИБЦ

- ▶ [Электронный каталог](#)
- ▶ [Библиографические указатели](#)
- ▶ [Выставки](#)
- ▶ [Указатель периодических изданий](#)
- ▶ [Новые поступления](#)



Внимание COVID-19

<https://book.ru>

<https://e.lanbook.com>

<http://library.vstu.ru>

# Реферат

- Срок сдачи до **15 декабря 2021 г.**
- Прикреплять реферат в **ЭИОС 2.0**
- Объем работы - 15 стр.
- Скриншот на антиплагиат. Уникальность текста не менее 61%.
- Практическое задание только для заочного отделения.
- Баллы – до 15 б.
- **Распределение тем по списку группы!**
- Например, 5. Иванов – тема №5.
- **Учебное пособие разошлю на эл. почту старостам.**

# **Личность как субъект общения**

Умение строить отношения с людьми, находить  
подход к ним, расположить их к себе нужно  
каждому!

**Это умение лежит в основе жизненного и  
профессионального успеха**



*Единственная  
настоящая роскошь  
— это роскошь  
человеческого  
общения.*

Антуан де Сент –  
Экзюпери

**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 и эстетических потребностей.



Г.В. Бороздина понимает **общение** как:



сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

**Человек, передающий  
информацию, называется  
коммуникатором**



**Человек получающий  
ее — реципиентом**



- Задавались лично Вы вопросом:**
- **Насколько Вы общительный человек?**

- Предлагаю пройти тест



- **Тест «Оценка уровня общительности»**

Тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека.

Отвечать на вопросы следует, используя три варианта ответов – «да», «иногда», «нет». **Ответ «да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков.**

**Полученные очки суммируются.**

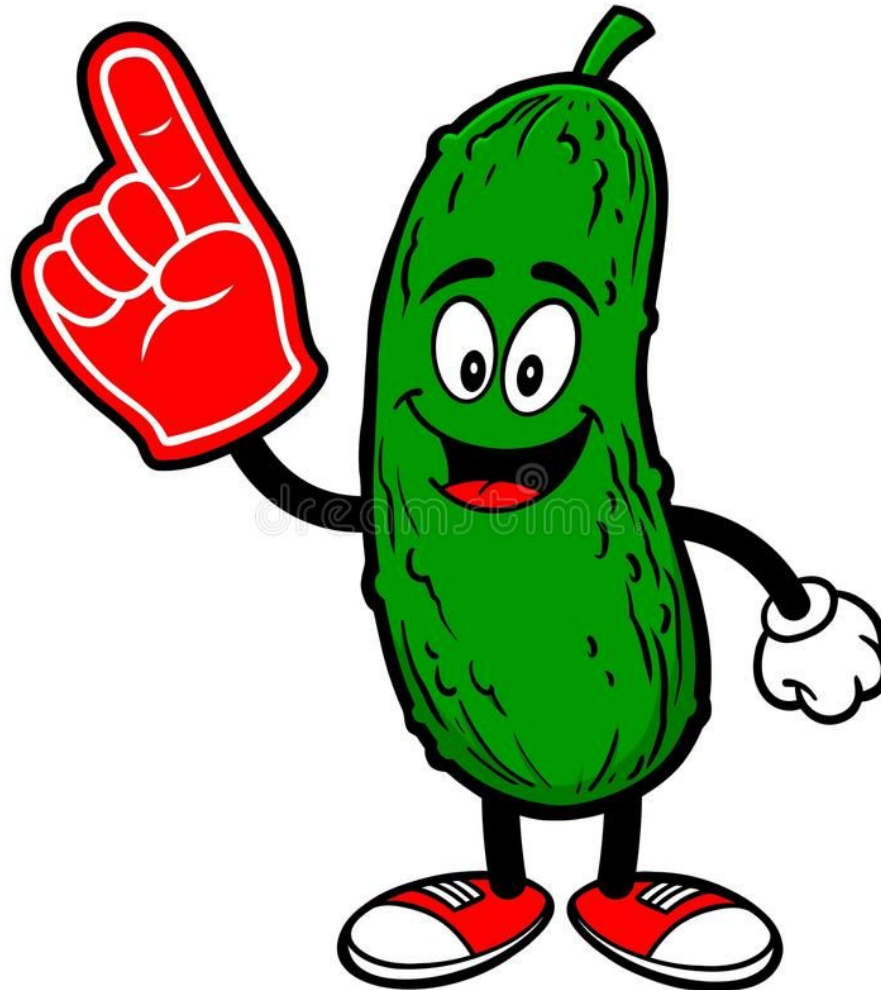
1. Вам предстоит деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком вы, не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была (в магазине, библиотеке, кассе, кинотеатре). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в разговор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

