#### Министерство образования и науки РФ

## Татарский государственный гуманитарно-педагогический университет

Факультет юриспруденции

Кафедра юридической педагогики и психологии

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

### **по предмету «Психология»**

**на тему «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ»**

Выполнила:

##### Студентка ОЗО группы 1123

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверила:

Научный руководитель

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение ……………………………………………………………….3

§ 1. Психология делового общения в учебном процессе школы………………………………………………….. …………….. 7

§ 2. Формирование готовности к деловому общению……………….12

§ 3. Динамика ориентации старшеклассников в совместной деятельности……………………………………………………………………….15

Заключение……………………………………………………………..23

Список использованной литературы………………………………….25

ВВЕДЕНИЕ

Сейчас уже не приходится доказывать, что межличностное общение – совершенное необходимое условие бытия людей, без него невозможно полноценное формирование у человека ни одной психической функции или психического процесса.

Поскольку общение – это взаимодействие людей и в нем развивается взаимопонимание ими друг друга, устанавливаются те или иные взаимоотношения, имеет место определенное взаимообращение ( в смысле поведения, выбираемого участвующими в общение людей по отношению друг к другу), то межличностное общение оказывается таким процессом, которое рассматривается как система человек-человек во всей многоаспектной динамике ее функционирования.

Анализ межличностных отношений как отношений, складывающихся не где-то вне общественных отношений, а внутри них, позволяет расставить акценты в вопросе о месте общения во всей сложной системе связей человека с внешним миром.

Оба ряда отношений человека и общественные, и личные реализуются именно в общении. Таким образом, общение есть реализация всей системы отношений человека.

В нормальных обстоятельствах отношения человека к окружающему его предметному миру всегда опосредованы его отношениям к людям, к обществу, то есть включены в общение.[[1]](#footnote-1)

Кроме того, общение неразрывно связано с человеческой деятельностью. Само общение между людьми происходит непосредственно в процессе деятельности, по поводу этой деятельности.

Общение, являясь сложным психологическим явлением, имеет свою структуру. В межличностном общении могут быть выделены три стороны:

1.коммуникативная сторона общения связана с обменом информацией, обогащением друг друга за счет накопления каждым запасом знаний.

2.интерактивная сторона общения служит практическому взаимодействию людей между собой в процессе совместной деятельности. Здесь проявляется их способность сотрудничать, помогать друг другу, координировать свои действия, согласовывать их. Отсутствие умений и навыков общения или недостаточная их сформированность отрицательно сказывается на развитии личности.

3.перцептивная сторона общения характеризует процесс восприятия людьми других людей, процесс познания их индивидуальных свойств и качеств. Основным механизмом восприятия и познания друг друга в процессах общения являются идентификация, рефлексия и стереотипизация.[[2]](#footnote-2)

Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения в их единстве определяют его содержание, формы и роль в жизнедеятельности людей.

В социальной психологии существует множество типологий общения использующих самые различные основания - длительность, позиции участников, особенности их взаимодействия и т.д. Оптимальным будет выделение наиболее часто встречающихся ситуаций: деловое общение, воспитательное воздействие, диагностическая беседа.

Деловое общение – это ситуация, когда целью взаимодействия становиться достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности. Чаще всего подобное взаимодействие возникает между людьми, не состоящими друг с другом в близких межличностных отношениях (между коллегами, двумя коммерсантами, начальником и подчиненным и т.д.), и статус каждого из партнеров по отношению к другому четко определен. В таких ситуациях важен предмет или повод разговора, приведшего к общению, без которого деловая беседа состояться не может.

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение целей, конкретных задач.

Главная роль в процессе подготовки школьников к общению отво­дится организации ведущих сфер жизнедеятельности школьников и включает в себя педагогическое управление, самоуправление и самоорганизацию учащихся в классных и школьных коллективах.

Деловое (функционально-ролевое) общение определяется как общение, возникающее в процессе совместной учебной, внеурочной и внеклассной деятельности.

Трудности в осуществлении делового общения в процессе совместной деятельности зачастую испытывают выпускники школы, от которых современная социальная ситуация требует быстрого включения в профессиональное деловое общение. Неумение выбирать адекватные ситуации способы делового общения мешают их конкурентноспособности на рынке труда. Выпускники могут оказаться не готовыми к деловому общению, если еще в школе они не научатся организовывать и самостоятельно выстраивать такое общение в разных видах совместной деятельности.

Таким образом, возникает необходимость в целенаправленной работе по формированию готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы.

