Содержание

Введение

Глава 1. Роль деловых коммуникаций в управлении организацией

Глава 2. Психологические типы собеседников

Заключение

Список используемой литературы

Введение

Тема данной работы «Психологические типы собеседников».

Актуальность данной темы обусловлена тем фактом, что формирование коммуникационных сетей и создание условий для успешного функционирования коммуникаций в организации составляют одну из важнейших задач управления. Благодаря разделению собеседников на определённые группы становится возможным найти индивидуальный подход к каждому собеседнику. И это позволит наладить контакт и достичь намеченных целей.

Предметом исследования являются типы собеседников, их классификация, способ разделения на определенные типы, а также роль деловых коммуникаций.

Цели данной работы заключаются в следующем:

определить роль деловых коммуникаций в управлении организацией;

исследовать определенные психологический типы собеседников, а также способы установления контакта с определенным типом.

Глава 1. Роль деловых коммуникаций в управлении организацией

психологический коммуникация собеседник

Формирование коммуникационных сетей и создание условий для успешного функционирования коммуникаций в организации составляют одну из важнейших задач управления. Немецкие ученые В. Зигерт и Л. Ланг отмечают: «Хлеб людей организации - информация и коммуникации. Если нарушаются информационные потоки внутри предприятия и связи с внешним миром, само существование этого предприятия под угрозой. Одной информации недостаточно.

Только когда она соответствующим образом преобразуется и обрабатывается, т. е. когда возникают коммуникативные связи, обеспечиваются существование и эффективная деятельность организации».

В последние годы, связанные с существенными преобразованиями в экономики России, все больше ценится умение организации достигать взаимопонимания и сотрудничества с контактными аудиториями, в составе которых живут, работают, конфликтуют ее сотрудники. Поэтому практически нет организаций, у которых не было бы коммуникационных проблем и необходимости в их профессиональном разрешении.

Тема, раскрываемая в данной работе, является актуальной, так как недостаточная разработанность коммуникаций является главным препятствием на пути достижения эффективности процесса управления. Управленческая деятельность связана с необходимостью постоянной координации деятельности членов коллектива для достижения общих целей. Данная координация может осуществляться посредством разнообразных форм, а прежде всего - при помощи разнообразных контактов членов организации в процессе коммуникации.

Управление в любой организации реализовывается через сотрудников. Одним из значимых инструментов управления в руках руководителя (менеджера) является имеющаяся в его ведении информация. Действительно, обмен информацией включен как важнейшее звено во все основные виды деятельности организации, следовательно, если коммуникационные связи (как внутренние, так и внешние) не существуют или не действуют, это отрицательно сказывается на функционировании всей организации, и это объясняется следующими причинами:

руководителям подразделений организации приходится тратить много времени на поиск нужной информации и ее обработку;

происходит дублирование информации, поскольку одна и та же информация поступает в подразделения организации и к ее руководству из разных источников;

в одних подразделениях и у одних руководителей ощущается недостаток информации, тогда как в других подразделениях может произойти информационная перегрузка;

работники организации мало осведомлены о ее деятельности, планах, ориентации и положении во внешней среде, что отрицательно сказывается на процессах интеграции, точном выполнении распоряжений руководства и т. д.

В связи с этим одной из главных целей управления в организации является создание системы коммуникации, ее запуск и контроль за нормальным функционированием.

Сам термин «коммуникация» (от лат. - communicatio - делать общим, сообщать, беседовать, связывать) появился в научной литературе в начале XX в. (хотя первая модель коммуникации была предложена Аристотелем, выделившим такие компоненты процесса коммуникации, как оратор, речь и аудитория).

Различают механистический и деятельностный подходы к коммуникации. Коммуникация в механистическом подходе - однонаправленный процесс кодирования и передачи информации получателем сообщения. Коммуникация в деятельностном подходе совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

Для раскрытия содержания деятельности руководителя необходимо рассмотреть понятие коммуникации с позиции следующих аспектов. С одной стороны, коммуникация - это общественное явление, процесс, который имеет место в организационной системе на всех иерархических уровнях и во всех организационных структурах (они не обязательно должны быть связаны непосредственно с руководителем).

С другой стороны, коммуникация представляет собой естественную практику взаимодействия руководителя с группами подчиненных и отдельными подразделениями организации.

