***НОО СПО «Искитимский техникум экономики и права»***

***курсовая работа***

**по дисциплине**

**«Управление персоналом», «Управленческая психология»**

**Тема:**

**«Управленческое общение»**

**Выполнил экстерн ЭМ-083:**

**Юрьев А.Ю.**

**Проверил:**

**г. Искитим 2009гСодержание**

Введение 3

1. Виды общения 4

2. Три стороны общения 7

3. Формы управленческого общения 11

4. Личная территория общающихся 11

5. Правила осуществления конструктивной психики 13

6. Публичное выступление, типичные ошибки 14

7. Характеристика эффективного стиля контакта с аудиторией 15

Заключение 16

Список литературы 18

**Введение**

*Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел.*

*Даниэл Уэбстер*

Общение является основной составляющей труда таких специалистов, как менеджеры, юристы, психологи, бизнесмены, рекламисты и т.п. Поэтому владение общением, средствами вербальной и невербальной коммуникации необходимо для каждого делового человека.

Всякое производство предполагает объединение людей. Но никакая человеческая общность не может осуществлять полноценную совместную деятельность, если  не будет установлен контакт между людьми, в нее включенными, и не будет достигнуто между ними должное взаимопонимание. Так, например, для того, чтобы учитель мог обучить чему-либо учеников, он должен вступить с ними в общение.

Общение  это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Общение включает в себя обмен информацией между ее участниками, который может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения. Вторая сторона общения  взаимодействие общающихся - обмен в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками. И, наконец, третья сторона общения предполагает восприятие общающимися друг друга.

Категория «общение» является одной из центральных в психологической науке наряду с категориями «мышление», «деятельность», «личность», «отношения».

Целью данной работы является изучение видов общения. Данная тема является весьма актуальной, так как за последние 30-35 лет изучение проблемы общения стало одним из ведущих направлений исследований в психологической науке в целом, и социальной психологии прежде всего. Ее перемещение в центр психологических исследований объясняется изменением методологической ситуации, отчетливо определившейся в социальной психологии в последние два десятилетия.

**1.** **Виды общения:**

**Общение** — обмен [сведениями](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) с помощью [языка](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AF%D0%B7%D1%8B%D0%BA) или [жестов](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B5%D1%81%D1%82). Общение – это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией

Существуют различные формы и виды общения, призванные сделать его эффективным в различных ситуациях взаимодействия людей друг с другом

Выделим  несколько распространенных видов общения, отражающих многообразие наших контактов с людьми. Например, следующие:

1) **«контакт масок»** — формальное общение, когда отсутствует стремление понять собеседника и особенности его личности, интересы, внутреннее состояние; при таком поверхностном общении используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости, внимания и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. Когда в троллейбусе с вами заговорит словоохотливая старушка и начнет рассказывать о своих проблемах, то, не особенно вслушиваясь в ее слова, вы с вежливым видом киваете в ответ, будто слушая ее. Или вы увидели симпатичную девочку и с интересом рассматриваете ее, но стоит ей, почуствовав ваш взгляд, взглянуть на вас, как вы сразу напустите на себя безразличный вид и будете смотреть в окно. Такое общение часто встречается при поверхностных, быстрых контактах с незнакомыми людьми или в самом начале знакомства. Если люди и в дальнейшем общаются под масками, не раскрываясь и что-то «строя из себя», то им становится неинтересно друг с другом, они не станут ближе. Живя в большом городе, контакт масок порой просто необходим, так как встречаешься со многими людьми и нет необходимости со всеми общаться; иногда полезно «отгородиться» маской, чтобы не задевать друг друга без надобности. Совсем по-другому ведут себя люди в деревне, где все друг друга знают, поэтому скрывать что-либо или вводить в заблуждение бесполезно.

2) При **примитивном** общении оценивают другого человека как нужного или мешающего: надо что-то от него — активно вступаешь в контакт, мешает он тебе — отталкиваешь безразличием или грубостью. Если получил от собеседника желаемое, то теряешь интерес к нему и не скрываешь этого. Это элементарное использование другого. Как в мультике про Масяню, когда она стояла строила глазки проходящим молодым людям и сладким голосом говорила: «Молодой человек, не угостите девушку мороженым, а?», добившись своего, грубо обрывала: «А теперь проваливай!». Ценя свои отношения с людьми, вы крайне редко будете прибегать к таким уловкам, иначе с вами будут поступать так же;.

