



ОМСКИЙ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

им. Ф.М. ДОСТОЕВСКОГО

Психология профессионального общения

Тема 1. Предмет, метод, содержание психологии профессионального общения.

**Доцент кафедры уголовного права и криминологии,
к.ю.н., доцент Никульченкова Е.В.**

План занятия:

1. Понятие общения и коммуникации.
2. Профессиональное общение и его функции.
3. Общение и социальные отношения.
4. Критерии эффективности общения в межличностной коммуникации.
5. Межкультурное общение.
6. Профессиональное общение юриста.
7. Критерии эффективности профессионального общения юриста.

Общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия людей.

В общении они передают друг другу разнообразную информацию; обмениваются мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, заявляют о своих потребностях.



В общении устанавливаются контакты между отдельными личностями, группами людей, а также между личностью и группой (организацией, фирмой). Группу в общении представляют, как правило, ее руководители или лидеры. Как между личностями, так и между группами формируется культура делового взаимодействия.



Общение бывает деловым (официальным) и неофициальным (неформальным, светским).

Деловое (служебное) общение связано с трудовой, хозяйственной деятельностью.

Служебное общение – это взаимодействие людей, находящихся на службе, как правило, государственной. Оно осуществляется в рабочее время в стенах предприятия, фирмы, магазина и других служебных помещений.

Деловое общение шире служебного, так как включает в себя взаимодействие и работников, находящихся на службе у кого-то, и бизнесменов-работодателей.

Профессиональное общение – это социально-важная совместная деятельность на основании профессиональных компетенций, которая подразумевает скоординированность действий, принятие и понимание каждым ее участником специфики, целей и задач данной работы, собственной роли и собственных возможностей по ее осуществлению.



Культура делового общения – это уровень речевого, письменного и неречевого взаимодействия, который позволяет устанавливать точное межличностное восприятие, понимание и взаимодействие людей в процессе трудовой деятельности.

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Умение вести деловой разговор, эффективно общаться в условиях многократно возросших информационных нагрузок и дефицита времени, **обсуждать** конструктивные предложения, **слушать** и корректировать свои подходы с пользой для общего дела

Структура общения (составные элементы)



Функции профессионального общения

1. Контактная функция
2. Информационная функция
3. Побудительная функция
4. Координационная функция
5. Функция понимания
6. Эмотивная функция
7. Функция установления отношений
8. Функция оказания воздействия

Одной из особенностей юридической деятельности является то, что значительную часть в ее структуре занимает общение.

Профессиональное общение входит в число обязательных компонентов психологической структуры юридической деятельности.

Успешность такой деятельности во многом определяется умением грамотно и профессионально строить коммуникативные процессы.

Средства общения

Вербальные

Устная
речь

Письменная
речь

Невербальные

Взгляд

Мимика

Движения

Голос,
интонация

Поза,
жесты



Цели профессионального общения определяются характером и ситуациями профессиональной деятельности. Их достижение или недостижение свидетельствует об уровне профессионализма юриста, о качестве выполнения им своих служебных функций.

Целевая направленность и ответственность, требуют контроля за ходом беседы. У непрофессионала попытка контролировать ход общения вызывает скованность и неестественность поведения.

У человека, который владеет техникой профессионального общения, контроль за этим процессом осуществляется «естественно», управление общением не вызывает внешней напряженности.

Общение и социальные отношения

Социальные отношения представляют собой взаимодействие между представителями различных социальных групп и общностей. Содержание общения – это отношение человека к человеку, а форма – обращение человека к человеку

Социальные отношения и межличностное общение

Социальные отношения представляют собой взаимодействие между представителями различных социальных групп и общностей. Содержание общения – это отношение человека к человеку, а форма – обращение человека к человеку.

МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ

- Межличностное общение осуществляется между несколькими индивидами, результатом его является возникновение психологического контакта и определенного отношения между общающимися



В личных отношениях наиболее полно проявляется эффективный компонент психического отражения. При этом в эффективном реагировании концентрируется подсознательная мотивация человека. В силу этого в личных отношениях преобладают эмотивные (эмоционально-чувственные) и конативные (установочно-волевые) компоненты психической деятельности.

Психические отношения сопровождают любой акт психической деятельности человека на конкретно-чувственном уровне отражения, определяя его эмоциональный колорит и проявляясь в чувственном тоне и настроении, а также в аффектах и других психических состояниях.

Ролевые взаимоотношения отражают функционально-организаторскую зависимость людей в совместной деятельности.

Ролевое взаимодействие.