- **Оценка ответов:**
- **30-31 очко.** Вы явно некоммуникабельны, и эта ваша беда, так как больше всего страдаете от этого вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.
- **25-29 очков.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете не довольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти переломит эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.
- **19-24 очков.** Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.
- **14-18 очков.** У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

- **9-13 очков.** Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.
- **4-8 очков.** Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызывать у вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.
- **3 очка и меньше.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны.. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

- Запомните свои результаты.
- Обсудим на практическом занятии.





Общение — неотъемлемая часть нашей жизни. Оно пронизывает все сферы бытия человека: обучение, профессиональную деятельность, личную жизнь, дружеские отношения. Мы общаемся и на работе, и на учебе, и на отдыхе, в семье и компании друзей, по телефону, по «Скайпу» и по Интернету, устно и письменно. При этом мы используем самую разнообразную систему знаков: слова, мимику, жесты, образы, символы, эмоции и т.д. Стихи, музыка, произведения искусства, танец — все это способы передать свое отношение к миру, в котором человек живет, поделиться своими мыслями и чувствами, показать свою сопричастность по отношению к другим. Вне общения человек чувствует себя одиноким, зачастую никому не нужным. С рождения ребенок испытывает глубокую потребность в общении, и его отсутствие (ограничение) негативно влияет на развитие в детском возрасте, а во взрослом — часто становится источником депрессии.

- Н.В. Бордовская

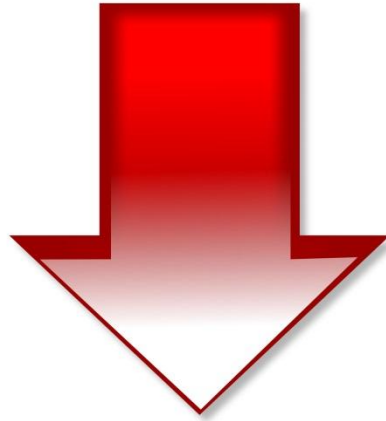
# Общение человеку необходимо как пища и вода!

- Например, «Дети-маугли», лишенные возможности контактировать и взаимодействовать с представителями своего вида непосредственно после рождения или в раннем детстве, доказывают этот факт.

Находясь в изоляции от человеческой речи, их организм развивается естественным образом, а вот развитие психики задерживается.

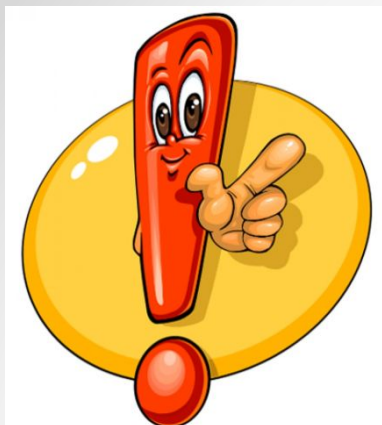
Основная причина этого кроется в отсутствии общения с другими людьми. Собственно, такие случаи доказывают то, насколько человеку важно контактировать с окружающими.





