



Приветствую 1 курс!



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.

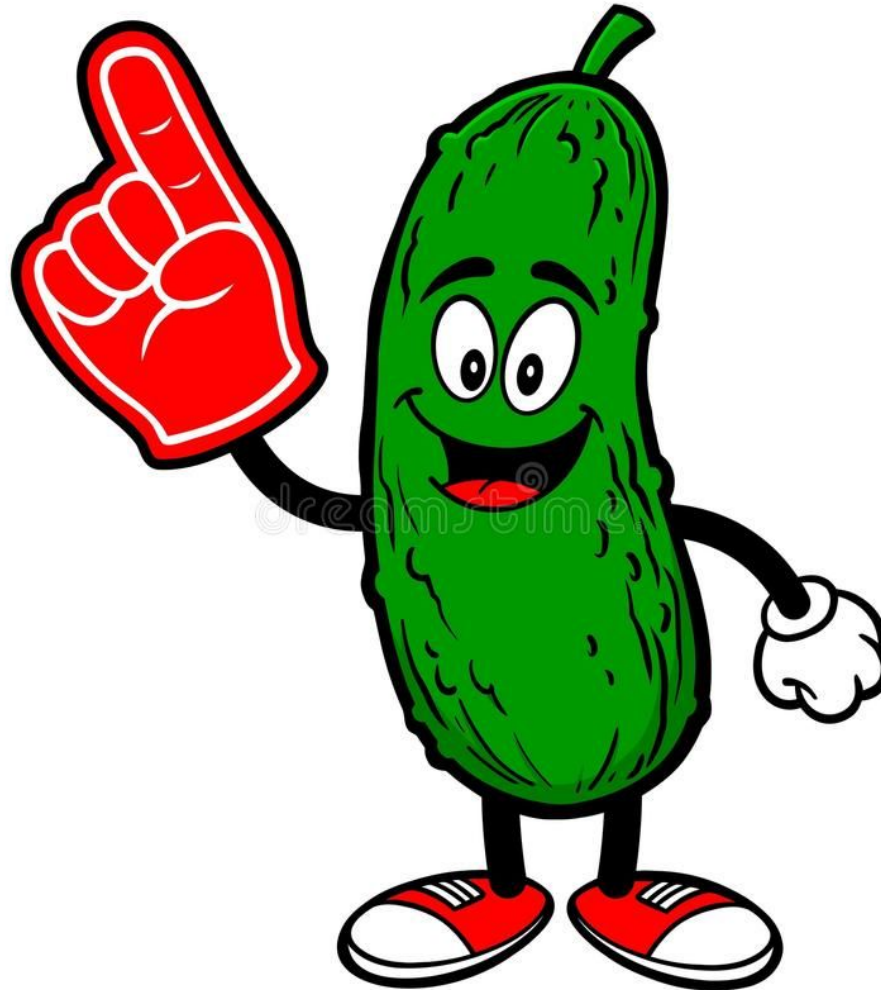
1. Вам предстоит деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
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

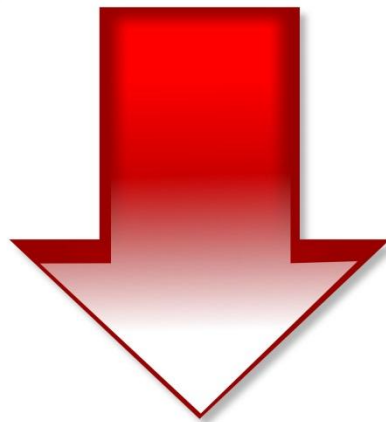
Общение человеку необходимо как пища и вода!

- 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.

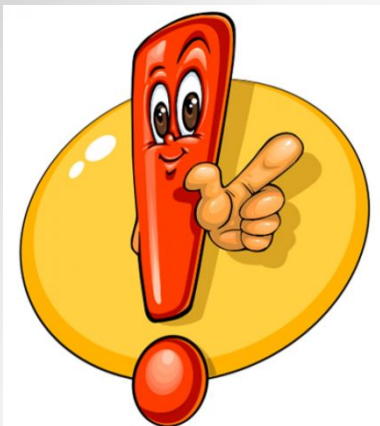
Основная причина этого кроется в отсутствии общения с другими людьми. Собственно, такие случаи доказывают то, насколько человеку важно контактировать с окружающими.





См. видеоролик к лекции!