СОЦИАЛЬНАЯ РОЛЬ – ЭТО НАБОР НОРМ, ПРАВИЛ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ, КАК ДОЛЖНЫ ВЕСТИ СЕБЯ ЛЮДИ В ОПРЕДЕЛЕННЫХ СИТУАЦИЯХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ. ОНА СВЯЗАНА С ОПРЕДЕЛЕННЫМ ПОЛОЖЕНИЕМ В СИСТЕМЕ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ.

Психологическая роль – определяет положение человека в системе групповых связей, связано с индивидуальными особенностями личности.

Ролевые взаимоотношения отражают функционально-организаторскую зависимость людей в совместной деятельности.

Когнитивные техники

В ходе терапии пациент научается производить высоко специфичные операции, а именно:

- 1) отслеживать свои негативные автоматические мысли (представления);
- 2) распознавать взаимосвязи между собственными мыслями, эмоциями и поведением;
- 3) анализировать факты, подтверждающие или опровергающие его представления;
- 4) вырабатывать более реалистичные оценки и представления.



Эмоциональные взаимоотношения отражают взаимную привлекательность людей и проявляются в рамках «любовь-ненависть». Побудителями этих чувств становятся физическая, психологическая, социальная привлекательность партнеров.

Эмоция – особая группа психических процессов и состояний, в которых выражается субъективное отношение человека к внешним и внутренним событиям его жизни.



Волевые взаимоотношения отражают возможности самопроявления партнеров в совместной жизнедеятельности.

Волевая сфера

Воля – это сознательное управление человеком своими действиями и поступками.

Характеризуется: - интенсивностью;

- длительностью;

- направленностью

Сила воли – это деятельная сторона разума и морального чувства человека

Волевые качества

упорство

самообладание

Моральные взаимоотношения характеризуют поведение людей по критериям «добро-зло» и проявляются в заботливости, отзывчивости или равнодушии, корысти, агрессии, эгоизме.

МОРАЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

- **Моральные (нравственные) отношения – отношения, в которые вступают люди, совершая поступки**



Социальный статус

Положение человека в обществе образует его социальный статус

предписанный

(то, что дано при рождении:
пол, возраст, социальное происхождение)

достигнутый

(то, что достигает
собственными усилиями:
образование, деловые связи, материальное положение, политическое влияние...)



- ▶ Межгрупповые отношения — это отношения между различными группами людей.
- ▶ Основные феномены — межгрупповая предубежденность и внутригрупповой фаворитизм.