**См. видеоролик к лекции!**



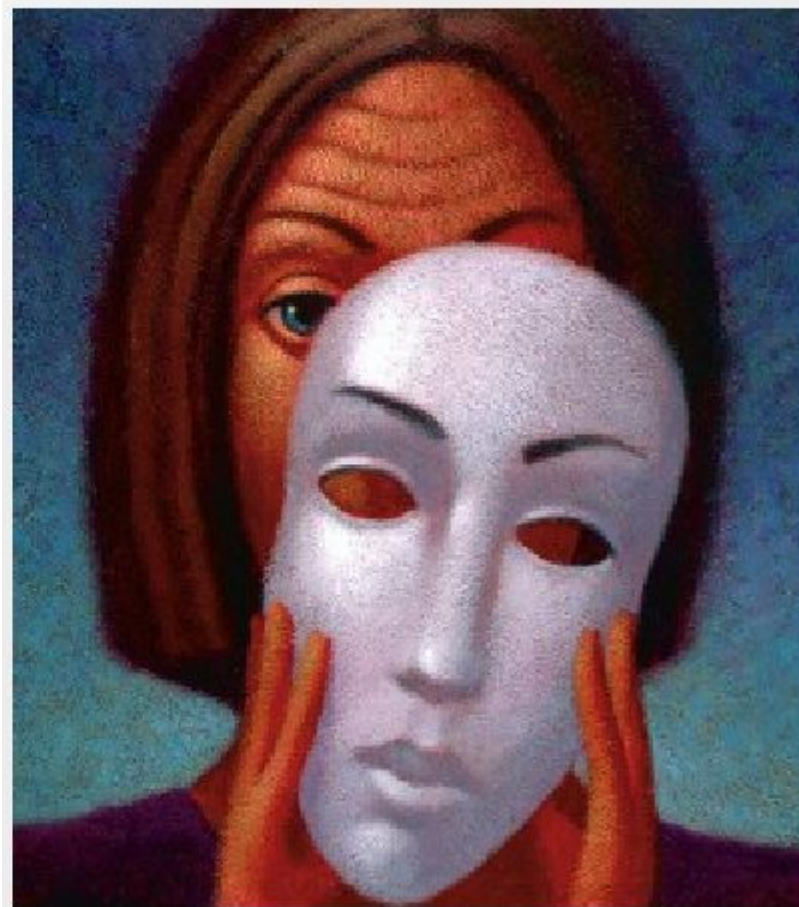


- **Субъектом общения является личность.**
- **Личность** - социально-психологическая сущность человека, формирующаяся в результате усвоения человеком общественных форм сознания и поведения, общественно-исторического опыта человечества.
- Личность есть понятие социальное, оно выражает все, что есть в человеке.
- Личностью мы становимся под влиянием жизни в обществе: воспитания, обучения, общения, взаимодействия.

## **Психологическая структура личности** - это

связь и взаимодействие относительно устойчивых компонентов личности:

- ✓ способностей,
- ✓ темперамента,
- ✓ характера,
- ✓ волевых качеств,
- ✓ эмоций,
- ✓ мотивации и
- ✓ социальных установок.



**Темперамент** - биологический фундамент, на котором формируется личность как социальное существо.

Под темпераментом следует понимать индивидуально-своеобразные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека, которые, одинаково проявляясь в разнообразной деятельности независимо от ее содержания, целей, мотивов, остаются постоянными в зрелом возрасте и во взаимосвязи характеризуют тип темперамента.



Создателем учения о темпераментах считается древнегреческий врач Гиппократ. Он утверждал, что люди различаются соотношением четырех основных «соков организма», входящих в его состав: крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи. Им были выделены темпераменты, которые и в наше время пользуются широкой известностью:

- *сангвиник* (от лат. *sanguis* - кровь),
- *флегматик* (от греч. *phlegma* - флегма),
- *холерик* (от греч. *chole* - желчь),
- *меланхолик* (от греч. *melas chole* – черная желчь).



