

---

---

# 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