ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г.НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ

КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ

Специальность: 150700.62 - Машиностроение

## **КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Психологический практикум» на тему:**

**«Общение, его значение в жизни человека. Функции. Виды и уровни общения»**

Выполнил: студент 3 курса заочного

отделения группы 4331- з

Проверил: канд.пед.наук, доцент

Бурганова Н.Т.

Набережные Челны

Содержание:

Введение

Раздел 1

) Общение, определение

2) Значение общения в жизни человека

Раздел 2

) Функции общения

2) Типы общения

Раздел 3

) Виды и формы общения

2) Фазы и средства общения

Заключение

Список использованной литературы

Введение

общение коммуникация человек

Общение играет большую роль в жизни и деятельности людей. В разных формах общения люди обмениваются результатами деятельности, накопленным опытом, осуществляется взаимный обмен знаниями, суждениями, идеями, представлениями, интересами, чувствами, согласовываются стремления, потребности и цели людей, складывается психологическая общность, достигается взаимопонимание. В процессе общения формируется общая программа и общая стратегия совместной деятельности. Благодаря общению расширяется кругозор человека, преодолевается ограниченность индивидуального опыта. Общению принадлежит важное место и в развитии человека.

При помощи общения могут регулироваться взаимоотношения и взаимодействие, но регулирование ими не сводится к использованию общения. Специфичные средства общения - речевые и неречевые, а специфические средства построения взаимоотношений и взаимодействия иные. Взаимоотношения и взаимодействие в свою очередь влияют на общение, но их функционирование не сводится к этому влиянию, а регулирование их - особые задачи. Если попытаться дать комплексное определение общению в малых группах, то общение в группе есть обмен информацией между ее членами для достижения взаимопонимания при регулировании взаимоотношений в процессе совместной жизни и деятельности.

Общение неразрывно связано с деятельностью людей. Это признают все психологи, рассматривающие общение с позиций деятельностного подхода. Однако характер этой связи понимается по-разному. Одни авторы (А.Н. Леонтьев) общение считают определенной стороной деятельности: оно включено в любую деятельность, то ее элементы, условия.

Раздел 1

Общение, определения

Общение - сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становиться осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее - реципиентом.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность. Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурно и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен оставаться полуживотным, лишь внешне, анатомофизиологически напоминающим человека. Об этом свидетельствуют многочисленные; факты, описанные в литературе и показывающие, что, будучи лишенным общения с себе подобными, человеческий индивид, даже если он, как организм, вполне сохранен, тем не менее остается биологическим существом в своем психическом развитии. В качестве примера можно привести состояния людей, которых время от времени находят среди зверей и которые длительный период, особенно в детстве, жили в изоляции от цивилизованных людей или, уже будучи взрослыми, в результате несчастного случая оказались в одиночестве, надолго изолированными от себе подобных (например, после кораблекрушения). Особенно большое значение для психического развития ребенка имеет его общение со взрослыми на ранних этапах онтогенеза. В это время все свои человеческие, психические и поведенческие качества он приобретает почти исключительно через общение, так как вплоть до начала обучения в школе, а еще более определенно до наступления подросткового возраста, он лишен способности к самообразованию и самовоспитанию. Психическое развитие ребенка начинается с общения. Это первый вид социальной активности, который возникает в онтогенезе и благодаря которому младенец получает необходимую для его индивидуального развития информацию.

Значение общения в жизни человека

Как уже отмечалось ранее, общения и межличностные отношения состоят из процессов, которые часто переплетаются и взаимно. Каждый процесс можно рассматривать отдельно, поскольку он имеет свои характерные особенности. Эти процессы - обмен информацией между людьми (коммуникативная сторона общения) организация взаимодействия, влияния на других людей (интерактивная сторона общения) восприятия и взаимопонимания друг друга или познание себя и другого (перцептивная сторона общения). Рассмотрим их отдельно.

• Общение как обмен информацией. Основная цель любого коммуникативного процесса - обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена. Важную роль при этом играет значимость информации, благодаря чему партнеры пытаются выработать общий смысл, одинаковое понимание ситуации. Следует отметить, что информация в общении не просто передается от одного человека (которую называют коммуникатором или отправителем) в другую (которую называют реципиентом или адресантом), а именно обменивается. Основная цель такого коммуникативного процесса - обеспечить адекватное понимание той информации, которая передается.