- **Задание! Проведите анализ своего темперамента, используя психологический тест «Формула темперамента» А. Белов**

- <https://aqm.by/upload/iblock/aa6/96.pdf>
- Свои результаты принести на 1. практическое занятие для обсуждения в группе.

# Холерический темперамент и профессия

- **Положительные черты:** активность, энергичность, решительность, страстность; он не теряет при встрече с трудностями, упорен в их преодолении.
- **Отрицательные черты:** несдержанность, резкость, аффективность, повышенная возбудимость.





## 2. Рекомендуемые профессии

телерепортёр, артист, товаровед, дипломат,  
снабженец, журналист, предприниматель, лётчик,  
хирург, диспетчер, тренер, водитель, менеджер,  
режиссёр, строитель, повар, геолог, следователь,  
электрик.

## 3. Противопоказанные профессии

библиотекарь, бухгалтер, флорист.

## Флегматический темперамент и выбор профессии

- **Положительные черты:** спокойный, неторопливый, терпеливый, выдержанный, хорошо владеет собой, проявляет педагогический такт, а это очень важные качества для учителя.
- **Отрицательные черты:** может быть очень медлительным, вялым, внешне мало выражает чувства, не может быстро переключать внимание на решение новых задач, слабо распределяет внимание, трудно привыкает к новой обстановке.



## 2. Рекомендуемые профессии

механик, работник сельского хозяйства, электрик,  
инженер, врач-терапевт, агроном, водитель, экономист,  
ботаник, физик, астроном, математик.

## 3. Противопоказанные профессии

хирург, менеджер, артист, телерепортёр, дирижёр,  
бизнесмен.

## Профессия по темпераменту для сангвиников

- **Положительные черты:** жизнерадостность, подвижность, энергичность, эмоциональность, общительность, умение быстро приспособиться к новым условиям, легко переключать и распределять внимание, гибкость ума, хорошие организаторские способности.
- **Отрицательные черты:** непостоянство в поведении, легкомысленность, поверхностность, дилетантизм. Сангвиник может переоценивать свои возможности, результаты труда, не всегда правильно осознает свои недочеты, а это влияет на отношение к выполняемой работе, на методы и её результаты.



## 2. Рекомендуемые профессии

менеджер, официант, врач, педагог, психолог,  
организатор, воспитатель, продавец, инженер-технолог.

## 3. Противопоказанные профессии

ткач, делопроизводитель, бухгалтер, мастер-  
часовщик, радиомонтажник, библиограф,  
архивист, реставратор.

## Меланхолический темперамент и профессия

- **Положительные черты:** мягкость, отзывчивость, тактичность, глубина и стойкость чувств меланхолика.
- **Отрицательные черты:** очень впечатлительный, нерешительный, замкнутый, с повышенной тревожностью, невысокой трудоспособностью, быстрой утомляемостью, истощаемостью нервной системы, невысокой требовательностью, внушаемостью; требует особенно чуткого и осторожного отношения к себе, трудно переживает смену жизненного окружения, в новых условиях теряется. В поведении меланхолика проявляется недооценка своих возможностей, неуверенность в себе, болезненная чувствительность к мелочам, постоянное чувство тревожности.



## 2. Рекомендуемые профессии

художник, модельер, дизайнер, композитор,  
педагог, писатель, геолог, ветеринар, агроном,  
зоотехник, бухгалтер, токарь, слесарь,  
радиомеханик

## 3. Противопоказанные профессии

врач (особенно хирург), спасатель, лётчик,  
диспетчер

- Плохих и хороших темпераментов не существует!



Сергей Есенин меланхолик



М. Кутузов флегматик





Петр Первый холерик



Л. Месси сангвиник

В психологии понятие **характер** (греч. character - черта, особенность) означает совокупность устойчивых индивидуальных особенностей (качеств) личности, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении, обуславливая типичные для нее способы поведения.