Цель исследования - рассмотреть вопрос о проблеме делового общения в учебном процессе, выявить и экспериментально проверить пути формирования готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы.

В соответствии с целью объектом исследованияявляется деловое общение в учебном процессе, предметом - формирование готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы.

Цель исследования обусловила необходимость решения следующих задач:

- охарактеризовать процесс формирования готовности старшеклассников к деловому общению в современных условиях,

- выявить этапы формирования готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы;

- определить пути формирования готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы.

Для решения поставленных задач был использован комплекс теоре­тических и эмпирических методов исследования. Теоретические методы: анализ психолого-педагогической литературы, материалов и публикаций педагогической и периодической печати по проблеме исследования, изучение творческих работ старшеклассников, анализ независимых характеристик; эмпирические методы; опросы, индивидуальные и групповые беседы, целенаправленное включенное и дистантное наблюдение, проективные методики и др. Частные эмпирические методы дополнялись формирующим экспериментом.

Базой исследования явилась общеобразовательная школа № 24 г. Казани

§ 1. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ ШКОЛЫ

Современное развитие общества, из­менение его структуры, новые ценностные ориентации, определяемые социальными и экономическими реалиями, предъявляют системе образования в частности, школе, требования, которые предусматривают принципиальные преобразования всей воспитательно-образовательной системы.

Глубинный смысл образования заключается в духовном становлении развивающейся личности ребенка, в гармонизации его отношений с миром, собою, другими людьми, природой. Образование ориентировано на фор­мирование и воспитание человека как субъекта собственной жизнедея­тельности.

Овладевая теоретическими зданиями о природе, обществе, человеке и сознании, накапливая жизненный опыт, человек формируется как субъект познания других людей.

Особая роль в этом процессе принадлежит общению. У личности вырабатываются ориентации в окружающей действительности, прежде всего, в окружающих людях. В процессе общения происходит передача и восприятие социальных, культурных и нравственных ценностей, формирование духовного мира человека, воздействие на сознание и поведение людей.

Современная жизнь с ее множеством межличностных контактов предъявляет особые требования к общению во всех сферах жизнедеятельности человека. Эти требования обусловлены и тенденциями современного социального развития, и проблемой гуманизации общения, когда актуализируются такие его аспекты, как взаимопознание, взаимопонимание, взаимопомощь.

Успешность будущей профессиональной деятельности человека за­висит от знаний особенностей делового общения, от умений успешно его реализовывать в ситуациях совместной деятельности, избегать конфликтов, осуществлять стратегию и тактику подбора партнеров, выбирать адекватные ситуации способы поведения.

Характер делового общения, возникающего в процессе разнообразных видов деятельности, в какой-то степени предопределен функциональными связями между людьми, a eго результат зачастую обуславливается личностными качествами участников, их способностями, знаниями, умениями, ценностными ориентациями, установками. Процесс приобретения умений и навыков осуществлять общение в совместной деятельности тоже происходит чаще всего стихийно, что может привести к такому, например, явлению, как «школьная дезадаптация».

Следствием дезадаптации является целый ряд затруднений в учении, взаимоотношениях, конфликтность. Исследования показали, что одной из причин «школьной дезадаптации» является несформированность у учащихся знаний, умений и навыков реализации разных видов общения, неспособность взаимодействовать на разных уровнях, определять способы поведения, адекватные реальным ситуациям общения.

В связи с этим возникает необходимость создания системы обучения школьников на разных возрастных ступенях умениям и навыкам осуществлять разные виды общения.

Запросы социальной практики обусловили исследования разных ас­пектов проблемы общения школьников именно с позиции понимания его как условия формирования личности, ее социализации, адаптации к учебному процессу и необходимости выполнения личностью определенных видов деятельности, когда общение становится фактором ее эффективности.

Общение понимается как сложный процесс взаимодействия субъектов, направленный на согласование и объединение их усилий с целью на­лаживания отношений и достижения общего результата. Он включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого субъекта.

Выделяются репродуктивность и продуктивность в общении. Репродуктивность подразумевает повторение, стандартность и, в принципе, алгоритмизируемость общения. Напротив, продуктивность общения - его нестандартность, неалгоритмизируемость, она характеризуется порождением новых мотивов, целей, содержания, операций и их последовательностей.

