КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Деловое общение»

**Перцептивная функция общения.**

**Формы трансакций**

**Содержание**

Введение

Глава 1. Перцептивная функция общения

1.1 Классификация общения

1.2 Перцетивная сторона общения

Глава 2. Формы трансакций

2.1 Понятие трансакций

2.2 Формы трансакта

Заключение

Список литературы

**Введение**

Управление бытовыми и трудовыми ситуациями, взаимодействие с другими людьми желательно осуществлять компетентно, грамотно.

Испокон веков люди обменивались между собой информацией, общались. Поэтому общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

Умение продуктивно и бесконфликтно общаться – не только важное профессиональное качество любого работника, но и необходимый элемент культуры человека. Общечеловеческие нормы поведения тесно связаны с признанием ценности, неповторимости, единственности каждой личности. Важная форма проявления уважения к человеку – это доброжелательное отношение к нему как к собеседнику: на работе, дома, в транспорте, в очереди.

Предметом науки “деловое общение” является изучение социально-психологических, ценностных и организационно-технических проблем общения людей в профессиональной и предпринимательской деятельности.

Основополагающий принцип предложен две тысячи лет назад, и с тех пор человечество не придумало ничего лучшего:

“Итак, во всем, как хотите, чтобы с вами

поступали люди, так поступайте и Вы с ними”.

(Евангелия от Матфея, 7,12)

**Глава 1. Перцептивная функция общения**

**2.1 Классификация общения**

Деловое общение как наука сформировалось к середине XX века. Её становление было подготовлено объективными социально-экономическими условиями и развитием философско-этического и психологического знания.

Любое взаимодействие людей начинается с установления контакта между ними. Если собеседники встречаются впервые, решающее значение для дальнейшего общения имеет их первая эмоциональная реакция. Если они уже знакомы, для инициатора беседы важно уловит состояние партнера, расположенность к разговору. В любом случае умения грамотно войти в контакт создает основу успеха беседы и, кроме того, является ценным положительным качеством человека в глазах окружающих. Передающий информацию человек, называется коммуникатором, а получающий ее – реципиентом.

Общение – это, во-первых, особая форма проявления активности субъекта; во-вторых – особый вид реальности межличностных отношений; в-третьих – общение всегда предполагает определенные формы совместной деятельности людей. Общение и деятельность тесно взаимосвязаны.

Структуру общения можно рассматривать в двух вариантах. Один из них выделяет три уровня рассмотрения общения: макроуровень (общение рассматривается как значимая часть для психического развития индивида системы его взаимосвязей с другими людьми), мезауровень (общение анализируется как динамическая система контактов, ситуаций, этапов общения) и микроуровень (общение рассматривается как совокупность элементарных единиц общения, под которыми понимается взаимодействие субъектов общения в каком-либо поведенческом акте).

Второй вариант опирается на выделение в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения с её информационно-коммуникативной функцией предполагает обмен информацией между коммуникаторами посредством двух знаковых систем, вербальной и невербальной, и единой или сходной системой кодификации и декодификации сообщений.

Интерактивная сторона общения предполагает реализацию регуляционно–коммуникативной функции, нацеленной на поведенческую сферу и организацию совместной деятельности субъектов общения.

Перцептивная сторона общения связана с перцептивно-коммуникативной функцией, которая реализуется в межличностном восприятии друг друга субъектами общения.

В настоящее время классификация общения расширена до пяти составляющих, включив ещё два:

когнитивную составляющую, связанную с реализацией когнитивно-коммуникативной функции и характеризующую процессы межличностного познания и понимания субъектов общения;

аффективную составляющую, которая выполняет аффективно-коммуникативную функцию и связана с регуляцией эмоциональных состояний субъектов общения.

**2.2 Перцептивная сторона общения**

Взаимодействие невозможно без взаимопонимания. Перцепция – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения. Перцептивная сторона общения – это процесс восприятия и понимания людьми друг друга. Перцептивная фаза делового общения связана с процессом межличностной перцепции – восприятием деловыми партнерами друг друга. Будучи необходимой фазой делового общения, межличностная перцепция связана с созданием целостного образа делового партнера, фиксированием его внешних (соматических), психологических и профессиональных характеристик. На восприятие деловыми партнерами друг друга большое влияние оказывают накопленный ими предшествующий познавательный опыт, синтезированные профессиональные знания, а также склонности, интересы, потребности, мотивы, эмоциональные состояния.