И, наконец, коммуникация - это особая, специфическая функция управления, которая является объектом целенаправленного регулирования со стороны руководителя, компонентом его управленческой деятельности.

Представленные определения коммуникации включают в себя два понятийных аспекта: нормативно-организационный и субъектно-психологический. Нормативно-организационный подход связан с объективными организационными формами коммуникации, с представлениями о её оптимальной реализации и объединен системой эффективного коммуникационного процесса.

Субъектно-психологический подход к коммуникации в организации направлен на раскрытие психологических характеристик участников коммуникации. Он выявляет значимые черты коммуникационного процесса, в том числе и те, которые являются барьерами.

Психологическая специфика коммуникации как функции управления многозначна и раскрывается с различных сторон:

) коммуникативное поведение руководителя;

) коммуникативные явления в работе руководителя;

) коммуникативные процессы, связанные с деятельностью руководителя.

Основная цель коммуникации заключается в достижении точного понимания отправленного сообщения принимающей стороной. Коммуникации в широком смысле слова рассматриваются как процессы социального взаимодействия, взятые в их знаковом контексте. В результате коммуникация может быть определена как передача не просто информации, а значения или смысла с помощью символов.

Коммуникации в социальном контексте - это процесс обмена информацией и передачи сведений между двумя людьми или в группе людей.

Таким образом, все виды управленческой деятельности в рамках коммуникации основаны на обмене информацией. Коммуникация и информация различные, но связанные между собой понятия. Коммуникация включает и то, что передается, и то, как это передается, информация же обозначает сведение, разъяснение, ознакомление.

Коммуникации в организации или в группе выполняют ряд значимых функций:

) информативную функцию (передача сведений, предоставление необходимой информации);

) мотивационную функцию (побуждает сотрудников к лучшему исполнению задач, используя убеждения, просьбы, приказы и т. д.);

) контрольную функцию (отслеживание поведения сотрудников различными способами на основе иерархии и соподчиненности);

) экспрессивную функцию (способствует эмоциональному выражению чувств, переживаний, отношению к происходящему и позволяет удовлетворять социальные потребности.

В деятельности руководителя коммуникация играет значимую и при этом специфическую роль. Данная особенность заключается в том, что, будучи существенной сама по себе, коммуникативная функция входит в совокупность иных управленческих функций и является средством их реализации и взаимной координации. Таким образом, коммуникативная функция, наряду с остальными, представляет собой элемент «связующего процесса» в организации.

Глава 2. Психологические типы собеседников

Некоторые психологи весь процесс общения, или коммуникативное поведение человека в общении, условно делят на две части: первичную коммуникативное поведение - это часть общения, которая полностью зависит от того человека, который первым вступает в контакт; вторичную коммуникативное поведение - это реакция человека на действия партнера по общению. Составляющими успеха коммуникативного поведения является умение распознавать психологические типы собеседников, правильно ориентироваться в каждом этапе общения, подбирать соответствующие цели формы и методы обсуждения проблем.

Тем, кто занимается бизнесом и использует беседы для решения деловых проблем, поможет такая классификация:

К первой группе относятся люди порядочные, дисциплинированные, те, которые определяют четкий порядок для себя и других и жестко придерживаются его. Их педантичность иногда раздражает, но они все делают в полном объеме и в указанные сроки. Иногда они бывают агрессивными, но умеют сдерживаться. Им можно доверять, возлагать на них ответственность за решение конкретных вопросов.

Ко второй группе относятся люди, которые живут радостно и выделяются своей добротой, чуткостью. Они имеют много знакомых, коммуникабельны и очень мобильны. В беседе с ними можно получить различную интересную информацию. Однако одновременно в их действиях нет четкости и точности. Если они возьмут в долг деньги, то забудут отдать, если что-то пообещают, то могут не сделать.

В третью группу входят люди, которые имеют хороший вкус, элегантность, пластичность. Они выделяются своим артистизмом, умеют устанавливать контакты, могут найти выход из трудного положения. Умело организуют приемы, презентации, встречи, но серьезную кропотливую или аналитическую работу могут провалить.

К четвертой группе относятся люди, которые не очень контактными. Это тип людей эмоционально холодных, с развитым ассоциативным мышлением. Среди них много талантливых художников, ученых, изобретателей и т. д. Они - генераторы идей, умеют предложить различные варианты решения задач, найти нестандартные решения, но общаться с ними трудно. их жизненная энергия направлена на себя.