3) В **формально-ролевом** общении содержание и форма общения четко определены и известны обеим сторонам и определяются социальными ролями контактирующих. При этом никого не интересует личность собеседника. Придя в магазин, вы говорите продавщице те же слова, что и тысячи других покупателей, а она отвечает вам как все другие продавцы; есть определенная схема взаимодействия. Вас совершенно может не интересовать, какой она человек и как живет, а ее не интересует ваша жизнь — ее интересует, что вы хотите купить. Если же вас заинтересовало что-то в ее облике, вам захотелось узнать, почему она такая радостная или грустная сегодня, то вы выходите на другой, личностный, уровень контакта. Все мы являемся носителями множества ролей: примерный ученик, строгий учитель, добрая мама, требовательный папа, грубый хулиган, модная девчонка и т. п..

4) При **деловом** общении учитываются те особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, которые влияют на дело, которым вы заняты. О человеке, который учится или работает рядом с вами, вы можете знать достаточно много: в каком настроении он приходит в школу, какой предмет ему нравится, насколько хорошо он его знает, волнуется ли на контрольной. Но вы можете совершенно не подозревать, какие у него интересы вне школы, с какой компанией он общается, какую профессию хочет выбрать, о чем мечтает. Зачастую коллеги по работе и не подозревают, что их всегда строгий, «непробиваемый» шеф обожает на выходных возиться с цветами в саду, а ваша неприметная соседка по кабинету на днях победила на конкурсе дизайнеров веб-сайтов. Несомненно, деловые качества нашего партнера по делу важны в первую очередь, но не стоит считать, что человек только из них и состоит; иногда полезно узнать его в нерабочей обстановке и, возможно, у вас найдутся общие интересы.

5) **Духовное** или **межличностное** общение возможно между друзьями или людьми, хорошо знающими друг друга, близкими людьми. При таком контакте можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов — друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонациям. Почти любая предлагаемая тема будет встречена с интересом и пониманием, ведь у вас общие интересы, вы интересуетесь жизнью другого человека.Такое общение очень приятно, так как вы знаете интересы, убеждения, характер собеседника, можете предвидеть его реакцию, не обидеть его.

6) **Манипулятивное** общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов: лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты, заботы и т. д. . Все эти приемы нечестные, так как имеют целью заставить вас что-то сделать. Манипулятивное общение намного глубже и изощреннее, чем примитивное; часто манипулятор очень хорошо знает особенности личности собеседника, хорошо его понимает, проявляя при этом чудеса проницательности и ума. Плохо лишь одно — он вас использует в своих целях, игнорируя ваши собственные желания и стремления. Важно научиться распознавать, когда вами манипулируют, и противостоять этому.

7) Суть **светского** общения — в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что принято говорить в подобных случаях, этакая легкая болтовня ни о чем. Точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения, никого не интересует, как вы относитесь к данному вопросу на самом деле, а если вы попытаетесь выяснить это у других, то вас не поймут и вежливо «удалят из общества», чтобы вы не портили приятное и беззаботное расположение духа другим. Подобное общение обычно на приемах, презентациях, на отдыхе, если вы решили просто приятно провести время, а не решать какие-то дела, при легких знакомствах. В светском общении существуют неписаные правила поведения, характерные для данной обстановки:

— вежливость, такт («соблюдай интересы другого», «не лезь в душу») ;

— одобрение, согласие («не порицай другого», «избегай возражений») ;

— симпатия («будь доброжелателен, приветлив, улыбайся») .

Принципиально отличаются правила делового общения, призванного как можно быстрее и лучше решить какие-то проблемы:

— делай все, что в твоих силах, для совместного решения проблемы;

— говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент;

— не лги;

— не отклоняйся от темы, ищи решение;

— выражай мысль ясно и убедительно, понятно для собеседника;

— умей слушать и понять нужную мысль — никто не будет повторять дважды;

— умей приспособиться к собеседнику ради интересов дела.

**2. Три стороны общения**

К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Таким образом схематически структуру общения мы представим так:

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Употребление этих терминов условно, иногда в более-менее аналогичном смысле употребляют и другие: в общении выделяют три функции - информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная. Рассмотрим эти три стороны общения поподробнее.

