

Занятие 5. Классификация общения. Виды, функции общения.

Структура и средства общения.

Цель занятия: дать характеристику понятия «общение»; познакомить обучающихся с видами и функциями общения; дать представление о структуре и средствах общения.

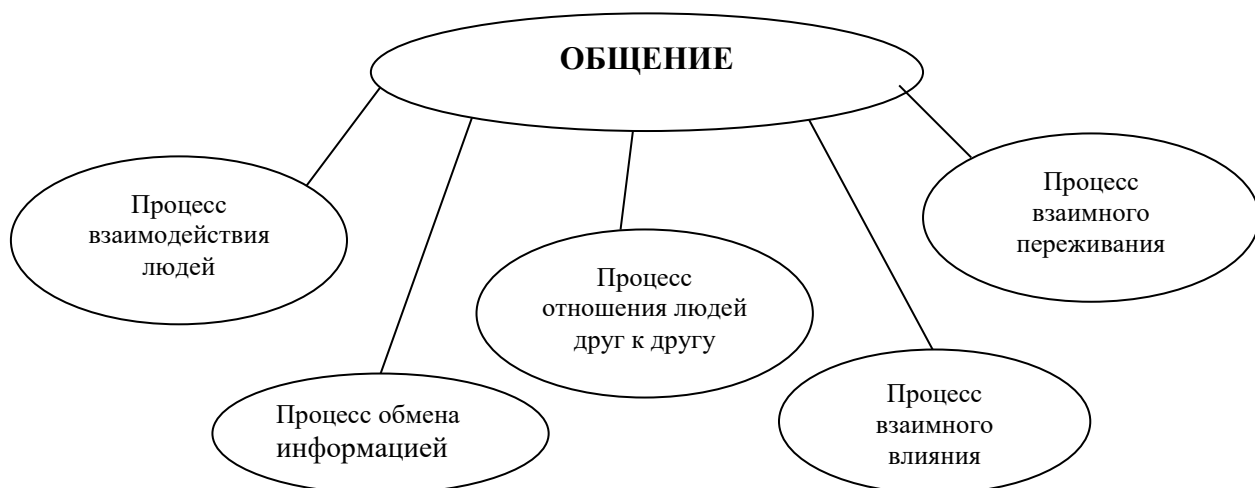
Содержание занятия

По статистическим данным около 70% времени в жизни большинства людей занимают процессы общения. В общении мы передаем друг другу разнообразную информацию; обмениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о своих целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения; усваиваем нравственные принципы, правила этикета и традиции. Всегда ли общение протекает гладко и успешно? Ведь нередко мы сталкиваемся с критическими ситуациями: кто-то нас не понял; кого-то не поняли мы; с кем-то мы разговаривали слишком резко, грубо, хотя этого и не хотели. Безусловно, каждый раз после недопонимания, разговора на повышенных тонах, очередного конфликта у нас портится настроение, мы не можем понять, почему так произошло. Нет человека, который ни разу в жизни не испытывал трудностей в процессе общения. Если в частной жизни мы вправе выбирать тех, с кем нам приятно общаться, тех, кто нам импонирует, то на службе мы обязаны общаться с теми, кто есть, в том числе с людьми, которые нам мало симпатичны.

Деятельность продавца связана с большим количеством самых разных людей: сослуживцы, руководство, покупатели. Поэтому работнику торговли очень важно научиться вступать в контакт, так как от этого умения зависит успех профессиональной деятельности. Многочисленные исследования психологов доказали, что между качеством общения и эффективностью любой деятельности существует прямая и сильная связь. Работать с людьми непросто. Среди посетителей магазинов встречаются люди самых разных характеров и типов: разговорчивые и молчаливые, придирчивые и

неуверенные, подозрительные и доверчивые. И с каждым из них необходимо установить контакт, выработать приемлемую модель общения.

Каждый из нас представляет, что такое общение. Из него строится наша жизнь, поэтому общение стало объектом социально-психологического анализа.