Реализация продуктивного общения предполагает подключение творческого потенциала личности, и именно оно обеспечивает успех совместной деятельности. Анализ точек зрения разных исследователей на структуру общения позволяет сделать вывод о том, что мотивационный, когнитивный (информационный) и операциональный компоненты в той или иной интерпретации присутствуют в каждой структуре. Это дает основание определить структуру общения как трехкомпонентную, включающую следующие структурные единицы:

* потребностно-мотивационный компонент, содержанием которого являются осознание потребности в общении и мотивация к его осуществлению,
* когнитивно-познавательный в наиболее общем виде определяется как осознание, восприятие и понимание субъектом субъекта (партнера по деятельности),  
  - операционально-деятельностный компонент определяется умениями осуществлять общение, выбирать и согласовывать способы деятельности.

В психолого-педагогической литературе традиционно выделяются два вида общения неформальное (свободное) и функционально-ролевое (деловое) общение.

Неформальное общение осуществляется вне деятельности и возникает под влиянием потребности в общении.

Деловое общение возникает по поводу или в процессе совместной деятельности и направлено на получение результата, продукта этой деятельности. Вместе с тем, любое деловое общение в неявной форме включает в себя и элементы неформального общения, основанного на аттракции.

Итак, деловое общениепонимается как необходимое взаимодействие субъектов, реализуемое в процессе реальной или предполагаемой со­вместной деятельности и направленное на получение совместного результата, продукта этой деятельности.

Общение и взаимоотношения субъектов в процессе обмена индиви­дуальными деятельностями являются структурой, отличающей этот процесс от любого другого процесса односубъектной, индивидуальной деятельности.

В общении школьников исследователями выделяются те же виды общения неформальное (свободное) и функционально-ролевое (деловое общение). Деловое общение школьников в учебном процессе школы имеет свои особенности:

а) деловое общение школьников в процессе совместной учебной деятельности организовано педагогами и осуществляется под их руководством,

б) участие школьников в деловом общении вызвано необходимостью успешного осуществления совместной учебной деятельности и достижения высоких результатов,

в) оно осуществляется учащимися стихийно, интуитивно.

Эти особенности определяют содержание процесса формирования готовности старшеклассников к деловому общению. В нашем исследовании этот процесс рассматривается как «формирование у школьников интеллектуальной, психической, социальной готовности к эффективному участию в общении и освоение способов практической реализации этой готовности».

Обучение школьников общению, в том числе и деловому, включает в себя сообщение им необходимых теоретических знаний и организацию практики общения в жизнедеятельности коллектива. Сообщение теоретических знаний может осуществляться в форме специальных бесед, в процессе проведения инструктажа, которым предваряется введение в жизнь коллектива новых форм общения учащихся, а также в процессе анализа проведенных мероприятий и жизни коллектива.

Важнейшим аспектом подготовки учащихся к деловому общению является формирование у них социально ценных установок в сфере общения: отношение к каждому партнеру общения как к цели, а не как к средству, интерес к самому процессу общения, отношение к общению как к диалогу, терпимость к мелким недостаткам партнера, терпимость к идеям партнера, ориентация на то, чтоб в процессе общения не только получать самому, но и как можно больше отдавать партнерам.

Формирование социальных установок в сфере делового общения становится реальным тогда, когда оно осуществляется в процессе всей учебно-воспитательной работы школы и непосредственно связано с теми установками, которые реализуют педагоги в своем общении с учащимися.

Эффективным путем формирования установок школьников в сфере делового общения является такая форма организации жизнедеятельности ученических коллективов как собрание. Всякое собрание выполняет функцию коммуникации, т.е. обмена информацией между участниками. В связи с этим особое внимание должно уделяться, чтоб школьники могли слушать и уважительно относиться к высказываемым на собрании суждениям, ясно и четко излагать свои мысли. Второй функцией собрания можно считать переработку информации, что требует умение обсуждать проблему, подбирать и излагать аргументы «за» и «против».

Также одним из способов формирования делового общения является групповая дискуссия. Суть ее в том, что с группой школьников организуется обсуждение тех или иных конкретных проблем, возникающих в процессе общения, конфликтов между партнерами с целью поисков решений. Процесс групповой дискуссии позволяет учащемуся проявить свою собственную точку зрения, обогатиться информацией, получить опыт в поиске решений проблемы в группе.

§ 2. ФОРМИРОВАНИЕ ГОТОВНОСТИ К ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ ШКОЛЬНИКОВ

Готов­ность к деловому общению мы понимаем, с одной стороны, как потенциальное состояние личности, предшествующее выполнению каких-либо осознанных действий в процессе делового общения на когнитивном и эмоционально-волевом уровнях, с другой стороны, как интегративное качество личности, соединяющее в себе мотивационно-ценностный, когнитивный и операционально-деятельностный компоненты.