**2.1 Коммуникативная сторона общения**

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами - субъектами общения. Следовательно, схематично коммуникация может быть изображена так: S S. Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т.е. "все должны говорить на одном языке".

В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер.

Сама по себе исходящая от коммуникатора информация может быть побудительной (приказ, совет, просьба - рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение - имеет место в различных образовательных системах).

**Средства коммуникации**

Для передача любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации - на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации - "говорение" и "слушание" "Говорящий" сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для "слушающего" смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Модель коммуникативного процесса Лассуэлла включает пять элементов:

**КТО?** (передает сообщение) - Коммуникатор

**ЧТО?** (передается) - Сообщение (текст)

**КАК?** (осуществляется передача) - Канал

**КОМУ?** (направлено сообщение) - Аудитория

**С КАКИМ ЭФФЕКТОМ?** - Эффективность.

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

**Вербальные средства коммуникации**

К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 тыс. слов,  или более 3 тысяч слов в час.

Его величество общение правит людьми, их жизнью, их развитием, их поведением, их познанием мира и самих себя как части этого мира. И всякая попытка осмыслить коммуникацию между людьми, понять, что ей мешает и что способствует, важна и оправдана, так как общение - это столб, стержень, основа существования человека.

**Невербальная коммуникация.** Выделяют четыре группы невербальных средств общения:

1. Экстра- и паралингвистические (различные околоречевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску - тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание и т.д.)
2. Оптико-кинетические (это то, что человек "прочитывает" на расстоянии - жесты, мимика, пантомимика).

Жест - это движение рук или кистей рук, они классифицируются на основе функций, которые выполняют:

* + коммуникативные (заменяющие речь)
  + описательные (их смысл понятен только при словах)
  + жесты, выражающие отношение к людям, состояние человека.

Мимика - это движение мышц лица.

Пантомимика - совокупность жестов, мимики и положения тела в пространстве.

1. Проксемика (организация пространства и времени коммуникативного процесса)
2. Визуальный контакт. Визуалика, или контакт глаз. Установлено, что обычно общающиеся смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.

**2.2 Интерактивная сторона общения**

Это характеристика тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Есть два типа взаимодействий - кооперация и конкуренция. Кооперативное взаимодействие означает Координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой.

Конкуренция - одной из наиболее ярких ее форм является конфликт.

**2.3 Перцептивная сторона общения** - это процесс восприятия и понимания людьми друг друга.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

**3. Формы управленческого общения.**

**Управленческое общение**– это общение, вызванное необходимостью осуществления управленческих функций с учетом обратной связи.

Формы управленческого общения:

* **субординационная** – это общение между руководителями и подчиненными, в основу которых положены административно – правовые нормы. Эта форма общения может носить линейный характер;
* **служебно-товарищеская** *–* это общение между коллегами, в основу которого положены административно – моральные нормы;
* **дружеская** *–* это общение между руководителями, подчиненными, в основе которого лежат морально – психологические нормы взаимодействия.

**4. Личная территория общающихся.**

ОДНИМ из наиболее значимых факторов является дистанция, на которую один человек подпускает к себе других. Под дистанцией, или личной территорией, понимается пространство, которое человек считает своим, как будто это пространство — продолжение его физического тела. Размеры личной территории человека обусловливаются размерами его биополя и плотностью населения того места, в котором он проживает.

Условно личную территорию можно разбить на несколько характерных для каждого человека зон:

* интимная зона (15–46 см) — самая главная зона, которую человек охраняет как свою собственность: проникнуть в нее позволяется только очень близким людям (детям, родителям, супругам, родственникам, друзьям);
* личная зона (46 см-1,2 м) — это расстояние, которое отделяет нас от других людей в обычной, повседневной жизни (на вечеринках, официальных приемах, дружеских встречах);
* социальная зона (1,2–3,6м) — на таком расстоянии мы держимся от посторонних людей или от людей, которых мы не очень хорошо знаем или которым не доверяем;
* общественная зона (более 3,6 м) — это то расстояние, на котором нам бывает удобнее всего держаться от аудитории при общении с большой группой людей.