Способом общения, предназначенным для передачи информации, можно считать сообщение. С его помощью передаются определенные сведения от одного человека к другому как во время непосредственного общения (благодаря языку, жестам, мимике), так и с помощью различных средств массовой коммуникации. При этом полезно помнить заповедь: "Не начинайте говорить, пока не начнете думать". К тому же целесообразно осмыслить не только саму идею, но и то, как ее воспримут люди, которые с ней ознакомятся.

• Общение как взаимодействие. При любом акте общения происходит обмен не только знаниями, мнениями, идеями, то есть информации, но и действиями, в частности привы будете общей стратегии взаимодействия. Взаимодействие - это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающий причинную обусловленность их действий и взаимосвязь. Этот процесс требует активности и взаимной направленности действий тех людей, которые принимают в нем участие.

Существует много видов взаимодействия, а потому и несколько их классификаций. Одна из самых известных - разделение на кооперацию (сотрудничество) и конкуренцию (соперничество). Известна классификация, где за основу взаимодействия берется количество субъектов, общающихся. Если субъектов двое, то это взаимодействие парная (в диаде). Если субъектов много, то они могут взаимодействовать в группе (групповое взаимодействие), между группами (межгрупповая взаимодействие) или субъект может действовать с группой (субъектно-групповое взаимодействие). Этим субъектом может быть лидер или любой член группы.

• Общение как восприятие и понимание друг друга.

Восприятие - это психическое состояние отражения человеком предметов и явлений в целом в совокупности всех их качеств и свойств при непосредственном воздействии их на органы чувств. Это процесс взаимного восприятия и понимания собеседников, познания ими друг друга. В общем плане можно сказать, что восприятие другого человека означает отображение его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретацию на этой основе его поступков. Рассматривая процесс познания одного человека другим во время общения, известный психолог С.Л. Рубинштейн писал: "В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы как бы" читаем "человека, то есть расшифровываем значение его внешних данных и раскрываем смысл полученного таким образом текста в контексте, имеющем свой внутренний психологический план. Это "чтение" происходит быстро, поскольку в процессе общения с людьми, которые нас окружают, мы производим определенный, более или менее автоматически функционирующий подтекст к их поведения ". Образ другого человека зачастую формируется по первому впечатлению, а это может привести к ошибкам в ее восприятии. Недаром говорят, не суди по одежде - суди по разуму. Важно осознавать, что ошибкой будет не столько построенное неадекватно впечатление о человеке, сколько использование этого неадекватного впечатления в последующих межличностных отношениях с ним.

Раздел 2

Функции общения

Общение - сложный, многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный потребностями совместной деятельности.

Общение является одним из важнейших понятий в психологии. В ней более разнообразно раскрываются индивидуальные особенности всех участников этого процесса.

Общение имеет свои функции, средства, виды и типы, каналы и фазы.

Исследование психологов и социологов показывают, что до 70% управленческих решений принимаются руководителями в устной форме в процессе делового взаимодействия. Без преувеличения можно сказать, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс-конференций, торгов и презентаций.

Даже в век ЭВМ главным инструментом общения людей является слово. Тот, кто в совершенстве овладел навыками в процессе общения, получает возможность жить по принципу «пришел, увидел, уговорил». Общение - это чрезвычайно тонкий и деликатный процесс. В нем говориться о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредованном.

Под непосредственном общении понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомима, пространственные (расстояние, приближение, удаление, повороты «к» и «от»), временные (раньше, позже)). Следует подчеркнуть практическую важность умения «читать» невербальную информацию. Темпы речи, громкость, изменение высоты и темпа окраски голоса - все это средства передачи эмоционального состояния человека, его отношения к передаваемому сообщению.Человек не может сознательно контролировать всю сферу своего общения, поэтому часто даже то, что он хочет скрыть, проявляется, например, через движения рук, положение ног, выражение глаз и т.д. Только учтя весь аккомпанемент, сопровождающий речь, можно правильно воспринять партнера по общению.