Готовность - это состояние личности, которое трансформируется в процессе перехода от одного этапа формирования к другому, а при обеспечении определенных условий «готовность - состояние» переходит в «готовность - качество».

Эти компоненты позволяют нам определить критерии готовности к деловому общению:

* положительная мотивация к участию в деловом общении,
* наличие знаний об особенностях делового общения,
* владение умениями осуществлять деловое общение (ставить цель, планировать, действовать в функционально-ролевых позициях, анализировать и корректировать полученные результаты) и техникой делового общения (перцептивными и эмпатийными умениями, вербальными и невербальными способами воздействия).

Формирование готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы мы понимаем как целенаправленный процесс создания системы специальных и использование естественносложившихся ситуаций взаимодействия.

В ходе и результате этого процесса у школьников создается устойчивая положительная мотивация к участию в деловом общении (мотивационно-ценностный компонент готовности), приобретаются и применяются знания, умения планировать и осуществлять деловое общение, происходит овладение техникой общения (когнитивный и операционально-деятельностный компоненты).

Рассматриваемый нами процесс имеет двусторонний характер, так как на успешное его протекание и результативность оказывают влияние все участники (и педагоги, и старшеклассники), но ведущая роль в организации данного процесса принадлежит педагогу. В процессе взаимодействия оформляются и развиваются отношения субъектов этого взаимодействия, то есть отношения педагогов и школьников.

Взаимоотношенияпедагога и старшеклассников в ходе совместной деятельности и общения осуществляются посредством совокупности определенных способов и приемов.

Присущая субъектам относительно устойчивая совокупность преобладающих способов обоюдных связей в процессе совместной деятельности и общения понимается нами как стиль взаимоотношений педагогов и старшеклассников.

Любой стиль взаимоотношений может приобрести творческий характер, если он проявляется в общности целей субъектов, совместном участии в деятельности, взаимном соблюдении нравственных норм, положительном характере взаимоотношений. Результат рассматриваемого нами процесса - готовность старше­классников к деловому общению - проявляется и в явном, и в отсроченном виде. В явном виде готовность старшеклассников к деловому общению проявляется как в естественно возникающих ситуациях совместной учебной деятельности, так и в ситуациях, специально созданных педагогами.

Отсроченным результатом является устойчивая положительная мо­тивация к участию в деловом общении, реализация выпускниками знаний, умений делового общения, которыми они овладели в школе, проявление деловых качеств личности в ситуациях совместной деятельности вне школы.

Исходя из положения, что любой процесс характеризуется протя­женностью во времени, мы условно разделили процесс формирования готовности старшеклассников к деловому общению на этапы. В общем виде они включают в себя:

постановку педагогом и осознание старшеклассниками целей и задач совершенствования имеющихся знаний, умений и навыков общения,

приобретение старшеклассниками и углубление знаний об особенностях делового общения,

овладение умениями осуществлять деловое общение в специально созданных ситуациях,

приобретение опыта реализации делового общения в процессе специально организованной деятельности и в естественно существующем учебном процессе,

анализ полученного опыта делового взаимодействия, его коррекция и постановка новых задач.

I этап - пропедевтический (подготовительный), в ходе которого проводится диагностика участников в соответствии с целями и задачами рассматриваемого процесса и подготовка педагогов и старшеклассников к его реализации,

II этап - репродуктивный, в процессе реализации которого старшеклассники усваивают знания, умения и навыки осуществлять деловое общение и овладевают техникой общения в специально созданных ситуациях совместной деятельности («по образцу»),

Ш этап - продуктивный - старшеклассники реализуют знания, умения и навыки осуществлять деловое общение в естественно существующем учебном процессе школы и в специально организованной деятельности по формированию готовности к деловому общению,

IV этап - оценочно-коррекционный в процессе его реализации определяется как результативность предыдущих этапов, так и всего процесса в целом - степень соответствия критериям готовности к деловому общению.

На каждом этапе изучаемого процесса выделяются следующие структурные компоненты:

- цели и задачи рассматриваемого процесса и учебного процесса школы (дидактические, развивающие, воспитывающие),

- пути реализации рассматриваемого процесса,

* содержание процесса формирования готовности к деловому общению,

- методы и формы, обеспечивающие реализацию данного процесса (операциональный компонент),

- критерии и показатели, определяющие результативность каждого этапа процесса формирования готовности старшеклассников к деловому общению и результативность всего процесса.