**• Основанием для классификации черт характера выступает совокупность отношений личности к окружающей действительности, а именно:**

- 1) *отношение к другим людям и обществу* (общительность - замкнутость, правдивость - лживость, тактичность - грубость и т. д.);
- 2) *отношение к делу* (ответственность - недобросовестность, трудолюбие - лень и т. д.);
- 3) *отношение к себе* (скромность - самовлюбленность, самокритичность - самоуверенность, гордость - приниженность и т. д.);
- 4) *отношение к собственности* (щедрость - жадность, бережливость - расточительность, аккуратность - неряшливость и т. д.).

**Способности** - это индивидуально устойчивые свойства человека, определяющие его успехи в различных видах деятельности. Способности - это то, что не сводится к знаниям, умениям и навыкам, но объясняет их приобретение, закрепление и использование. Способных людей от неспособных отличает более быстрое освоение деятельности, достижение в ней большей эффективности.



Уровень развития и проявления способностей	Содержание
Задатки	Врожденные анатомо-физиологические особенности строения организма в целом и его нервной системы, составляющие индивидуальные предпосылки формирования и развития способностей
Склонности	Первый и наиболее ранний признак зарождающейся способности. Склонность проявляется в стремлении человека к занятиям определенным видом деятельности
Одаренность	Сочетание различных развитых способностей, обуславливающее особенно успешную деятельность человека в определенной области или в нескольких областях деятельности
Талант	Сочетание выдающихся способностей, обуславливающих особенно успешное, самостоятельное и оригинальное выполнение какой-либо деятельности
Гениальность	Высшая ступень талантливости. Способность создавать что-то принципиально новое в общественной жизни, в науке, литературе, искусстве и т.п. Продукты творчества гениального человека являются важным этапом в развитии той или иной отрасли деятельности

**Воля** — это свойство (процесс, состояние) человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками. Проявляется в преодолении препятствий, возникающих на пути достижения сознательно поставленной цели. Все волевые действия целенаправленны.



## Ниже представлены основные фазы волевого процесса.

**1) Возникновение побуждения и постановка цели**, на достижение которой направляется данное действие. Цель можно ставить как перед собой, так и перед другими людьми, принимать или отвергать ее, когда она ставится кем-нибудь другим или обстоятельствами жизни.

**2) Стадия обсуждения (борьба мотивов), выбор и создание средств, способов и приемов достижения поставленной цели.**

Это обусловлено тем, что цели бывают различные и ставятся они в различных условиях. Определение конкретных путей и возможностей достижения цели является основой планирования человеком своих действий и деятельности в целом.



**3) Принятие решения, то есть выбор действия в соответствии с целью.** Этот момент волевого действия объясняется тем, что постановка цели и определение средств ее достижения человеку даются далеко не всегда просто и легко. Особенно сложно это делать в нестандартной ситуации, в экстремальной обстановке.

**4) Исполнение принятого решения.** Это завершающий момент волевого действия. Исполнить решение - значит практически достигнуть цели. На этом и заканчивается конкретное волевое действие, составляющее элемент волевой деятельности человека.

- **Воля** как один из сложнейших психических процессов создает у человека определенные психические состояния (активность, собранность и т. п.) и является очень важным, устойчивым психическим свойством личности, от которого зависит действенность мышления, а также активность совершаемых практических действий и поступков.
- К основным волевым качествам человека можно отнести:
  - целеустремленность,
  - самообладание,
  - самостоятельность,
  - решительность,
  - настойчивость,
  - энергичность,
  - инициативность,
  - исполнительность.







- **Эмоции** - это субъективные реакции человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, отражающие в форме переживаний их личную значимость для субъекта и проявляющиеся в виде удовольствия или неудовольствия. Эмоции служат для отражения субъективного отношения человека к самому себе и к окружающему миру.