Опосредованное общение может рассматриваться как неполный психический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющий во времени получение обратной связи между участниками общения. Очевидно, что появление различных технических коммуникативных устройств значительно увеличило число источников человеческого опыта, но и многократно усложнило систему человеческого общения.

По своему значению общение многофункционально. Можно выделить пять основных функций общения.

Связующая роль - важнейшее условие объединения людей в процессе любой деятельности.

Формирующая роль. Здесь общение выступает как важнейшее условие формирования и изменения психического облика человека (особенно в ранних стадиях).

Подтверждающая функция. В процессе общения с другими людьми человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть. Еще У. Джеймс отмечал, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть представленным в обществе самому себе и остаться абсолютно незамеченным». Это состояние человека фиксируется в понятии «неподтверждения». Причем, в отличие от отрицания, которое может быть выражено словами «Ты не прав» или «Ты плохой» и предполагает известную долю подтверждения, пусть и с негативной оценкой, неподтверждения означает «Тебя здесь нет», «Ты не существуешь».

Повседневный опыт человеческого общения изобилует процедурами, организованными по принципу простейшей «подтверждающей терапии»: ритуалы знакомства, приветствия, именования, оказания различных знаков внимания. Они, говоря научным языком, направлены на поддерживание у человека «минимума подтвержденности».

Четвертая функция состоит в организации и поддержании межличностных отношений на уровне определяемых эмоциональных контактов.

Пятая функция общения - внутриличностная, т.е. общение человека с самим собой.

Типы общения.

Общение на уровне социальных ролей (ролевое общение) - начальник-подчиненный, продавец-покупатель, учитель-ученик, диктуется исполняемой ролью, фиксируется то место, которое занимает человек в системе общественных социальных отношений.

Под межличностным отношением подразумевается (наиболее встречающаяся модель общения) участие двух конкретных личностей, обладающих уникальными качествами, которые раскрываются другому по ходу общения и организации совместных действий.

Деловое общение можно легко выделить из функционально-ролевого. Деловое общение - это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности. В деловом общении (в отличии, например, от светского) всегда есть цель.

Типы общения определяют по тем правилам, выполнение которых подразумевается. Так, если правила «светского» общения основаны на кодексе вежливости, то в основе деловых отношений лежит кодекс, основанный на принципах кооперативности. Он содержит следующие правила:

Раздел 3

Виды и формы общения

В жизни человека практически нет периода, когда он находится вне общения. Общение классифицируется по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам. Специалисты выделяют следующие формы общения.

Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом. Оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т. д.). На основе непосредственного общения на более поздних этапах развития цивилизации возникли различные формы и виды общения. Например, опосредованное общение, связанное с использованием специальных средств и орудий (палка, след на земле и т.п.), письменности, телевидения, радио, телефона и более современных средств для организации общения и обмена информацией.

Прямое общение - это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты - мне, я - тебе». Косвенное общение предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.

Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.

Массовое общение - это множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т. д.).

Специалисты в сфере торговли и обслуживания в своей повседневной деятельности сталкиваются с проблемами межличностного общения.

В психологии выделяют три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.

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, а также принуждение к определенным действия и решениям. В данном случае 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.

Диалогическое общение является альтернативной 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 возможет лишь в случае соблюдения ряда правил взаимоотношений:

психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас», т. е. 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; следует выражать свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения).

Диалогическое общение предполагает внимательное отношение к собеседнику, к его вопросам.

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.), а также соответствующий им набор выражений лица и жестов. В ходе беседы часто применяются «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. Если человек нужен, с ним активно вступают в контакт, мешает - «отталкивают» резкими репликами. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему и, более того, не скрывают этого.

Формально-ролевое общение. При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас играет множество ролей. Роль - это способ поведения, который задается обществом, поэтому продавцу, кассиру сберегательного банка не свойственно вести себя как военачальнику. 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.

Деловое общение. В этом виде общения учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными.

Светское общение. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий - основа данного вида общения.

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

Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное явление и позволило выделить структуру общения, состоящую из трех взаимосвязанных сторон:

коммуникативной, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;

интерактивной, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т. е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями;

перцептивной, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

В ходе общения человек стремится не просто воспринять собеседника, а познать его, понять логику его поступков и поведения. Познание и понимание людьми других и себя происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия.