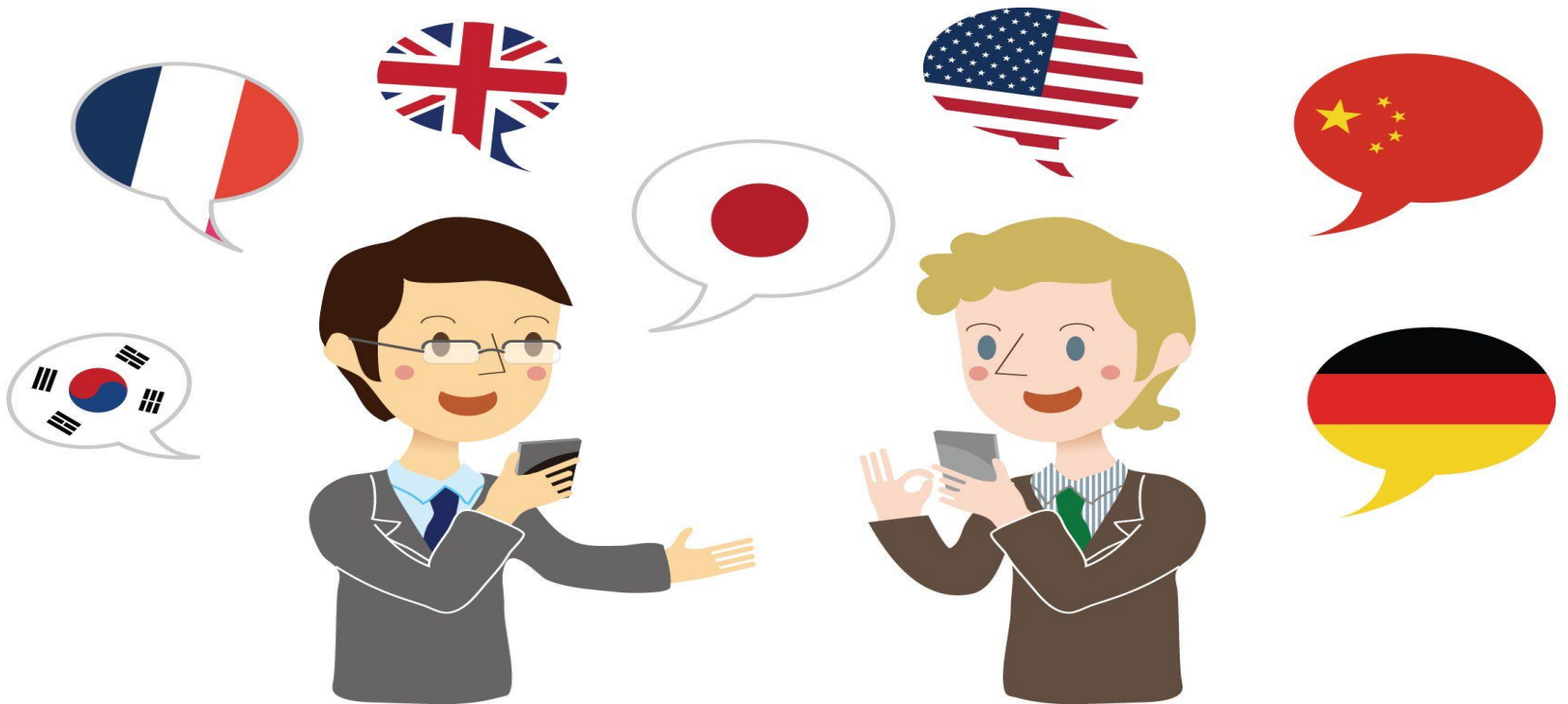


Положение человека в группе, определяющее его права, обязанности и привилегии, называется статусными отношениями. Возникают они в связи с межличностными отношениями.

ПРОБЛЕМА

- **Проблема взаимодействия человека и общества.**
- В этом взаимодействии значимым оказывается не только то, как общество влияет на человека, какие условия оно обеспечивает для его развития, что происходит с ним в результате этого, но и то, **как сам развивающийся человек воздействует на общественную жизнь**, преобразует ее, создавая тем самым наиболее благоприятную ситуацию для собственного развития.

Межкультурная коммуникация в широком смысле понимается как общение между носителями любых различных культур. На межличностном уровне межкультурного общения изучаются вербальные и невербальные средства, модели поведения, правила и нормы, социальные роли, а также представления, усвоенные понятия, идеи, верования, которые позволяют личности идентифицировать себя с собственной культурой.



Социально-психологические функции общения

Речевая деятельность, протекающая между двумя или несколькими людьми, представляет собой общение. Функции общения базируются на функциях языка, проявляются в процессе двустороннего диалогического обмена информацией и в равной мере затрагивают всех участников этого процесса.

- Обмен информацией
- Осознанность информационного обмена
- Рациональная оформленность информационного обмена
- Индивидуализация собеседника
- Обратная связь
- Эмоциональный контакт с собеседником.

Восприятие в процессе общения – целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Социальное восприятие и социальное познание

Восприятие другого человека – это:

- ✓ восприятие не только физических, но и поведенческих характеристик;
- ✓ формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках;
- ✓ формирование представлений об отношениях, связывающих субъекта и объекта восприятия;
- ✓ и интерпретация на этой основе его поступков.



Процесс восприятия другого человека включает познавательные процессы. Роль познавательных процессов точнее отражает термин «**познание другого**».



Социальная перцепция – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников взаимодействия.

- Восприятие других людей зависит не только от личностных, но и от социокультурных факторов.
- В деловом взаимодействии процесс восприятия выступает в роли регулятора общения, а выбор человеком линии поведения в конкретной ситуации предполагает восприятие-оценку основных ее трех элементов:
 - - *партнеров по взаимодействию* (оценка реакции людей на наше поведение);
 - - *самого себя* (оценивается социальный статус, роль и влияние в обществе, причем замечено, чем выше статус, тем благоприятнее образ человека);
 - - *ситуативного контекста общения в целом.*

Восприятие других людей (стереотипия)

Социальный стереотип - устойчивый образ или представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.



Психологические механизмы

- *Стереотипизация* – это восприятие партнера на основе некоторого стереотипа, т.е., прежде всего, как представителя определенной социальной группы.
- *Стереотип* оказывает непосредственное влияние на *эффект первого впечатления* – влияние мнения о человеке, которое сформировалось у субъекта в первые минуты при первой встрече, на дальнейшую оценку деятельности и личности этого человека.

Основные ошибки восприятия

Они влияют на необоснованное представление о других людях.

1. Эффект ореола ("гало-эффект") – перенос впечатления (благоприятного или неблагоприятного) об одном качестве человека на все другие его качества.