§ 3. ДИНАМИКА ОРИЕНТАЦИИ СТАРШЕКЛАССНИКОВ В СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

На основе теоретического анализа проблемы общения, характеристики делового общения как особого вида взаимодействия выявлены осо­бенности делового общения школьников, процесса формирования готовности к такому общению, его этапность и гипотетически определены пути реализации изучаемого процесса специально организованная деятельность по формированию готовности к деловому общению, осуществление учебной деятельности старшеклассников как совместной деятельности субъектов в различных организационных формах, реализация творческого характера стиля взаимоотношений педагогов и старшеклассников.

Экспериментально-опытная работа осуществлялась одновременно по двум основным направлениям.

Во-первых, поскольку исследование проводилось в естественных условиях учебного процесса и являлось его органичной частью, основное внимание было уделено целенаправленному созданию педагогами ситуаций совместной деятельности на уроках.

Во-вторых, проводились специально организованные занятия с группами старшеклассников, включавшие лекции, беседы, позволявшие пополнить знания, и практикумы, способствовавшие формированию умении анализировать ситуации общения, выбирать наиболее приемлемый путь для достижения цели совместной деятельности.

Для того чтобы проверить эффективность путей формирования го­товности старшеклассников к деловому общению, в экспериментальную работу было включено 4 группы в группах А и В реализовывались все пути, группа Б не участвовала в специально opганизованной деятельности, готовность к деловому общению формировалась у старшеклассников этой группы в процессе совместной учебной деятельности и в процессе реализации творческого характера стиля взаимоотношений педагогов и старше­классников, группа Г участвовала только в совместной учебной деятельности.

Для определения эффективности специально организованной дея­тельности по формированию готовности к деловому общению нам было необходимо, во-первых, проанализировать процесс ее осуществления, во-вторых, выявить результаты каждого этапа и процесса в целом. В ходе специально организованной деятельности старшеклассники усваивают систему знаний об особенностях делового общения, овладевают умениями осуществлять деловое общение и техникой общения.

Успешная реализация умений способствует формированию у них положительной мотивации к участию в деловом общении в ситуациях совместной деятельности в естественно существующем учебном процессе школы.

Содержание занятий усложняется по мере приобретения старшеклассниками опыта реализации совместной учебной деятельности и делового общения.

Выбор формы занятий (лекция, беседа, упражнение, ситуационно-ролевая игра, тренинг и др) определяется задачами и содержанием занятий на определенном этапе изучаемого процесса.

Участие старшеклассников в специально организованной деятельности дает им возможность самопознания, самооценки и анализа своих дей­ствий в реальных ситуациях совместной учебной деятельности и делового общения. Применение ими знаний, умений, техники общения, приобретенных в процессе специально организованных занятий, во-первых, предопределяет успешность их деятельности, во-вторых, предоставляет старшеклассниками возможность приобрести дополнительный опыт осуществления делового общения.

Ведущим видом деятельности школьников в воспитательно-образовательном процессе является учебная деятельность (учение), которую характеризуют регулярность, регламентированность, длительность, контролируемость, обязательность и др Взаимодействие учителя и учащихся в учебном процессе осуществляется посредством общения.

Содержание общения с целью обучения включает информационный, организационный и воспитательный аспекты.

Цель делового общения в учебной деятельности старшеклассников - способствовать достижению высокого результата в усвоении учебного материала.

Мы попросили учителей-предметников, работающих в эксперимен­тальных классах, помогать старшеклассникам в организации и осуществлении групповой работы на уроках, вместе с ними анализировать после уроков степень участия старшеклассников в совместной деятельности, проявления самостоятельности, успешность индивидуальных и совместных действий в решении задач урока.

Наблюдения за совместной учебной деятельностью старшеклассников показали, что во всех группах (А, Б, В, Г ) на первом и втором этапах рассматриваемого процесса возникали проблемы, связанные с отсутствием знаний о деловом общении, умений его осуществлять и с невладением техникой общения.

Однако участие старшеклассников групп А и В в специально организо­ванной деятельности по формированию готовности к деловому общению значительно снизило срок адаптации к успешному осуществлению совместной групповой деятельности и делового общения в ее процессе.

Мы полагали, что совершенствование умений старшеклассников осуществлять деловое общение в совместной деятельности, овладение техникой общения, достижение с помощью успешно реализованного делового общения высоких результатов в совместной учебной деятельности изменят их отношение и к самой совместной деятельности, и к деловому общению в ее процессе. Мы проследили динамику ориентации старшеклассников в совместной учебной деятельности, ориентацию на результат такой деятельности, на результат и процесс делового общения, на процесс делового общения в совместной деятельности.