Идентификация - это уподобление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, необходимо поставить себя на его место, так как нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре». Данный механизм позволяет понять ценности, привычки, поведение и нормы другого человека.

Эмпатия (сопереживание) - это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание. Эмпатияоснована на умении правильно представлять, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. Установлено, что способность к проявлению эмпатии возрастает с приобретением жизненного опыта. Пожилые люди, многое повидавшие и испытавшие, лучше понимают человека, попавшего в те или иные обстоятельства, нежели молодые люди.

Высшей формой эмпатии является действенная, характеризующая нравственную сущность человека. Например, можно просто сопереживать сокурснику, который «завалил» экзамен, а можно помочь подготовиться к пересдаче.

Аттракция (привлекать, притягивать) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального отношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее сходство. Например, молодые люди (юноши, девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослых, которые их окружают (родителей, преподавателей и т.п.).

Чтобы правильно понять партнера по общению, важно знать его отношение к нам, как он воспринимает и понимает нас. В этом случае «работает» механизм, который в психологии называют рефлексия.

Рефлексия (обращение назад) - это способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас: наши умственные способности, индивидуально-личностные особенности и эмоциональные реакции. При этом наше внимание переносится с партнера по общению на нас самих и происходит как бы своеобразное удвоение зеркальных отражений друг друга.

Понимание другого человека очень важно для успешного общения с ним. Нередко нас интересует, что заставляет собеседника действовать так, а не иначе, т. е. каковы причины его поступков. Ведь зная их, можно спрогнозировать дальнейшее поведение партнера по общению. Если бы человек всегда располагал полной информацией об окружающих людях, с которыми он вступает в общение, то он мог бы безошибочно строить тактику взаимодействия с ними. Но в повседневной жизни мы, как правило, находимся в условиях дефицита информации, не зная истинных причин поведения другого человека. Это незнание вынуждает нас приписывать другим самые разнообразные причины их поведения и поступков. В их основе лежит сходство поведения собеседника с каким-то известным образом или анализ наших собственных причин, которые обнаруживаются в аналогичной ситуации. Приписывание причин поведения другому человеку называется каузальной атрибуцией (то есть причина и придаю, наделяю). Исследования показывают, что у каждого человека есть привычные объяснения чужого поведения. Одни люди всегда находят виновника случившегося и приписывают причину произошедшего конкретному человеку, но не себе.

Фазы и средства общения

Из всех фаз общения наиболее ответственная фаза подготовки, если она оказывается возможной. Общение нужно планировать, правильно выбрать место и время, определить для себя установки на результаты общения. Первая фаза общения - вхождение в контакт. Здесь важна самонастройка, важно почувствовать состояние, настройку партнера, освоиться самому. Важно расположить партнера к себе и обеспечить ровное начало. Этот период завершается установлением психологического контакта.

Далее идет фаза концентрации внимания на чем-то, какой-то проблеме, задаче сторон и разработке тем, затем - мотивационный зондаж. Цель его - понять мотивы собеседника и его интересы. Потом следует фаза аргументации и убеждения, если есть расхождения во мнениях. И, наконец, фаза фиксации результата. Это всегда критический момент в отношениях. В противоположность перерыву, разрыв отношений - это конец контактов. И ошибка в этой фазе иногда может полностью изменить результат многочасовой беседы. Надо всегда завершать общение так, чтобы была перспектива продолжения.

В психологии категория «общение» определяется как взаимодействия двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (т.е. эмоционально-оценочного) характера.

В деловом общении именно обмен значимой для участников коммуникативного акта информацией является самой важной стороной. Средства, позволяющие делать это наиболее эффективно, делятся на вербальные (речевые) и невербальные.

Казалось бы, невербальные средства не так важны, как речевые. На самом деле это не так: более 65% информации мы получаем и передаем как раз с помощью невербальных средств. С их помощью раскрывается внутренний мир человека. Информация, полученная или переданная в словесной форме, может оказаться не всегда достоверной. И именно правильно понять невербальные сигналы, которые намного меньше поддаются сознательному контролю, позволяют нам установить степень откровенности нашего собеседника.