Воздействие этих факторов создаёт характерную для каждого из деловых партнеров апперцию (от лат. ad - к и perceptio – воспринимаю), которая обуславливает их значительные расхождения в создании целостных образов друг друга и в восприятии самой деловой ситуации.

Таким образом, перцетивная фаза делового общения наиболее тесно связана с процессом межличностной апперции.

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения. В процесс общения как минимум включены два человека, и каждый из них является активным субъектом. Человек вступает в общение всегда как личность, постольку он и другим человеком по общению также воспринимается как личность. Человек осознает себя через другого человека посредством определенных механизмов межличностной перцепции.

Были выделены четыре психологических механизма: идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция. Все они участвуют в деловом общении.

К ним относятся: познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция);

познание самого себя в процессе общения (рефлексия);

прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

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

Эмпатия – эмоциональное сопереживание другому.

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

Рефлексия – механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению.

Каузальная атрибуция – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения объекта).

При изучении процесса каузальной атрибуции выявлены различные закономерности. Например, причину успеха люди приписывают себе, а неудачи - обстоятельствам. Общая закономерность состоит в том, что по мере роста значимости люди склонны искать причину случившегося в осознанных действиях личности.

Успешное общение предполагает обратную связь – получение субъектом информации о результатах взаимодействия.

Перцептивная функция общения в совместной деятельности направлена на решение следующих задач:

- формирования содержания межличностного восприятия;

- содействия установлению взаимопонимания;

- обеспечения влияния участников совместной деятельности друг на друга.

Важным аспектом перцептивной функции является обеспечение влияния людей друг на друга, в результате чего меняются поведение, установки, намерения и оценки. Влияние бывает направленным (с помощью механизмов внушения и убеждения) и ненаправленным (механизмы заражения и подражания), существуют также прямое (требования предъявляются открыто) и косвенное (направленное на окружающую среду, а не на объект) влияния.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что общение представляется тремя сторонами.

Перцептивная сторона (восприятие, познание и взаимопонимание) включает:

познание себя в процессе общения;

познание и понимание собеседника;

прогнозирование поведения партнера по общению.

Таким образом, общение – это многомерный социально-психологический феномен, который включает в себя и определенные психологические механизмы познания и понимания субъектов общения.

В целом специфику перцептивной фазы делового общения можно свести к трем моментам: она формируется на основе процесса межличностной апперции и корреляции психологических пространств деловых партнеров; её сопровождает возникновения возникновение перцептивных барьеров; она способствует формированию у деловых партнеров целостных образов друг друга и выделению в этих образах социально значимых психологических характеристик. Динамика формирования перцептивного образа в деловом общении связана с особым типом восприятия – преднамеренным восприятием. В отличие от непреднамеренного, формирующегося спонтанно и крайне редко в деловом общении, преднамеренное восприятие характеризуется целенаправленностью, систематичностью и планомерностью. И потому это одновременно и возникновение нового уровня развития социально-психологических процессов делового общения, который связан со сменой перцептивной фазы делового общения когнитивной.

**Глава 2. Формы трансакций**

**2.1 Понятие трансакций**

Общение – качество универсальное и составляет основу межличностных отношений. Кроме того, общительность, без сомнения, украшает любого и каждого, но для целого ряда профессий умение контактировать с людьми больше, чем украшение личности, - прямая необходимость.

Трасакция – единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающая заданием позиций каждого.

Трансакция — единица общения, т. е. взаимодействие двух или более людей. Единичным актом человеческих взаимоотношений является обмен ходами. Трансакция начинается с трансакционного стимула, или побуждающего хода, — того или иного знака, свидетельствующего о том, что присутствие (или действие) одного человека воспринято другим. Трансакция (трансакт) — обмен действиями. Ответ называется трансакционной реакцией или ответным ходом.

Обмен ходами очень напоминает торговую операцию, так как он осуществляется по принципу «ты — мне, я — тебе». Именно поэтому его часто называют сделкой (англ. transaction).

При трансакционной реакции человек, к которому обращен стимул, отвечает каким-то действием, например, улыбкой, нахмуренным лицом, отведенными в сторону глазами и т.д.