Нам представлялось важным помочь школьникам научиться так осуществлять деловое общение в ходе совместной деятельности, чтобы и результат был высоким, и общение удовлетворяло всех участников.

Динамика ориентации старшеклассников групп А и В в совместной деятельности

Таблица 1 в % (чел.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ориентации старшеклассников в со­в-местной учебной деятельности | Груша А (25 чел.) | | Группа В (25чел.) | |
| I этап | 1V этап | 1этал | IV этап |
| 1. Ориентация на результат. | 40,0 (10) | 48,0 (12) | 44,0(11) | 52,0(13) |
| *2.* Ориентация на результат совмест­ной деятельности и процесс делового общения. | 43,0(12) | 52,0(13) | 40,0 (10) | 40,0 (10) |
| 3. Ориентация на процесс делового общения. | 17,0(3) |  | 16,0 (4) | 8,0 (2) |
| Итого: | 100,0(25) | 100,0(25) | 100,0(25) | 100,0(25) |

Таким образом, значительная часть старшеклассников группы А и В признала важность успешного делового общения в совместной учебной деятельности, помогающего достичь высоких результатов и получить удовлетворение от процесса делового общения всем его участникам.

Динамика ориентации старшеклассников групп Б и Г в совместной учебной деятельности

Таблица 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| в % (чел.) | | | | |
| Ориентации старшеклассников в со­вместной учебной деятельности | Группа Б (25 чел.) | | Группа Г (25 чел.) | |
| 1этап | IV этап | I этап | IV этап |
| 1 Ориентация на результат. | 40,0 (10) | 44,0(11) | 40,0(10) | 48,0 (12) |
| 2 Ориентация на результат совмест­ной деятельности и процесс делового общения | 32,0 (8) | 56,0(14) | 36,0 (9) | 48,0 (12) |
| 3. Ориентация на процесс делового общения | 28,0(7) | - | 24,0 (6) | 4,0(1) |
| Итого: | 100,0(25) | 100,0(25) | 100,0(25) | 100,0(25) |

В беседах со старшеклассниками этих групп мы выявили причины изменения их ориентации. Деловое общение помогает достичь положительного результата совместной учебной деятельности, повысить успеваемость.

По мере совершенствования опыта совместной учебной деятельности и делового общения старшеклассники изменяли не только свое отношение к этим процессам, но и переоценивали свои возможности по реализации совместной групповой деятельности, возможности своих партнеров, вырабатывали стратегию подбора последних для решения конкретных задач, ориентируясь на деловые качества личности.

Суждения старшеклассников о факторах успешности группового взаимодействия

(в группах по 25 чел.)

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Группы Факторы | А | Б | В |
| 1 Совместная учебная деятельность в группах, сформированных по деловым качествам его участников | 40,0 (10) | 44,0(11) | 32,0 (8) |
| 2 Наличие знаний, умений осуществлять деловое общение и владение его техникой | 32,0 (8) | 24,0 (6) | 32,0 (8) |
| 3 Сформированность деловых качеств личности (организованность, ответственность, профессионализм) | 20,0 (5) | 16,0 (4) | 24,0 (6) |
| 4 Умение правильно оценить свои и чужие возможности | 8,0 (2) | 16,0 (4) | 12,0 (3) |

Успешная реализация делового общения в совместной учебной дея­тельности увеличивает ее результативность. В то же время высокий результат деятельности способствует формированию мотивации к деловому общению.

Совместное с педагогами осуществление этапов совместной дея­тельности и делового общения, обсуждение и анализ ситуаций делового общения и действий старшеклассников в функционально-ролевых позициях оказывают значительное влияние на характер взаимоотношений старшеклассников и педагогов.

Стиль взаимоотношений претерпевает изменения, совершенствуется и приобретает творческий характер. Анализ материалов опросов, бесед позволил проследить динамику суждений старшеклассников о проявлениях характера стиля взаимоотношений с педагогами и обретения ими творческого характера в процессе реализации этапов формирования готовности к деловому общению.