В литературе встречается немало различных определений общения. Мы будем использовать наиболее обобщенное понятие. *Общение – это сложный, многогранный процесс, который выступает как процесс взаимодействия двух и более людей, при котором происходит процесс обмена информацией, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.*

В процессе общения формируются, развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия.

В жизни человека практически нет периода, когда он находился вне общения. Процесс общения классифицируется по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам.

Работники торговли в своей повседневной деятельности сталкиваются с проблемами межличностного общения, которое связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Выделяют *три* основных *типа межличностного общения*: императивное, манипулятивное и диалогическое.



Первый тип. *Императивное общение* – это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого; достижение контроля над его поведением, мыслями; принуждение к определенным действиям и решениям. В данном типе партнер по общению рассматривается как бездушный объект воздействия, как механизм, которым надо управлять; он выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императивного общения в том, что принуждение партнера к чему-либо не скрывается. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п.

Второй тип *Манипулятивное общение* сходно с императивным. Основная цель манипулятивного общения – оказать воздействие на партнера по общению. Но в данном типе достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив роднит то, что ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях. Цели скрываются или подменяются другими.

При манипулятивном типе общения партнер не воспринимается как целостная уникальная личность. Он является носителем определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. И совсем неважно, насколько добр человек, важно, что его доброту можно использовать в своих целях. Но нередко человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношений с другими, в конечном итоге сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже воспринимает как фрагмент, руководствуется ложными целями, переходит на стереотипные формы поведения. Манипулятор никогда не бывает самим собой, он даже не может расслабиться, поскольку его игровая система требует соответствия надлежащей роли. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению доверительных связей, построенных на дружбе, любви, взаимной привязанности.

Э. Шостром выделил следующие *типы манипуляторов*:

1. *Диктатор*. Это тиран, преувеличивающий свою силу. Доминирует, раздает указы и приказы. Он стремится управлять, помыкать окружающими при помощи грубой силы сурового и жестокого слова и, конечно, действия. Такие манипуляторы зачастую рвутся к власти, а, получив её, используют весь деспотизм.

2. *Калькулятор* (вычислитель). Преувеличивает контроль в общении с людьми. В контактах ищет выгоду, поскольку его намерения корыстны. Он постоянно что-то выгадывает, желает оставаться «в выигрышном положении» в каждой ситуации.

3. *Тряпка* (слабак) Инфантилен. Преувеличивает свою чувствительность, он забывает, не слышит. Хочет, чтобы его жалели, чтобы были рядом только с ним.

4. *Прилипала*. Преувеличивает свою зависимость и поэтому хочет быть ведомым, управляемым, руководимым. Позволяет другим делать за него работу.

5. *Судья*. Вечно всем недоволен, осуждает и порицает, всех обвиняет, видит в каждом врага, лжеца. Выражение лица «обвиняющее»

6. *Защитник*. Готов выгородить, оправдать каждый поступок близкого человека. Он портит других, поскольку мешает им расти самостоятельно.

7. *Славный парень*. Сражает своей добротой, которая не неискренняя и навязчива. Такой человек, мило улыбаясь, готов совершить некорректный поступок.

8. *Хулиган*. Преувеличивает свою агрессивность и недоброжелательность. Привык «наводить порядок» в своём окружении при помощи агрессии и силы.

По мнению Э. Шострома, для любого манипулятора характерны такие личностные качества как ложь, фальшь, недоверие, отстранённость от людей.

Исходя из классификации типов манипуляторов, можно выделить *четыре основных манипулятивных системы*.

1. Манипуляторы активные (хулиган, диктатор) – пытаются управлять людьми с помощью активных методов. Избегают проявлять слабость в отношениях
2. Пассивные манипуляторы (тряпка, прилипала). Прикидываются беспомощными и разыгрывают роль «попираемых»
3. Конкурирующие манипуляторы (вычислитель) Рассматривают жизнь как битву, где люди соперники (реальные или потенциальные). Находятся в состоянии постоянной бдительности.
4. Безразличные манипуляторы. Для них характерно состояние безразличия и отстраненности.

