

Тема: Общение, его типы и виды в  
трудо́вой деятельности.



# ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЩЕНИЯ, ПОДХОДЫ К ПОНИМАНИЮ ТЕРМИНА “ОБЩЕНИЕ”.

«...в самой природе человека заложено стремление к социальности, желание быть вместе и радоваться присутствию рядом с ним других людей» - В.А. Звегинцева



**Общение** в самом широком смысле выступает как социальный процесс установления и выявления связей и отношений между людьми на основе обмена различного рода деятельности, продуктами и результатами деятельности, информацией, т.е. общение представляет собой целостное, единое, но внутренне расчлененное явление, что определяется многообразием функций общения в жизни человека.

Среди исследователей существуют различные точки зрения на сущность, функцию и другие состояния общения.

- Одни авторы определяют общение как коммуникацию, коммуникативный процесс (Р.А. Максимова, Б.А. Родимов, Н. Виннер и др.) или обмен информацией (Осгуда).
- Другие исследователи (А.А. Леонтьев и др.) считают общение одним из видов деятельности. Относительно ее они отыскивают все компоненты, свойственные деятельности вообще.
- Третьи полагают, что общение может существовать в различных формах: в своей исходной форме, в форме совместной деятельности, в форме общения речевого или мысленного (А.Н. Леонтьев, Г.М. Андреева и др.).

## **Общение как деятельность выполняет множество функций:**

1. Функция социализации - состоит в формировании и развитии межличностных отношений в качестве условия становления человека как личности.

2. Познавательная функция проявляется в познании людьми друг друга

3. Психологическая функция - осуществление определенного воздействия на психическое состояние человека

4. Функция отождествления/противопоставления проявляется в выражении причастности человека к группе: "Я - свой" или "Я - чужой".

5. Организационная функция состоит в организации совместной деятельности людей.



## ТИПЫ ОТНОШЕНИЙ В ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Трудовой коллектив определяет сложную иерархическую систему отношений, главная задача которых – добиться общих целей стоящих перед организацией.

Существуют различные классификации типов отношений в коллективе, но, в любом случае, каждому человеку необходимо стремиться к созданию наиболее продуктивных из них, которые помогают сплотить членов коллектива и сохранить себя как группу.



Между членами коллектива могут существовать такие типы отношений:

- Дружеская взаимопомощь и кооперация;
- Дружеское соревнование и продуктивное соперничество;
- Невмешательство и сохранение дистанции;
- Недоверие и деструктивное соперничество, поиск личной выгоды и ориентация на личные цели;
- Негативные отношения, соперничество и конфликтность, моббинг.



**Общение в трудовом коллективе** — это сложный процесс, протекающий от установления контактов до развития взаимодействия. В его основе находятся совместная трудовая деятельность людей, необходимость согласования и соотнесения действий различных работников, взаимосвязи и взаимозависимости, возникающие в коллективе.



# ВИДЫ ОБЩЕНИЯ В ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

О роли общения в жизни людей восторженно заметил Антуан де Сент - Экзюпери: «Единственная настоящая роскошь – это роскошь человеческого общения».

Однако для современного человека общение не столько роскошь, сколько постоянная жизненно и профессионально необходимая потребность.





Среди видов общения можно выделить деловое и личностное, инструментальное и целевое.

- Личностное общение сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека.
- Инструментальное общение – это общение, которое не является само- целью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме удовлетворения от самого акта общения.
- Целевое общение – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности в общении.



- Деловое общение обычно включён как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

#### Особенности делового общения:

- Партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта.
- Общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела.
- Основная задача делового общения — продуктивное сотрудничество.



## Формы делового общения:

- Деловая беседа — межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Наиболее распространенная и чаще всего применяемая форма деловой коммуникации.
- Деловая беседа по телефону — способ оперативной связи, значительно ограниченной по времени, требующей от обеих сторон знание правил этикета телефонных разговоров (приветствие, взаимопредставление, сообщение и обсуждение предмета звонка, подведение итогов, выражение признательности, прощание).
- Деловые переговоры — обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.



- Служебное совещание — один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью сотрудников к делам своего подразделения или организации в целом.
- Деловая дискуссия — обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников.
- Пресс-конференция — встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.
- Публичная речь — монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т. д.).

- Деловая переписка — письменная форма взаимодействия с партнерами, заключающаяся в обмене деловыми письмами по почте либо по электронной почте. Деловое письмо — это краткий документ, выполняющий несколько функций и касающийся одного или нескольких взаимосвязанных вопросов. Применяется для связи с внешними структурами, а также внутри организации для передачи информации между физическими и юридическими лицами на расстоянии<sup>[3]</sup>.

Также формами делового общения являются Публичные торги и Презентация.



# СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Общение, будучи сложным социально психологическим процессом взаимопонимания между людьми осуществляется по следующим основным каналам:

- - речевой (вербальный);
- - неречевой (невербальный)



**Общение** – сложный и многогранный процесс, который является основополагающим в совместной деятельности людей.

**Общение** – это не только самодостаточный процесс социального взаимодействия, оно зависит от многих факторов, коммуникативных умений и навыков субъектов общения. С другой стороны, от общения, его качества и уровня зависит внутреннее психическое состояние участников коммуникации, и в общем, результаты трудовой деятельности человека, целого коллектива.