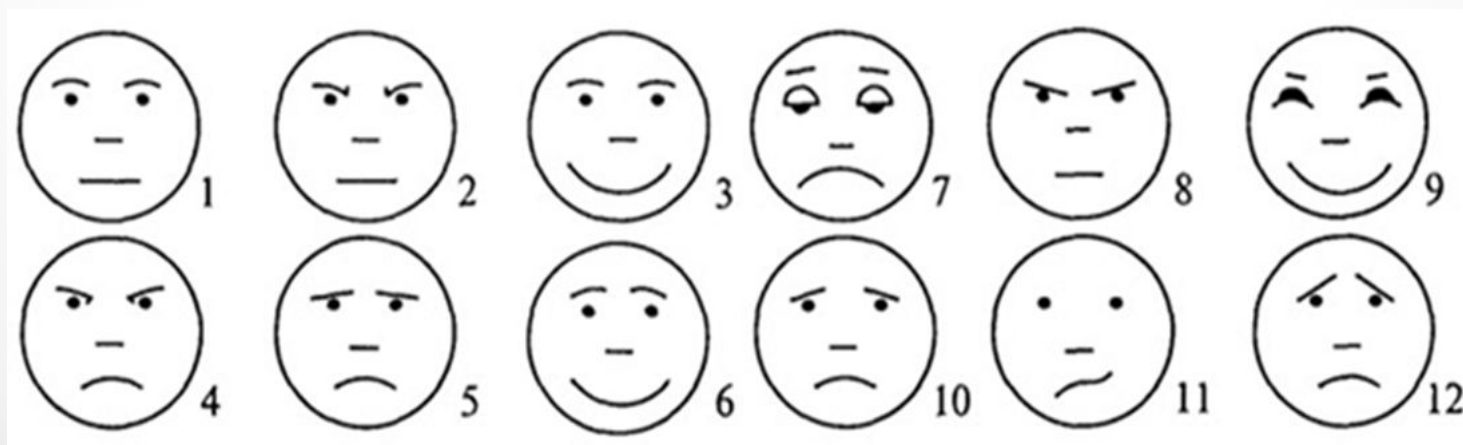
- **Выражение эмоций включает в себя:**

- **выразительные внешние движения** (мимика, пантомимика, поза, осанка, поступки и т. д.);

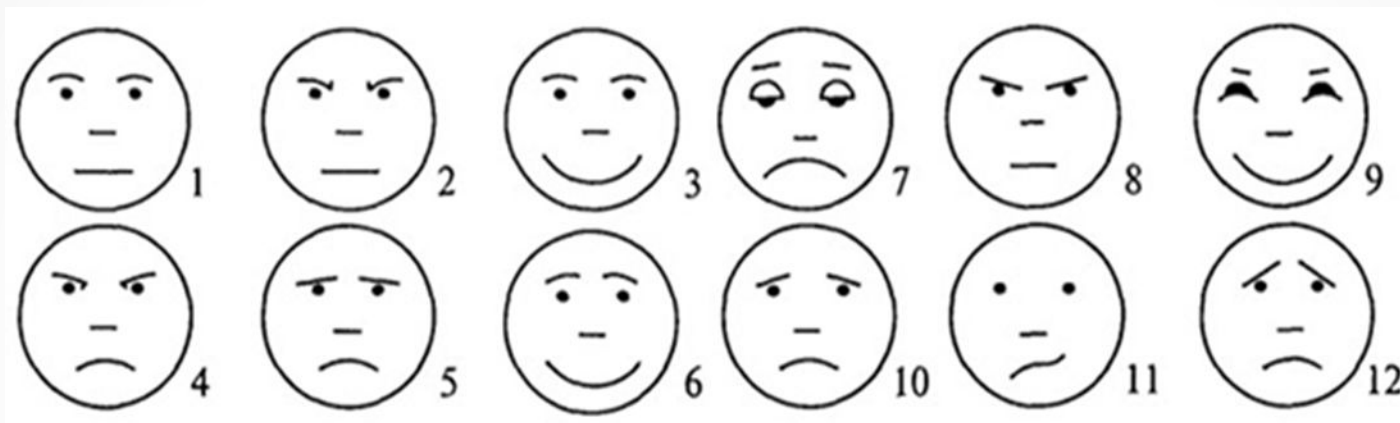
- **разнообразные телесные проявления** (изменение деятельности или внешнего вида: плач, смех, потение, бледность и т. д.).

