
Общение как социально-психологическая категория

Лекция 1



Искусство общения IV
РЕНЕ МАГРИТТ

***Лишенные общения с другими созданиями,
мы щипали бы траву, а не размышляли о
своей природе.***

Петр Чаадаев

Общение - это процесс установления и развития контактов между людьми, обусловленный потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- ❖ **Общение в широком смысле** слова не обязательно означает совместную деятельность. Взаимосвязь, контакт между людьми может реализоваться в **понимании, сочувствии, сопереживании**.
- ❖ **В узком же смысле слова общение** — это **взаимодействие людей, имеющих общие или взаимодополняющие интересы либо потребности**.

Виды общения

1. **«Контакт масок»** - формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника. Используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия, участливости и т. д., т. е. набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть отношение к собеседнику. В некоторых ситуациях контакт масок необходим для того, чтобы не вступать в личный контакт.
2. **Формально-ролевое общение**, когда регламентированы и содержание и средства общения социальными ролями партнеров по общению: врач и пациент, милиционер и нарушитель правил уличного движения, контролер и пассажиры автобуса и т.д.
3. **Деловое общение**, целью которого является организация и оптимизация того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, учебной и др. При деловом общении учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но на первом плане стоят интересы дела, а не личность собеседника.
4. **Светское общение** определяется формальной вежливостью. Его особенность состоит в том, что люди фактически не общаются, а как бы исполняют ритуал, говоря то, что положено в определенных ситуациях.
5. **Духовное межличностное общение**, при котором раскрываются глубинные структуры личности. Духовное общение характеризуется полным взаимопониманием.

В общении выделяют три взаимосвязанные стороны:

- **перцептивную** — процесс восприятия друг друга партнерами по общению;
- **коммуникативную** ~ процесс обмена информацией;
- **интерактивную** — процесс взаимодействия партнеров по общению.

Это и есть аспекты общения.

Ошибки восприятия общения обусловлены действием некоторых факторов:

1. Фактор превосходства

Люди, вступающие в общение, не равны. Они отличаются друг от друга по своему социальному статусу, жизненному опыту, интеллектуальному потенциалу и т. д. Информация о превосходстве обычно закладывается в одежду человека, его внешнее оформление и манеру поведения.

2. Фактор привлекательности

Под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если человек нам нравится (внешне), то одновременно мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным, т. е. переоценивать многие его личностные характеристики.

3. Фактор отношения к нам

Люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо.

Общение как коммуникация

Заберите у меня все, чем я обладаю.

Но оставьте мне мою речь.

И скоро я обрету все, что имел.

Д. Уэбстер

Деловое общение

Деловое общение – это прежде всего коммуникация, т. е. обмен информацией, значимой для участников общения.

Деловые контакты образуются между людьми, которых связывают интересы какого-либо определенного дела.

Деловое общение всегда имеет целевую направленность.

В отличие от дружеского, **деловое общение** — это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности.

Важнейшая особенность делового общения состоит, в том, что нужно уметь строить отношения с разными людьми, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов.

Культура делового общения - это высокий уровень умения общаться в деловом мире.

Культура делового общения предполагает:

- высокую коммуникативную культуру, то есть искусство говорить и слушать;
- умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера;
- умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Стороны делового общения взаимосвязаны

- ❖ Умение правильно воспринимать и принимать партнера или аудиторию помогает найти нужные доводы.
- ❖ Владение ораторским искусством — изложить нужные доводы.
- ❖ Умение взаимодействовать с партнером:
 - преодолевать барьеры в общении,
 - занять нужную психологическую позицию,
 - выйти на соответствующий уровень общения и т.п.

Положительный результат процесса общения,
являющегося подлинным взаимодействием, это еще и
внутренняя удовлетворенность, ощущение радости от
самого процесса общения, чего не добиться никакими
манипулятивными техниками.

Коммуникативные умения, профессиональные знания,
достойный внешний вид принесут настоящий успех
деловому человеку, только если это лишь дополнение к его
высоким нравственным качества.

Этапы делового общения

- установление контакта;
- ориентация в ситуации;
- обсуждение вопроса, проблемы;
- принятие решения;
- выход из контакта.

Подлинная культура делового общения предполагает:

- ❑ высокую этическую культуру,
- ❑ умение видеть в деловом партнере не только нужную тебе, но и интересную, полноценную личность.

Самые важные ценности в деловых отношениях - это честность и порядочность.

Честность и порядочность были присущи и русскому купечеству. На Руси был известен обычай "**бить по рукам**", что означало формальное заключение сделки.

Формула успеха

преуспевание = профессионализм + порядочность