Пятую группу составляют люди, которых часто называют сентиментальными. Они отзывчивы, робкие, застенчивые, впечатлительные, умеют сочувствовать, вносят атмосферу человечности, надежды. Когда возникают трудности в работе или личным делам, то на помощь приходят прежде всего люди именно этого типа.

Шестая группа - это конформисты, представители которой лучше реализуют чужие идеи. Они, как правило, легко присоединяются к мнению других. Ничего не спрашивая, не рассуждая, конформисты легко соглашаются выполнить порученное дело. Люди этого психологического типа могут иногда принять и самостоятельное решение, но в основном ждут, чтобы им сказали, когда, что и как надо сделать.

К седьмой группы, можно отнести людей, которые не могут заниматься бизнесом и быть менеджерами. Это - люди неустойчивые, легко меняют свое мнение, недоверчивы. Во время разговора с ними трудно быть уверенным в положительном результате беседы.

Вокруг нас есть все психологические типы. Важно, общаясь с ними, уметь их распознавать и учитывать их особенности.

В общении каждый человек проявляет свои особенности, которые обусловлены ее характером, темпераментом, вниманием, памятью, эмоциями, личностными чертами и качествами, т. е. ее психологической природой. Исходя из этого, психологами были разработаны так называемые абстрактные типы собеседников и характерных особенностей их поведения.

. «Бессмысленный человек» - нетерпеливый, невыдержанный, возбужденный; своим поведением бессознательно подталкивает собеседника к тому, чтобы он не соглашался с высказанными тезисами и утверждениями. Имея дело с бессмысленным человеком, целесообразно не выходить за пределы профессионального общения, надо быть спокойным и опровергать его утверждения.

. «Степенный человек» - доброжелательный и спокойный во время разговора. Такому человеку следует давать возможность проявить себя, особенно когда подводятся итоги встречи, обсуждаются предложения.

. «Всезнайка» - это человек, у которого всегда и на все есть своя мысль, и он обязательно хочет ее произнести, не прислушиваясь к мнению собеседника. Если приходится иметь дело с таким человеком, надо заставить его остыть, специально ставя сложные вопросы, а также привлекать его к обсуждению идей, предложенных другими.

. «Говорун» - такой человек не умеет выслушивать других, перебивает разговор, не ценя времени собеседника. Для предотвращения терять время, болтуна надо своевременно и тактично остановить, потому интересных идей он все равно не внесет.

. «Боягуз» - человек, отмалчивается, чтобы не выставлять себя на посмешище или не показаться бессмысленным. Такого человека следует поддержать, подчеркнув, что в него верят, к нему прислушиваются.

. «Неприступный тип» - это такой человек, который имеет отсутствующий вид; ему кажется недостойным внимания и усилий все то, что происходит. Общаясь с таким типом, лучше сразу признать его знания, опыт, проявить интерес к нему самому и его делам, тогда он проявит интерес к обсуждаемому делу.

. «Незаинтересованный тип» - бесцеремонно демонстрирует незаинтересованность всем тем, что происходит вокруг. Для того чтобы вступить с таким человеком в контакт, надо все-таки найти то, что для него может иметь существенное значение.

. «Большое шишка» - это люди, которые совсем не терпят критики. Они считают себя лучше других, а собственные предложения единственно правильными. С такими людьми надо быть осторожными и стараться не критиковать их. Вместе с тем следует показать, что он такой же человек, как и другие.

. «Почемучка» - это такой человек, который не может удержаться, чтобы не задать вопрос по любому поводу. Общаясь с таким человеком, целесообразна переадресация ему самому его же вопрос для ответа. Это заставит «Почемучка» размышлять над проблемой, которую вынесен на обсуждение.

Некоторые психологи выделяют следующие типы собеседников: заискивающий, обвинительный, рассудительный, удаленный и уравновешенный.

Предупредительный тип - такой человек в разговоре стремится угодить другим, часто извиняется, не вступает в споры. Он говорит так, будто ничего не может сделать сам, не получив одобрение, соглашается с любой критикой в свой адрес, благодарен уже за то, что с ним разговаривают. Такого человека иногда называют миролюбцем.