Существует еще такое понятие, как **критическая дистанция.** Как правило, она соответствует общественной (иногда социальной) зоне. Пока человек находится за ней, он воспринимается другим как посторонний объект. В этих случаях общения либо совсем не происходит, либо оно идет без особой рефлекторной поддержки.

Чем дальше человек находится от нас в данный момент, тем меньше внимания он к себе привлекает. Интерес к человеку будет возрастать прямо пропорционально уменьшающемуся расстоянию, то есть чем ближе подходит человек, тем больший интерес он у нас вызывает. Как только объект, приближаясь, перейдет границы критической дистанции, он попадет в зону восприятия других людей (социальная зона). На него обращают внимание, но не особенное. И только в том случае, если дистанция откровенно сокращена, внимание человека целиком переключается на приблизившегося (личная и интимная зоны).

Любое неоправданное нарушение границ свидетельствует о намерении человека искусственным образом повлиять на ход событий. Во время общения внимательно наблюдайте за дистанцией и ее изменением. Резкое удаление собеседника может означать его несогласие или непонимание. Приближение иногда обусловлено возникшим искренним интересом или, наоборот, агрессивным намерением. В любом случае наблюдайте не только за собеседником, но и за собственным поведением, чтобы не спровоцировать его негативную реакцию в ответ на ваши действия.

**5. Правила осуществления конструктивной**

**психики.**

* 1. Начинайте с похвалы и истинного признания достоинств критикуемого, лишь потом переходите к критике.
  2. Не отвергайте «с порога» мнение, с которым не согласны, не говорите, что человек не прав.
  3. Готовясь критиковать другого вспомните и скажите о своих недостатках, если не правы – сразу признайте это.
  4. Пользуйтесь «рекоршетом», критикуйте не прямо, а косвенно, ссылайте на вымышленные лица.
  5. Критикуйте не личность, а поступок.
  6. Дайте возможность человеку спасти свой престиж.
  7. Создавайте впечатления, что ошибку, которую вы хотите видеть исправленной, на самом деле легко исправима.
  8. Добивайтесь, чтобы люди были рады делать то, что вы предлагаете.
  9. Делайте акцент на главном, не придирайтесь к мелочам.
  10. Не накапливайте свои обиды и промахи человека, чтобы потом выплеснуть все разом – критикуйте лишь по данному поводу.
  11. Помните, если ваш оппонент находится в состоянии эмоционального возбуждения – он вас не слышит.
  12. Не требуйте немедленного признания ошибок и согласия с вашей позиции.
  13. По возможности не критикуйте публично, чтобы не задеть самолюбие человека.
  14. Старайтесь предотвратить критику и овладевайте искусством замены критике, на положительные мотивировки.

**6. Публичное выступление, типичные ошибки.**

Начинающий оратор, оказавшийся один на один с аудиторией наверняка переживал состояние, когда язык прилипал к нёбу, даже если эта аудитория ему знакома. Что же помимо естественного волнения свойственно каждому начинающему оратору, мешает чувствовать себя уверенным? Это:

1. смутное представление о процедуре выступления, нечёткое осознание цели и путей;
2. страх оказаться некомпетентным;
3. опасение потерять нить повествования, оговориться;
4. боязнь негативной реакции в аудитории;
5. ошибочная предварительная оценка слушателей;
6. заниженная самооценка, наличие различного рода комплексов;
7. воспоминания о своих прежних, неудачных выступлениях;
8. плохая самопрезентация, неумение выразить свои мысли.

Преодолеть подобные тревожные ощущения можно, совершенствуя подготовку к выступлению, тренируя внимание и память, повышая уровень самооценки, овладевая техникой релаксацией, умением расположить к себе аудиторию, управлять её вниманием.

Выступающий не может чувствовать себя уверенно управлять аудиторией, выступающий не может чувствовать себя уверено пока «привязан к тексту».

Чем больше симпатий и уважения вызывает оратор, тем сильнее воздействие его речи. Это требует от менеджера создание своего имиджа. Личное обаяние – это искусная передача всех деловых качеств оратора, его морально-нравственная характеристика ума, психологических умений, навыков.

***Самопрезентация*** – это профессиональное искусство, овладение которым требует постоянной работы над собой и контроля за своим поведением.

**7. Характеристика эффективного стиля**

**контакта с аудиторией.**

*Визуальность* – внешняя привлекательность качеств оратора, она складывается из манер поведения: мимика, жесты, походка, умение одеваться, причёсываться и т.д. Первоначальное достаточно стойкое впечатление о человеке складывается за первые 90 секунд.