Психологи выделили следующие основные эмоции: интерес, радость, удивление, страдание, гнев, отвращение, презрение, страх, стыд.

**Задание. Определите эмоции - грусть, бурную радость и скепсис.**



# ОТВЕТ



1. Безразличие.
2. Враждебность.
3. Веселье.
4. Сильная злость.
5. Грусть.
6. Застенчивая радость.
7. Плохое самочувствие.
8. Злость.
9. Бурная радость.
10. Глубокая печаль.
11. Скепсис.
12. Скорбь.

- **Чувства** — это переживаемые в различной форме отношения человека к предметам и явлениям действительности.
- Чувства формируются на протяжении жизни человека в условиях общества.
- Чувства, которые отвечают высшим социальным потребностям, называются *высшими чувствами*, например любовь к Родине, своему народу, своему городу, к другим людям.



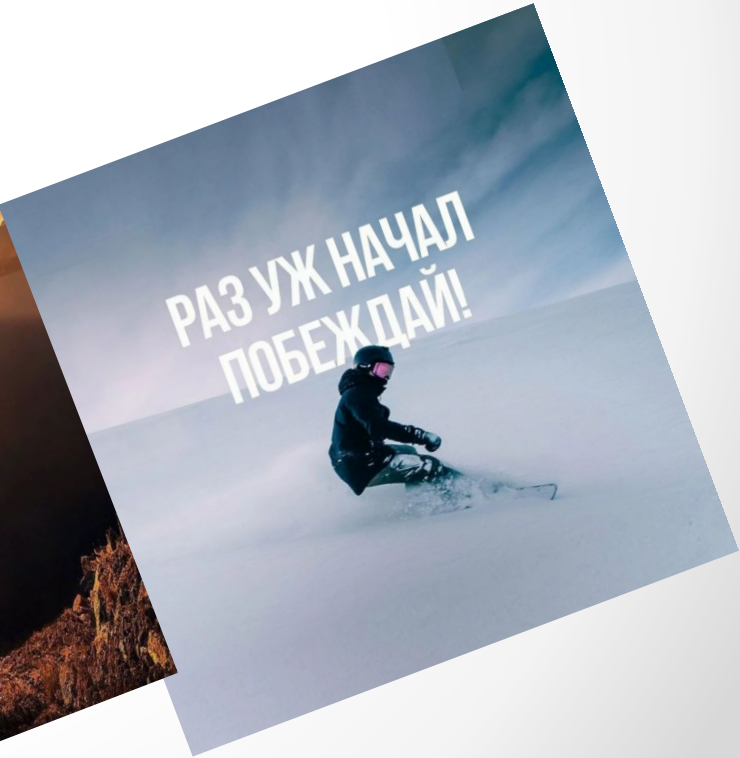
**Мотивация** - это побуждение к деятельности. Термин «мотивация» используется в современной психологии в двойном смысле: как система мотивов (мотивационная сфера), детерминирующая поведенческую активность человека; и как процесс, с помощью которого работников побуждают к деятельности для достижения личных целей и целей организации.