Обвинительный тип - это такой человек, постоянно ищет виновных. Он - диктатор, хозяин ситуации, часто ведет себя вызывающе, говорит резко и жестко, перебивает других, не давая людям договорить до конца. Человек этого типа стремится таким образом завоевать авторитет, власть над другими, получает от этого удовольствие. В глубине сознания он знает, что без других ничего не стоит, и поэтому радуется, если другие люди ему подчиняются.

Расчетливый тип (или компьютер) - это очень корректный, слишком спокойный человек, все рассчитывает заранее, имеет монотонный голос, выстраивает длинные фразы.

Удаленный тип - такой человек вроде бы находится в другом месте, не реагирует ни на какие вопросы, часто говорит неуместно, несвоевременно и неточно. Эти четыре модели общения свидетельствуют о заниженной самооценке человека, ощущение им собственной неполноценности.

Уравновешенный тип - к другим относится открыто, честно, никогда не унижает человеческое достоинство. Поведение такого человека последовательно, гармонично. Люди такого типа общения, как правило, находят выход из сложного положения и могут объединить других людей для совместной деятельности. Это - цельные личности. Они открыто передают свои мысли, выражающие чувства, вызывают уважение и доверие к себе. Другие в их обществе чувствуют себя хорошо и спокойно.

Понятно, что приведенные классификации являются условными. Однако знание этих особенностей поможет распознавать своих собеседников и использовать различные подходы для того, чтобы лучше и быстрее объясниться с ними, установить контакт, обеспечить успех во время общения.

Для того чтобы достичь поставленных целей, привлекая к их выполнению разных людей, необходимо хорошо знать, что характер общения во многом зависит от типа мышления человека. Мышление - это процесс познавательной деятельности человека, характеризующийся опосредованным и обобщенным отражением действительности. Некоторые психологи трактуют мышление как процесс опосредованного и обобщенного отражения человеком предметов и явлений объективной действительности в их существенных связях и отношениях.

Психологи выделяют следующие стили мышления: аналитический, идеалистический, реалистический, прагматический, синтетический. Согласно своему стилю человек и общается с другими.

Например, с человеком, который имеет аналитический стиль мышления, необходимо установить контакт. Это должен сделать инициатор, потому аналитику не нужен обратную связь. Целесообразно использовать вопросы типа «Это имеет значение? Это разумно?», для того, чтобы убедиться, что невозмутимый аналитик все же слушает. Материал, с которым знакомят аналитика, необходимо тщательно подготовить, потому что его интересуют именно детали, факты. Такой человек обязательно обсуждать каждую ошибку. Главное - терпеливо выслушать всю ту информацию, которую выложит аналитик, демонстрируя свою компетентность и профессионализм. Если он в чем-то ошибается, то лучше дать ему возможность убедиться в этом с помощью косвенных вопросов.

Общаясь с человеком, который имеет идеалистический стиль мышления, можно достичь взаимопонимания, если не нарушать принципы морали. Такой человек придерживается высоких идеалов, поэтому и следует апеллировать к ним. Идеалист всегда готов прийти на помощь любому, кто к нему обращается. Однако форма обращения должна быть деликатной, вежливой, ибо в случае нахального поведения идеалист сопротивляться. Он не любит, когда на него давят. До принятия нужного решения идеалиста надо вести постепенно и осторожно, стараясь избегать конфликтов, дискуссий.

Определенные особенности в общении является с человеком, который имеет реалистичный стиль мышления. Начав общение с ним, стоит сразу переходить к делу, говорить четко, ясно, кратко, проявлять при этом вежливый твердость. Реалист обычно уважает тех людей, которые хорошо знают свое дело, знают, чего они хотят. Такому человеку не хватает собственных идей, поэтому она с уважением относится к тем, у кого они есть. Если идеи разумные и убедительные, то реалист их воспримет и поддержит. Чтобы взаимодействие с реалистом была эффективной, следует дать ему возможность контролировать ситуацию. В противном случае он будет держать себя неуверенно, от чего межличностные отношения могут стать напряженными.

Человек, имеющий прагматический стиль мышления, чем-то напоминает реалиста, но больше дорожит своей значимости.

В связи с этим прагматик ведет себя в критических ситуациях сдержанно.