Люди, как правило, чутко улавливают трансакционные стимулы. Например: в трамвае господин А. предупредительно отодвигается, чтобы уступить место господину В. Понятно, что его присутствие замечено.

Трансакции могут быть как положительными, доброжелательными, так и отрицательными, недоброжелательными и даже агрессивными.

В анализе трансакций определились четыре возможные жизненные позиции, которые определяют отношение к себе и к другим:

* я плохой, ты хороший;
* я плохой, ты плохой;
* я хороший, ты плохой;
* я хороший, ты хороший.

Трансакционный (трансакция – единица общения) анализ – его цель – выяснение, какое именно состояние Я ответственно за трансакционный стимул (показ осведомленности о присутствии другого) и какое состояние человека осуществило трансакционную реакцию (ответ на трансакционный стимул). При нормальных человеческих отношениях стимул влечет за собой уместную, ожидаемую и естественную реакцию.

С помощью анализа трансакций можем получить навык определения, какого рода трансакция имеет место, какое, состояние Я ответственно за трансакционный стимул и какое состояние Я партнера откликнулось действием.

**2.2 Формы трансакта**

Формы трансакта: дополнительные (параллельные), перекрестные (пересекающиеся) и скрытые.

Самыми зрелыми и здоровыми являются дополнительные трансакции, когда стимул, посланный человеком, встречает адекватную, естественную в данной ситуации реакцию

Например, два человека (руководитель и подчиненный) взаимодействуют как Родитель—Родитель.

Пример 1. Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа». Подчиненный: «Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз!»

Пример 2. Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных». Подчиненный: «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных». Это может быть взаимодействие Ребенок—Родитель, когда подчиненный нуждается в сочувствии и понимании со стороны начальника и получает их, и наоборот

Пример 1. Подчиненный: «У меня сегодня очень болит голова». Руководитель: «Идите домой, полежите, а вашу работу мы выполним сами».

Пример 2. Руководитель: «Не знаю, что и делать. Высшее руководство поручило слишком большой объем работ, а в нашем отделе недостаточно людей, чтобы это выполнить. Может, привлечь, людей из других подразделений?» Подчиненный: «Не беспокойтесь, мы все выполним сами».

Также два человека могут взаимодействовать как Взрослый-Взрослый. Такие взаимодействия благоприятны в рабочей обстановке.

Руководитель подчиненному: «Я прошу вас выполнить это поручение к завтрашнему дню, чтобы я мог подготовить отчет в министерство». Подчиненный: «Хорошо, я возьму материал домой и вечером поработаю».

Основная особенность дополнительных трансакций заключается в том, что векторы взаимодействия параллельны, а, следовательно, никогда не пересекаются. Данное правило не зависит ни от природы трансакций, ни от их содержания. Пока трансакции будут сохранять дополнительный (параллельный) характер, правило будет выполняться независимо от того, заняты ли ее участники на производстве обсуждением домашних дел (Родитель—Родитель), решают ли реальную производственную проблему (Взрослый—Взрослый) или просто играют вместе (Ребенок—Ребенок).

При нормальных человеческих отношениях стимул влечет за собой уместную, ожидаемую и естественную реакцию.

Первым правилом коммуникации Э. Берн считает что, пока трансакции дополнительны, процесс коммуникации будет протекать гладко. Результатом этого правила является то, что пока трансакции дополнительны, процесс коммуникации может продолжаться неопределенно долго.

Обратное правило: процесс коммуникации прерывается, если происходит то, что, мы называем пересекающейся трансакцией.

Пересекающиеся трансакции возникают, когда на определенный стимул следует неадекватная реакция.

Пример 1. Подчиненный руководителю: «Давайте начнем разработку нового направления деятельности». Руководитель: «Мне еще дополнительных хлопот не хватало! А кто будет выполнять? Не лезьте не в свои дела!» В этом случае подчиненный выполняет ход Взрослого, предлагающего серьезное дело, а руководитель выступает в ответ в роли Родителя.