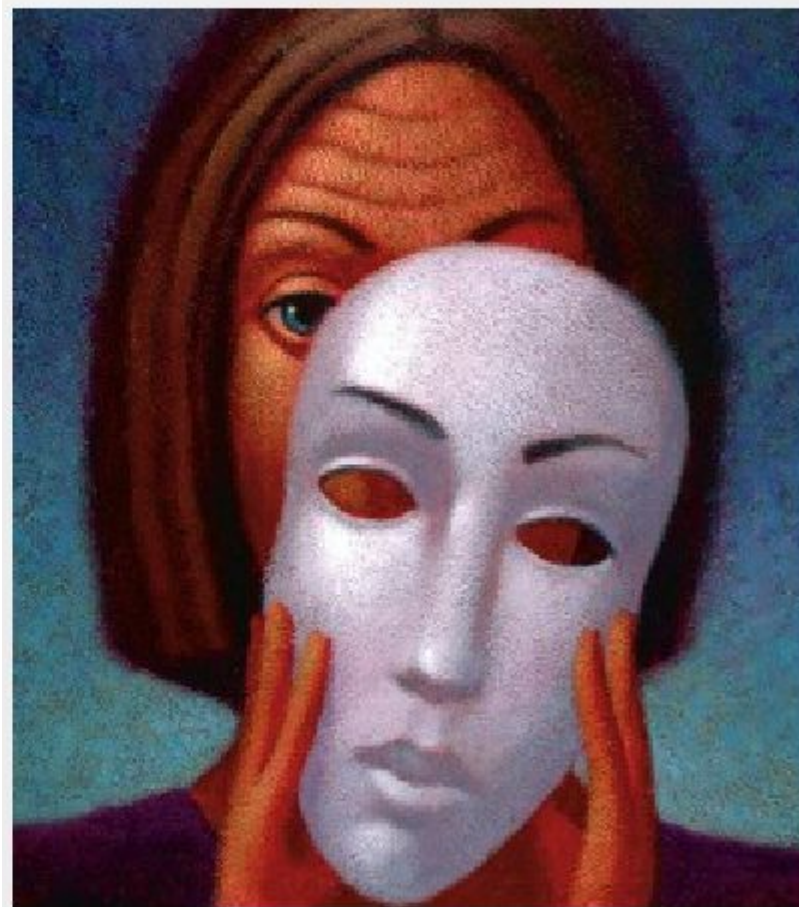


- **Субъектом общения является личность.**
- **Личность** - социально-психологическая сущность человека, формирующаяся в результате усвоения человеком общественных форм сознания и поведения, общественно-исторического опыта человечества.
- Личность есть понятие социальное, оно выражает все, что есть в 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.

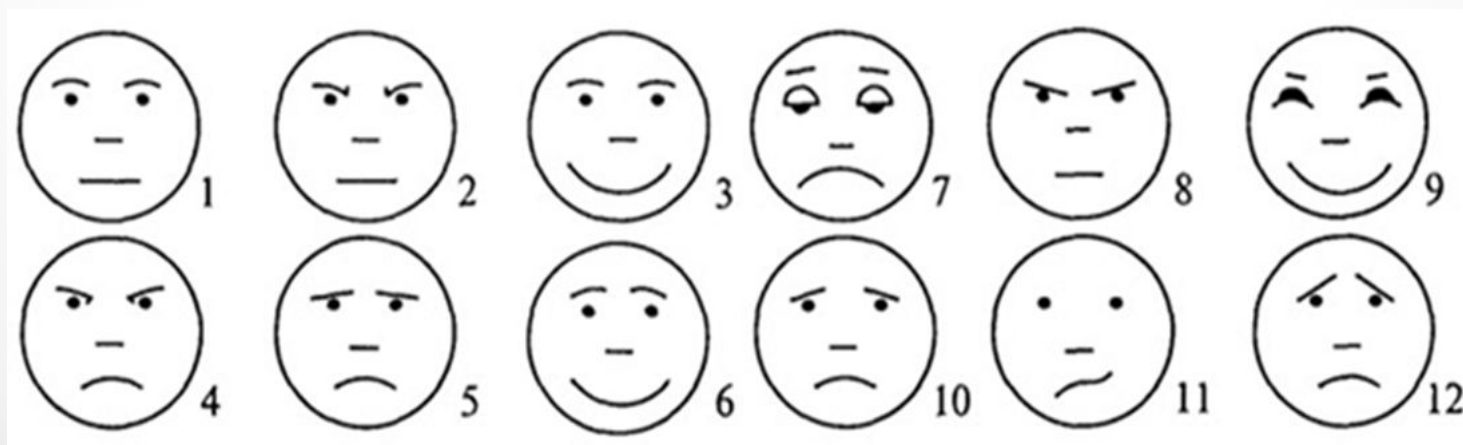
- **Выражение эмоций включает в себя:**

- **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.