Динамика суждений старшеклассников о проявлениях характера стиля взаимоотношений с педагогами

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Проявление стиля взаимоотношений педагогов и старше­классников | Выраженность проявлений в % | | | | | | | |
| Группа А (25 чел ) | | | | Группа В (25 чел ) | | | |
| I | П | Ш | IV | I | II | Ш | IV |
| 1 Общность целей и задач субъектов | 20,0 | 28,0 | 40,0 | 86,0 | 24,0 | 40,0 | 60,0 | 96,0 |
| 2 Совместное участие как в групповой, так и коллективной | 24,0 | 32,0 | 60,0 | 92,0 | 16,0 | 24,0 | 48,0 | 86,0 |
| 3 Взаимное соблюдение норм нравственных взаимоотношений | 40,0 | 60,0 | 72,0 | 100,0 | 44,0 | 72,0 | 86,0 | 100,0 |
| 4 Положительный эмоциональный характер взаимоотношений | 36,0 | 64,0 | 84,0 | 96,0 | 28,0 | 48,0 | 76,0 | 92,0 |

Изучение материалов бесед со старшеклассниками, независимых ха­рактеристик педагогов, работающих в этих классах, но не принимающих участие в экспериментальной работе, позволили нам заключить, что характер стиля взаимоотношений педагогов и школьников оказывает значительное влияние на формирование готовности к деловому общению. Оно проявляется тогда, когда педагоги и старшеклассники совместно реализуют этапы делового общения в процессе совместной деятельности, совместно обсуждают и анализируют ситуации делового общения, осуществляют сотрудничество в учебной деятельности.

Основой сотрудничества является творческий характер стиля взаи­моотношений педагогов и школьников. Творческий характер отличает стиль взаимоотношений педагогов и старшеклассников тогда, когда обе стороны выбирают и /или создают новые способы взаимодействия, адекватные обстоятельствам и субъектам взаимодействия. Таким образом, проведенное исследование позволяет сделать сле­дующие выводы.

Возникающее в процессе разнообразных видов деятельности деловое общение предопределено функциональными связями между людьми и в максимальной степени включает существенные личностные характеристики - способности, знания, умения, навыки, ценностные ориентации, установки и т. д. особенно те, которые реализуются в данном виде деятельности

Деловое общение понимаетсянами как взаимодействие субъектов, требующее согласования индивидуальных действий партнеров по совместной деятельности для достижения совместного результата в условиях взаимопонимания, взаимопомощи, взаимоподдержки и взаимоответственности.

Деловое общение школьников возникает и осуществляется в процессе их совместной учебной деятельности и имеет свои особенности.

Оно организуется педагогами и реализуется под их руководством, вызвано необходимостью успешной совместной учебной деятельности и достижения высоких результатов, осуществляется школьниками интуитивно. Эти особенности определяют содержание целенаправленной работы по формированию готовности школьников к деловому общению в учебном процессе школы.

Формирование готовности школьников к деловому общению в учеб­ном процессе школы представляет целенаправленный процесс создания системы специальных и использования естественно сложившихся ситуаций взаимодействия, в ходе и в результате которых у школьников создается устойчивая положительная мотивация к участию в деловом общении, приобретаются и применяются знания, умения организовать и осуществлять деловое общение, происходит овладение техникой общения. Свойствами этого процесса являются двусторонний характер, протяженность во времени, явный и отсроченный результат.

Протяженность во времени позволяет условно разделить его на этапы пропедевтический, репродуктивный, продуктивный и оценочно-коррекционный.

Компоненты готовности (мотивационно-потребностный, когнитивный и операционально-деятельностный) определяют его критерии:

- устойчивая положительная мотивация к участию в деловом общении;

- наличие знаний об особенностях, средствах делового общения и способах его реализации,

* владение умениями осуществлять деловое общение (ставить цель, планировать индивидуальные и совместные действия, распределять функции, действовать в функционально-ролевых позициях) и техникой общения (перцептивные умения, эмпатийность, вербальные и невербальные средства).

В ходе исследования проведена экспериментальная апробация путей формирования готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы.

Установлено,что формирование готовности старшеклассников к деловому общению происходит успешнее, если оно целенаправленно организуется педагогами и реализуется в системе ситуаций взаимодействия; специально организуется деятельность по формированию готовности к деловому общению; учебная деятельность старшеклассников осуществляется как совместная деятельность субъектов в различных организационных формах; реализуется творческий характер стиля взаимоотношений педагогов и старшеклассников.

Доказано,что реализация всех путей формирования готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы должна идти одновременно. Только при одновременной реализации специально организованной деятельности по формированию готовности к деловому общению, совместной учебной деятельности старшеклассников в различных организационных формах и творческого характера стиля взаимоотношений педагогов и старшеклассников будет сформирована готовность старшеклассников к деловому общению.