В следующих ключевых положениях я попытаюсь рассказать о компонентах поведения на сцене. То, что выступающий «посылает в зал», должно всегда соответствовать обстановке, способствовать пониманию сути выступления, привлекать внимание зрителей, выглядеть естественно; кроме того, все должно быть в меру.

Соответствие обстановке. Обстановка на презентации может быть формальной или неформальной, официальной или неофициальной. Некоторые стили поведения уместны в одной обстановке, но не подходят для другой. Например, когда в формальной обстановке оратор говорит с кафедры, это нормально; если же так поступить в неформальной или неофициальной обстановке, это создаст ненужный барьер между выступающим и слушателями.

Пояснение смысла выступления. Стиль поведения должен выгодно подчеркивать суть презентации. Если что-то делается только ради драматического эффекта или с целью провести зрителей, это не прибавит оратору убедительности. На самом деле это может даже повредить ему, так как отвлекает аудиторию или искажает первоначальный смысл сообщения.

Привлечение внимания аудитории. Эффективная презентация сразу же завладевает вниманием аудитории и удерживает его. Чем дольше длится презентация, тем важнее вести ее таким образом, чтобы зрители«не засыпали».Умеренность. Известная поговорка «Все должно быть в меру» справедлива и для выступлений. Лишнее только отвлекает. «Больше»—совсем не обязательно «лучше».  Умеренность—это гармония, так как именно умеренность помогает избежать крайностей. Иногда, в нужном месте, эмфаза, напор в голосе или шутка будут эффективны. Но если без меры пользоваться каким-то приемом на протяжении всей презентации, он потеряет смысл.

Естественность. Любой стиль поведения должен выглядеть естественно, а не театрально. Можно включать в свой стиль поведения новые черты и работать над ними, пока они не станут выглядеть натурально. Например, профессиональные ораторы открыли энергичный стиль поведения на сцене и с течением времени развивали и оттачивали его.

**Заключение**

По мере развития речи появляется возможность разнообразить содержание передаваемой и воспринимаемой в процессе общения информации, а при процессе изучения – пользоваться различными средствами общения. В результате обогащается инструментальная сторона общения.

Дальнейшее развитие общения можно представить как постепенное накопление человеком культуры общения на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции. Психологически высокоразвитый человек отличается от менее развитого не только выраженной потребностью в общении с разнообразными людьми, но также богатым содержанием, множественностью целей и широким выбором средств общения.

Связь общения с совместной деятельностью очевидна. Несомненна связь общения и деятельности. Но возникает вопрос: является ли общение частью, стороной, аспектом совместной деятельности или это два самостоятельных, равноправных процесса? В совместной деятельности человек должен по необходимости объединяться с другими людьми, общаться с ними, т.е. вступать в контакт, добиваться взаимопонимания, получать должную информацию, сообщать ответную и т.д. Здесь общение выступает как сторона, часть деятельности, как важнейший ее информативный аспект, как коммуникация.

Таким образом, с одной стороны, деятельность выступает как часть, сторона общения, с другой - общение является частью, стороной деятельности. Но общение и деятельность образуют неразрывное единство во всех случаях.

**Список литературы**

1. Бодалев А.А. Личность и общение. - М., 1995.

2. Донцов А.И. Психология коллектива. - М.: МГУ, 1984.

3. Зазыкин В.Г., Чернышев А.П. Менеджер - психологические аспекты профессии. - М., 1992.

4. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. - М.: Экономика, 1990.

5. Лебедев В.И. Психология и управление. - М.: ВО Агропромиздат, 1990.

6. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. - М.: Дело, 1992.

7. Робер М., Тильман Ф. Психология индивида и группы. - М., 1988.

8. Розанова В.А. Психология управления (Учебно-практическое пособие). - М., 1997.

9. Шмидт Р. Искусство общения. — М.: СП Интерэксперт, 1992.

10. Шепель В.М. Управленческая психология. - М.: Финансы и статистика, 1993.

11. Аверченко Л.К., Залесов Г.М. Психология управления. Курс лекций. - М.: Инфрма-М, 1997.

12. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. - С-Пб.: Союз, 2000.

13. Электронные средства общения.