Вместе с тем он считает, что каждый должен заботиться о себе, делать свое дело самостоятельно, и вообще, просто так никто никому ничего не делает. Прагматик умеет использовать ситуацию с тем, чтобы получить важный для себя результат. Ради этого он всегда готов объединиться с другими, пойти на компромисс.

Самое сложное - сотрудничать с человеком, который имеет мышление синтезатора (генератором идей). Он может быть несколько самоуверенным, живет обособленным от всего остального жизнью. Однако знание особенностей его мышления помогают тем направить работу его интеллекта в нужном направлении. Иногда стоит бросить синтезатору вызов и таким образом привлечь его внимание к себе и к проблеме, решить которую желательно вместе. Работая с ним, теоретическую часть работы следует поручить именно ему, а практическую взять на себя. С синтезатором надо разговаривать на его языке и создавать ему благоприятные условия для генерации идей.

Следует помнить, что установление контакта с людьми, которые придерживаются других стилей мышления, доведение этого контакта в успешного сотрудничества - это один из путей, который способствует развитию собственного интеллекта. Второй путь - это анализ своего собственного стиля мышления и его целенаправленное развитие.

Заключение

В деятельности руководителя коммуникация играет значимую и при этом специфическую роль. Данная особенность заключается в том, что, будучи существенной сама по себе, коммуникативная функция входит в совокупность иных управленческих функций и является средством их реализации и взаимной координации. Таким образом, коммуникативная функция, наряду с остальными, представляет собой элемент «связующего процесса» в организации.

Для того чтобы достичь поставленных целей, привлекая к их выполнению разных людей, необходимо хорошо знать, что характер общения во многом зависит от типа мышления человека. Мышление - это процесс познавательной деятельности человека, характеризующийся опосредованным и обобщенным отражением действительности. Некоторые психологи трактуют мышление как процесс опосредованного и обобщенного отражения человеком предметов и явлений объективной действительности в их существенных связях и отношениях.

Психологи выделяют следующие стили мышления: аналитический, идеалистический, реалистический, прагматический, синтетический. Согласно своему стилю человек и общается с другими.

Для того чтобы достичь поставленных целей, привлекая к их выполнению разных людей, необходимо хорошо знать, что характер общения во многом зависит от типа мышления человека. Мышление - это процесс познавательной деятельности человека, характеризующийся опосредованным и обобщенным отражением действительности. Некоторые психологи трактуют мышление как процесс опосредованного и обобщенного отражения человеком предметов и явлений объективной действительности в их существенных связях и отношениях.

Список использованной литературы коммуникация управление руководитель

1. Авдулова, Т.П. Психология менеджмента. - М.: Академия, 2010.- 256 с.

. Викулина, О.В. Теория и практика психологии управления. Настольная книга менеджера по персоналу. - М.: Владос-Пресс, 2010. - 220 с.

. Жданова, С.Ю., Зарипова, Л.З. Особенности познания индивидуальности незнакомого человека у лиц социономических профессий // Вестник Пермского Университета. Философия. Психология. Социология. - 2010. - № 4. - с. 92-104.

. Зельдович, Б. З. Деловое общение. - М.: Альфа-Пресс, 2011. - 456 с.

. Карпов, А.В. Психология менеджмента. - М.: Гардарики, 2010. - 584 с.

. Карлова, Е.Ю. Этический кодекс как механизм оптимизации деловых коммуникаций // Идеи и идеалы. - 2010. - № 4. - с. 85-92

. Кряклина, Т.Ф., Реттих, С.В. Деловая коммуникация в социально-ориентированной деятельности // Современные проблемы науки и образования. - 2009. - № 6-2. - с. 11.

. Лавриенко, В.Н. Психология и этика делового общения. - 4-е изд. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 415 с.

. Муравьева, О.И. Проблема общения и коммуникативной компетентности в контексте гипотезы о психологических пространствах существования человека // Вестник Томского Государственного Университета. - 2005. - № 286. - с. 110-117.

. Серова, Т.С., Раскопина, Л.П. Деловая межкультурная коммуникация в профессиональной деятельности специалиста // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического Университета. Проблемы языкознания и педагогики. - 2011. - № 5. - с. 16-25.

. Чеботарева, Е.Г. Роль деловых коммуникаций в управлении организацией // Сборники конференции ниц социосфера. - 2012. - № 25. - с.122-125.