Эффект происходит в виде:

1.1. Фактора превосходства: человек, превосходящий нас по важному для нас параметру оценивается более положительно.

1.2. Фактора привлекательности: внешне привлекательного человека мы склонны оценивать более положительно.

1.3. Фактора отношения к наблюдателю: человек, который хорошо к нам относится или разделяет важные для нас идеи оценивается более положительно.

Ошибки восприятия.

Эффект порядка.

Эффект авансирования.

Эффект проецирования на других людей собственных качеств.

Эффект средней ошибки.

Эффект стереотипизации.

Эффект этноцентризма .

Механизмы межличностной перцепции:

познание и понимание людьми друг друга

1. Идентификация – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению.

2. Эмпатия – эмоциональное сопереживание другому.

3. Аттракция (привлечение) - форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

Аттракция это не только умение нравиться, но и процесс **формирования привлекательности** какого-то человека для воспринимающего (продукт этого процесса, т.е. некое качество отношения).

Факторы, влияющие на аттракцию:

- ✓ сходство «Я-концепций» партнеров;
- ✓ функциональная дистанция – насколько часто люди сталкиваются в повседневной жизни.



Процесс познания самого себя

- 1. Исследование своих способностей и возможностей;**
- 2. Оценка видов деятельности;**
- 3. Осознание своих особенностей;**
- 4. Осознание своих качеств как личности;**
- 5. Стремление что – то изменить в себе и в общении с людьми, для достижения своей цели**



Мир един. Человек – фрактальная частица мира.

Наша персональная жизнь и мир вокруг нас – проекция наших мыслей.

Мир динамичен, вчера никогда не повторится завтра, любое знание – устарело априори.

Мир объективен.

Познание предназначения человека в конкретном периоде жизни - путь к счастью.

Критерии эффективности общения в межличностной коммуникации.

Главная задача деловых коммуникаций – это передать нужную информацию от одного лица к другому.



Основные правила коммуникации:

Речевые средства в деловой коммуникации подбираются тщательно.

Основными критериями эффективности деловых коммуникаций являются коммуникативная цель и коммуникативное намерение.

Критерий истинности.

Критерий искренности.

Принципы делового общения:

ПРИНЦИП (1) КООПЕРАЦИИ Г. ГРАЙСА



Принципы делового общения:

Максимы Дж.Лича

- **1) максима такта** — соблюдение дистанции (нельзя без желания собеседника затрагивать темы, касающиеся его личной жизни, предпочтений, религиозных убеждений, зарплаты и т.п.);
- **2) максима великодушия** — стремление создать для собеседника комфортные условия (нельзя обременять его обязательствами, ставить в неудобное положение);
- **3) максима одобрения** — позитивная оценка других, стремление к совпадению позиций по отношению к миру, людям;
- **4) максима симпатии** — доброжелательность, отказ от безучастного контакта;
- **5) максима согласия** — отказ от конфликтной позиции, снятие конфликта путём взаимной коррекции поведения;
- **6) максима скромности** — неприятие похвал и лести в свой адрес, реалистическая самооценка.

Требования, предъявляемые руководителю в деловых коммуникациях:

1. Умение идти на контакт (способность легко сходиться с людьми);
2. Эмпатичность (способность к сопереживанию);
3. Рефлексивность (способность понять другого человека);
4. Владеть ораторским искусством (способность воздействовать словом).

Специфика делового общения в профессиональной деятельности юриста, коммуникативная компетентность и ее составляющие.

Нормативная регламентация.

Временные ограничения.

Властный характер профессиональных полномочий.

Вынужденный характер общения.

Ролевой характер общения.

Повышенная стрессогенность.

Этапы процесса делового общения юриста

Основные этапы процесса профессионального общения юриста

- 1. Установление контакта
- 2. Информационный обмен
- 3. Побуждение партнера к активному обмену информацией
- 4. Координация общения
- 5. Установление взаимопонимания
- 6. Эмоциональное воздействие
- 7. Установление отношений
- 8. Регуляция поведения партнера

Речевые умения

Социально-
психологические
умения

Психологические
умения

Коммуни-
кативные
умения
юриста

Умения взаимо-
действовать

Умения использовать
невербальные средства
общения

Умения использовать
нормы речевого этикета



Формирование образа партнера.

1. Восприятие партнера носит предметный характер.
2. Целостность образа.
3. Константность образа.
4. Осмысленность.

Элементы внешности, играющие роль в составлении образа партнера.

1. Физический облик - 70%
2. Экспрессия - внешние особенности выражения чувств и поведения - 20%
3. Внешний вид – 10%