Опросы выпускников школы - теперь уже студентов различных ВУ­Зов г Казани - доказываютуспешность проведенной работы по формированию готовности старшеклассников к деловому общению. Подавляющее большинство опрошенных выразило удовлетворение своими умениями осуществлять деловое общение и степенью владения техникой общения. Суждения студентов подтверждаются мнениями преподавателей ВУЗов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, 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.

Особенно большое значение для психического развития ребенка имеет его общение со взрослыми, все свои человеческие, психические и поведенческие качества он приобретает исключительно через общение.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

Деловое общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализации конкретной цели.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространство – временная дистанция). Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоции воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставиться цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. Деловое общение реализуется в различных формах: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, публичное выступление.

Деловое общение понимаетсянами как взаимодействие субъектов, требующее согласования индивидуальных действий партнеров по совместной деятельности для достижения совместного результата в условиях взаимопонимания, взаимопомощи, взаимоподдержки и взаимоответственности.

Главная роль в процессе подготовки школьников к общению отво­дится организации ведущих сфер жизнедеятельности школьников и включает в себя педагогическое управление, самоуправление и самоорганизацию учащихся в классных и школьных коллективах.

Формирование готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы есть целенаправленный процесс создания системы специальных и использования естественно сложившихся ситуаций взаимодействия, в ходе и результате которого у школьников создается положительная мотивация к участию в деловом общении, приобретаются и применяются знания, умения организовывать и осуществлять деловое общение, происходит овладение техникой общения.

Пути формирования готовности старшеклассников к деловому обще­нию в учебном процессе школы:

- специально организованная деятельность по формированию  
готовности старшеклассников к деловому общению,

* совместная учебная деятельность старшеклассников в различных организационных формах, творческий характер стиля взаимоотношений педагогов и старше­классников

Критериями готовности старшеклассников к деловому общению являются:

- устойчивая положительная мотивация старшеклассников к участию в деловом общении,

- наличие знаний об особенностях делового общения,

- владение умениями осуществлять деловое общение (ставить цель, планировать, распределять функции, действовать в различных функционально-ролевых позициях) и техникой общения.

Успешность будущей профессиональной деятельности человека за­висит от знаний особенностей делового общения, от умений успешно его реализовывать в ситуациях совместной деятельности, избегать конфликтов, осуществлять стратегию и тактику подбора партнеров, выбирать адекватные ситуации способы поведения. Поэтому так необходимо уже в школьном возрасте владеть навыками делового общения и реализовывать их на практике.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1.Андреева Г.М. Социальная психология. М., МГУ,1988.

2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.

3.Выготский Л.С. Избранные психологические исследования М., 1956.

4.Вечер Л.С. Секреты делового общения. Минск, 1996.

5.Горянина В.А.Психология общения. М., 2002.

6.Дебольский М.И. Психология делового общения. М., 1992.

7.Драгунова Т.В. Психологические особенности подростка // Возрастная и педагогическая психологи. М., 1991. №5.

8.Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. М., 1988.

9.Зарецкая Е.И. Деловое общение М., Дело, 2002.

10.Кириллова Н.А. Ценностные ориентации в структуре интегральной индивидуальности старших школьников // Вопросы психологии. 2000. №8.

11.Куницына В.Н. и др. Межличностное общение. СПб., 2001.

12.Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1985.

13.Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. М., 1987.

14.Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии. // Методологические проблемы социальной психики. М., 1976.

15.Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2001.

16.Ребик С.А. Деловое общение: психологические аспекты. М., 1990.

17.Сухарев В.А. Быть деловым человеком. Семфирополь,1996.

18. Шмидт Р.И. Искусство общения. М., 1992.

19.Фельдштейн Д.И. Проблемы возрастной и педагогической психологии. М., 1995.

20.Филонов Л.Б. Поиск пределов допустимого как одна из особенностей поведения трудных подростков // Социальная психология личности М., 1989.

21.Эльконин Д.Б. К проблеме периодизации психического развития в детском возрасте // Вопросы психологии 1991. №4.

22. Некоторые аспекты формирования готовности старшеклассников к деловому общению в условиях совместной учебной деятельности   
//В сб. «Нравственное воспитание учащихся». Материалы V научно-  
практической конференции студентов, преподавателей, аспирантов  
(10 апреля 2000 г) - Казань, 2000 - С 87-88.

1. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1985. С.289 [↑](#footnote-ref-1)
2. Андреева Г.М. Социальная психология. М., МГУ,1988. С.94. [↑](#footnote-ref-2)