Императивную и манипулятивную форму межличностного общения характеризуют как *монологическое общение*. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути, общается сам с собой, со

своими задачами и целями. Он не видит истинного собеседника, игнорирует его. Как говорил по этому поводу советский физиолог Алексей Алексеевич Ухтомский, человек видит вокруг себя не людей, а своих «двойников».

Третий тип Диалогическое общение является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения ряда *правил взаимоотношений*:

- психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас» с учетом чувств, желаний, физического состояния, которые партнеры испытывают в данный конкретный момент);
- доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);
- восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (принцип паритетности);
- общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип проблематизации);
- разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; выражать свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения).

Диалогическое общение предполагает внимательное отношение к собеседнику, к его вопросам, что является профессионально значимым для продавцов. Диалог как способ общения был введен древнегреческим философом Сократом и использовался в качестве метода получения и расширения знаний о мире, других людях, и прежде всего, о себе,

поскольку процесс самопознания осуществляется на основе постоянного соотнесения себя с другими.

Кроме того выделяют несколько **видов общения**. Рассмотрим некоторые из них.

«Контакт масок». В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности. Поэтому данный вид общения принято называть формальным. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными: строгость, вежливость, безразличие и т.п.; набор выражений лица, жестов. Часто применяются в ходе беседы «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику.

Примитивное общение. Данный вид общения характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого, как нужный или ненужный (мешающий) объект. Нужен – активно вступают в контакт, не нужен, мешает – «оттолкнут» резкими репликами. Если от партнера по общению получили желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и более того, не скрывают этого.

Формально-ролевое общение. Общение, при котором вместо знания о личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас выполняет множество ролей. Роль – это способ поведения, который задается обществом. Исполнение социальной роли должно соответствовать принятым социальным нормам и ожиданиям окружающих независимо от индивидуальных особенностей личности. Поэтому продавцу не свойственно вести себя как военначальнику. Бывает, что в течение одного дня человеку приходится «играть» несколько ролей: компетентный специалист, коллега, руководитель, подчиненный, пассажир, любящая дочь, внучка, мать, жена и т.д. Таким образом, роли служат для усиления способности предвидеть возможные поступки окружающих людей и выбирать ответную форму собственного поведения.

Деловое общение – это общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей. Основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество, в котором партнер всегда выступает как значимая личность, и собеседников отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела. Например, продавец хорошо понимает запросы покупателей к качеству продукции и т.п.

По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяется пять основных функций общения.

1. *Прагматическая функция* общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.
2. *Формирующая функция* проявляется в процессе развития человека и становлении его как личности.
3. *Функция подтверждения* состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать себя и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания.
4. *Функция организации и поддержания межличностных отношений.* В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное к себе отношение. Эмоциональные межличностные отношения встречаются в деловом общении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток.
5. *Внутриличностная функция общения* – это диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки.

Общение осуществляется при помощи *вербальных* (словесных) и *невербальных* (неречевых) средств.

Вопросы для закрепления учебного материала и самопроверки:

1. Какие типы межличностного общения вы знаете?
2. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно?
3. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
4. Назовите функции, которые проявляются в общении.
5. Какие виды общения вам известны?
6. Ответьте на вопросы теста «Коммуникабельны ли вы?»

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
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, сказать, который час и т.д.)?
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 30 рублей, 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 ни была (в магазине, в библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?

12. Бойтесь 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-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

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 письменном виде, чем в устной форме?

Обработка результатов

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» – в 1 балл; «нет» – в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов – вы явно не коммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов – вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, немного друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из

равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь таким неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера.

От 19 до 24 баллов – вы в известной степени общительны; в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, 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.

От 9 до 13 баллов – вы общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов – вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас головную боль. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца.

3 балла и менее – ваша коммуникабельность чрезмерна. 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. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, нельзя абсолютизировать результаты теста, однако, если Вы считаете необходимым проводить самоанализ, хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими, научиться корректировать свой характер.

Используемая литература:

Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения Москва, Издательский центр «Академия» 2015г. Стр. 65-70