Все невербальные средства общения делятся на следующие группы:

кинетические, т.е. зрительно воспринимаемые (мимика, поза, жесты, походка, взгляд);

просодические, т.е. ритмико-интонационные стороны речи (высота тона, громкость, тембр, сила ударения) и экстралингвистические - включение в речь пауз, вздохов, смеха, плача и т.д.;

такесенические, т.е. динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя;

проксемические, т.е. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними (дистанцирование).

Использование целого ряда невербальных средств общения довольно жестко ограничено национальными, культурными и религиозными традициями того или иного народа. Если мимика, дающая ясное и четкое представление об эмоциональном состоянии человека, интерпретируется одинаково вне зависимости от национальности и культуры, то конкретный смысл таких невербальных знаков, как поза, жесты, дистанции или нормы приближения, различен в разных культурах.

Невербальные средства общения помогают в создании образа партнера по общению, служат для уточнения, а иногда и изменения смысла вербального сообщения, для придания или усиления эмоциональной окраски сказанного.

Несмотря на важность неречевых способов передачи информации, смысл сообщения, его содержание передается все-таки вербальным, или речевым, способом.

Умение правильно говорить, или ораторскому искусству, обучали еще в Древней Греции. В настоящее время ему посвящено большое количество публикаций, поэтому кратко остановлюсь на самых существенных моментах, позволяющих сделать речь более красивой и убедительной:

речь должна быть четкой, тон - умеренным;

необходимо интонационно усиливать, выделять важные слова и подчинять им неважные;

смена темпа речи придаст ей выразительность;

до и после важных мыслей необходимо сделать паузу.

Самым трудным обычно является начало выступления. Оно должно быть кратким, достаточно одного или двух предложений, а иногда можно и вовсе обойтись без него.

Концовка речи - это тот элемент выступления, который помниться больше всего. Поэтому закончить свое выступление можно как подходящей к случаю цитатой, так и кратким резюме высказанных положений.

При произнесении речи важно смотреть не на пол или поверх собеседника, а на него. Выступление должно быть ясным, конкретным; если излагаемый факт является достаточно абстрактным, используйте примеры. Для усиления главного в излагаемом материале, эти мысли можно повторить, но не употреблять каждый раз одни и те же фразы. Не стоит пытаться охватить сразу много вопросов. Старайтесь избежать словесных штампов, избитых слов и выражений.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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.

Социально-психологические знания, навыки анализа ситуаций, возникающих в процессе общения, имеют огромное значение для построения эффективных отношений между людьми. С одной стороны, они помогают человеку лучше понять себя, свой внутренний мир, осознать социально-психологические аспекты своего «я»: социальные установки, стереотипы, стратегии поведения и взаимодействия, стиль общения, умение эффективно слушать, контролировать свои эмоции и адекватно понимать других людей. С другой стороны, такие знания позволяют лучше понять людей, создать такую ситуацию общения с ними, индивидуально настроившись на их внутреннее психическое состояние, которая наиболее плодотворно способствовала бы их творческому развитию, давала бы чувство защищенности.

Деловые отношения складываются, в основном, в малой группе, членом которой является конкретный индивид. Окружающие его люди играют огромную роль в формировании ценностей любого человека, и знание социально-психологических законов жизни, группы, умение их анализировать - важнейшая часть жизнедеятельности личности.

Используя различные виды и формы общения, группы людей могут наиболее эффективно взаимодействовать между собой и с окружающим миром, достигать желаемых результатов деятельности, принимать решения, развиваться и удовлетворять потребности в совместной деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гиппенрейтер Ю.Б. «Введение в общую психологию». М.: 1997.

2. Ковпак Д., Каменюкин А. «Безопасное общение» 2012.

. Кузин Ф.А. «Культура делового общения» Практическое пособие. Практическое пособие. - М.: 2000.

. Лариненко В.Н. - Психология и этика делового общения - «Юнити», М.,1997

. Накамото С. «Гений общения, как им стать».2013.

. Рытченко Т.А., Татаркова Н.В. - Психология деловых отношений - МГУЭСИ, М., 2001

. Сухарев В.Л. Этика и психология делового человека. М.: 2003