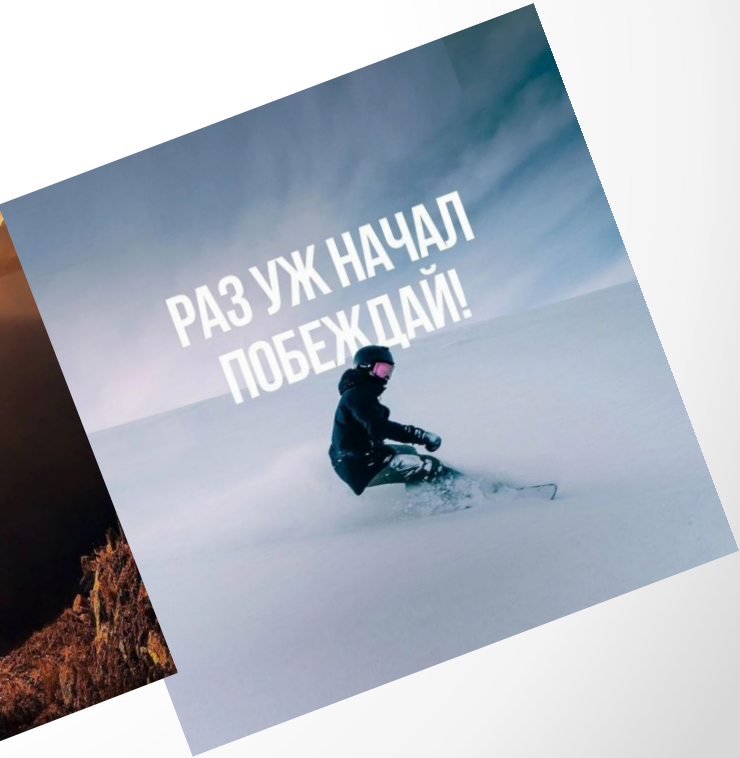
Мотивация - это побуждение к деятельности. Термин «мотивация» используется в современной психологии в двояком смысле: как система мотивов (мотивационная сфера), детерминирующих поведенческую активность человека; и как процесс, с помощью которого работников побуждают к деятельности для достижения личных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



ВЕРЬТЕ В
СВОЮ МЕЧТУ

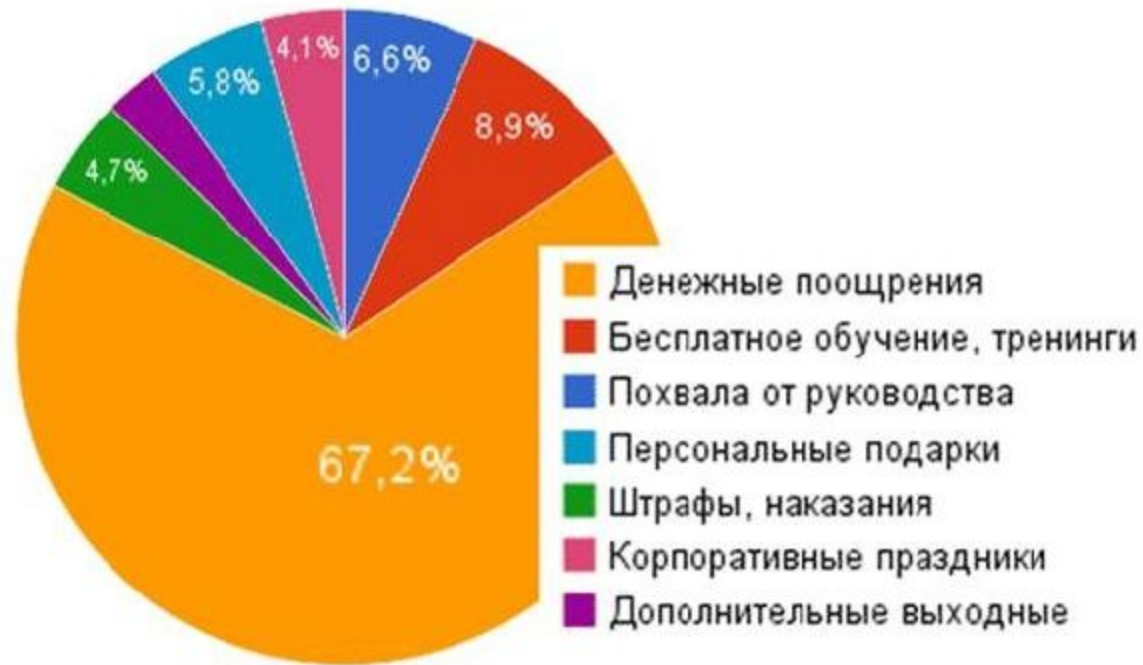


ЕСЛИ КТО-ТО СМОГ,
СМОЖЕТЕ И ВЫ



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



Самореализация

Маслоу утверждал, что «стадии самореализации» достигает не более 2 % людей

Признание

Любовь

«Я совершенно убежден, что человек живет хлебом единым только в условиях, когда хлеба нет»
Маслоу

Безопасность

Физиологические

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**