Пример 2. Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?» (ход Взрослого, интересующегося информацией). Подчиненный мог бы ограничиться кратким ответом: «Нет, не видел» или более полным: «Нет, не видел. Давайте я помогу Вам ее найти», Но у подчиненного не все хорошо дома, и он грубо отвечает: «Вы вечно ее теряете. Возьмите там, где оставили» или «Почему Вы всегда все откладываете на последний момент, а потом придираетесь к нам?» Ответ последовал от Родителя. Такой ответ может способствовать развитию конфликтной ситуации.

Простейшими являются дополнительные и пересекающиеся трансакции. Кроме них существуют двухуровневые трансакции — угловые и двойные, при которых один уровень видимый — то, что произносится (Э. Берн называет его социальным), а второй — скрытый, или психологический, — то, что имеется в виду (подтекст). При угловой трансакции стимул направлен, к примеру, от Взрослого к Взрослому, а ответная реакция — от Ребенка к Взрослому или от Ребенка к Ребенку. Скрытые трансакции требуют одновременного участия более чем двух состояний Я.

Пример 3. Вернемся к первому примеру. В ответ на реплику руководителя подчиненный мог бы сказать: «А почему Вы кричите на меня? Кто Вам дал такое право?» Такой поворот событий влечет за собой конфликт, ссору.

В жизни аналогичные пересекающиеся трансакции возникают очень часто. Такие трансакции являются постоянным источником семейных, служебных и бытовых конфликтов.

Она: «У меня как раз пара свободных часов. Я так люблю интересные книги».

На социальном уровне происходит разговор между взрослыми о книгах, в то время как на психологическом уровне — это разговор Ребенка с Взрослым, и его содержание — сексуальные взаимоотношения. Э. Берн анализирует подобные игры: «На поверхности инициатива принадлежит Взрослому, но исход большинства подобных игр предопределяет Ребенок, так что участников игры может ждать сюрприз».

Типичные скрытые трансакции часто возникают в жизни алкоголиков. Придя на работу утром с похмелья, такой сообщает окружающим: “Ох, и врезал я вчера. Голова раскалывается”. Начальник: “У каждого бывает”. Перед нами видимая трансакция Взрослый—Взрослый. На самом деле, трансакция гораздо глубже. Детское состояние алкоголика ищет снисхождения у родительского состояния начальника. Как правило, он и получает в ответ доброжелательный смешок и снисходительную реплику. Кто-то может, рассмеявшись, сказать: «Да, ты человек пропащий», Этот смех над чужим несчастьем, так часто встречающийся в жизни, иногда называют «трансакцией виселицы».

**Заключение**

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения.

Современная деловая практика все более тяготеет не к спонтанным, случайно избранным моделям делового общения, а к продуманному применению таких техник и технологий общения, которые рассчитаны на эффективный результат в размещении деловой проблемы.

Разработка таких технологий – одна из важнейших задач стремительно развивающейся сегодня науки “деловое общение”. Становление этой науки, начавшееся во второй половине XX века, сейчас переживает бурный период, так как российская деловая культура все больше нуждается в утверждении цивилизованных форм делового общения. Общение составляет внутренний механизм совместной деятельности людей, основу межличностных отношений. Возрастание роли общения, важности его изучения связано с тем, что в современном обществе гораздо чаще в прямом, непосредственном общении между людьми вырабатываются решения, которые прежде принимались, как правило, отдельными людьми.

Переход к цивилизованному рынку XXI века требует от современного человека нового стиля поведения, основанного на формуле

Преуспевание = Профессионализм + Порядочность.

Деловое общение всегда носит межличностный характер. Поэтому эффективная психотехнология деловой коммуникации включает в себя ориентацию на партнера, его психологическое диагностирование в целях “прочтения” психологических характеристик партнера и составления его объективного психологического портрета.

Культура поступков, речи, одежда, элегантность манер, умение вести себя в обществе высоко ценятся партнерами.

**Список используемой литературы**

1. Деловое общение // Учебное пособие // Титова Л.Г – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
2. Мозаика для делового человека // Маркуша А.М. — М.: Педагогика-Пресс, 1992.
3. Социальная психология // Учебник// Андреева Г.М. – М.: Аспект Пресс, 2001.
4. Технология успеха // Ксенчук Е.В., Киянова М.К. // М.: “Дело ЛТД”, 1993.
5. Психология и этика делового общения // Учебник // Под ред. проф. Лавриненко В.Н. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.