ВЕРЬТЕ В  
СВОЮ МЕЧТУ

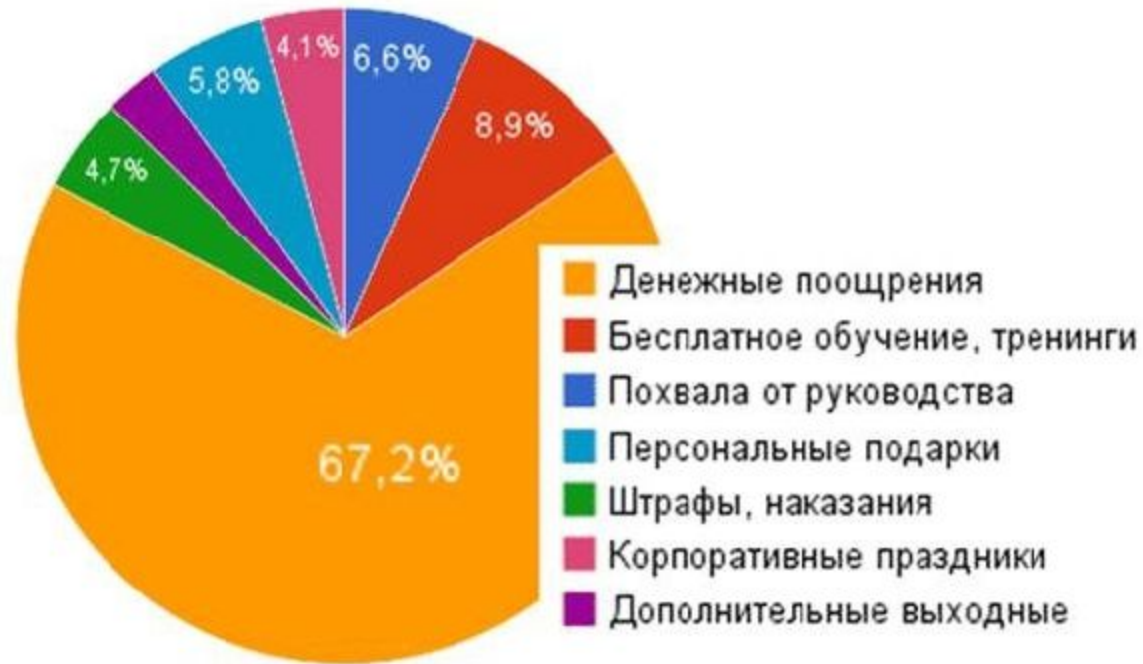


ЕСЛИ КТО-ТО СМОГ,  
СМОЖЕТЕ И ВЫ



РАЗ УЖ НАЧАЛ  
ПОБЕЖДАЙ!

Какой способ мотивации персонала самый эффективный?



Зарплата и условия работы, конечно, важны, но не достаточны. Известный психологический факт состоит в том, что увеличение заработной платы перестает мотивировать работника уже через 2-5 месяцев.

**Карьера - главный фактор внутренней мотивации!**

**Мотивы** - это побудители деятельности.

**Мотив** - это любой внутренний психологический или физиологический по своей природе источник поведения, отвечающий за его активность и целенаправленность. Мотивы поведения могут быть осознанными и неосознанными, реально действующими и мнимыми, побудительными и смыслообразующими.

Важнейшим источником мотивов являются **потребности**, в которых выражается зависимость человека от условий существования и развития.

**Потребностью** называется состояние нужды человека в чем-либо, что необходимо для его нормального существования, физического или психического развития. Потребность всегда связана с наличием у человека чувства неудовлетворенности, связанного с дефицитом того, что требуется организму (личности).

**Классификация потребностей А. Маслоу**



Мистер, его величество

**Маслоу**





**Социальные установки** - это убеждения и отношения людей, которые основаны на прошлом социальном опыте и регулирующие социальное поведение личности и проявляются в психологической готовности личности вести себя определенным образом.

- Различают следующие виды социальных установок:

- а) установка на объект - готовность личности вести себя конкретным образом;
- б) ситуативная установка - готовность вести себя определенным образом по отношению к одному и тому же объекту в разных ситуациях;
- в) перцептивная установка - готовность видеть то, что человек хочет видеть.

# ОЖИДАНИЯ И РЕАЛЬНОСТЬ СТУДЕНЧЕСКАЯ ЖИЗНЬ



ОЖИДАНИЕ: КУЧА НОВЫХ ДРУЗЕЙ



РЕАЛЬНОСТЬ: ОБЩЕНИЕ - ЭТО СЛОЖНО *Joker*

• **Спасибо за внимание**