

Общение: понятие, стили, виды

Общение – это:



- процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя: восприятие и понимание людьми друг друга, обмен информацией, взаимодействие.
- процесс передачи информации, необходимой для человека при помощи слов, мимики и жестов.
- это взаимодействие между людьми, в результате которого происходит влияние одной личности на другую.

Стиль общения – использование различных приемов психического воздействия на партнера по общению



(по Ф. А. Кузину)

7



Национальные стили общения стиля общения

Особенности русского

Стили общения в разных культурах



Таким образом, можно выделить следующие доминантные черты русского коммуникативного поведения:

- высокая степень общительности, эмоциональность, искренность;
- приоритетность неформального общения;
- пониженная императивность этикетных норм;
- низкое внимание при восприятии речи собеседника;
- пониженный уровень вежливости;
- высокая регулятивность общения;
- менторская доминантность; высокая бескомпромиссность;
- приоритетность разговора по душам;
- широта обсуждаемой информации;
- высокая степень оценочности информации;
- коммуникативный пессимизм;
- бытовая неулыбчивость;
- короткая дистанция общения и допустимость физического контакта;
- коммуникативный эгоцентризм;
- пониженный коммуникативный самоконтроль;
- устойчивое пренебрежение интересами окружающих

Стиль общения и индивидуальные особенности человека

Темперамент - индивидуально своеобразная, природно обусловленная совокупность динамических проявлений психики.

ТИПЫ ТЕМПЕРАМЕНТА

Сангвиник
(сильный, уравновешенный, подвижный)

Быстро отзывается на окружающие события, стремится к частой смене впечатлений, легко переживает неудачи, подвижный, с выразительной мимикой.

Флегматик
(сильный, уравновешенный, медленный)

Невозмутимый, с устойчивым настроением, постоянство и глубина чувств, равномерность действий и речи, слабое внешнее выражение чувств.

Холерик
(сильный, не уравновешенный)

Очень энергичный, быстрый, порывистый, с бурным проявлением эмоций, резкая смена настроения, страстно отдается делу.

Меланхолик
(слабый)

Впечатлительный, с глубокими переживаниями, легко ранимый, внешне слабо реагирует на окружающее.

Н.Гиппократ и К.Гален

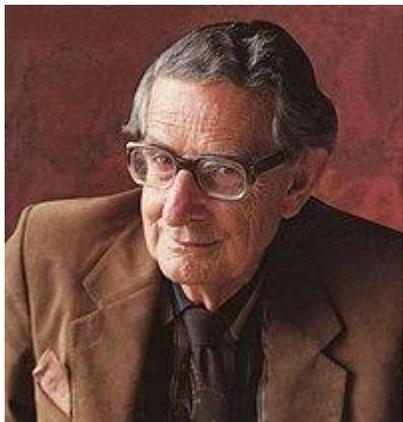
Гуморальная (от лат. humor — влага, сок) теория темперамента: Само слово «темперамент» означает «надлежащее соотношение частей».

Древнегреческий врач Гиппократ полагал, что

- ❑ у одних людей в теле преобладает желчь (chole),
- ❑ у других — больше всего крови (sanguinis),
- ❑ у третьих — особенно много слизи (phlegma) и, наконец,
- ❑ у четвертых — наибольшее количество черной желчи (melanos chole).

К.Гален выделил четыре типа темперамента, которые в наше время рассматриваются как основные:

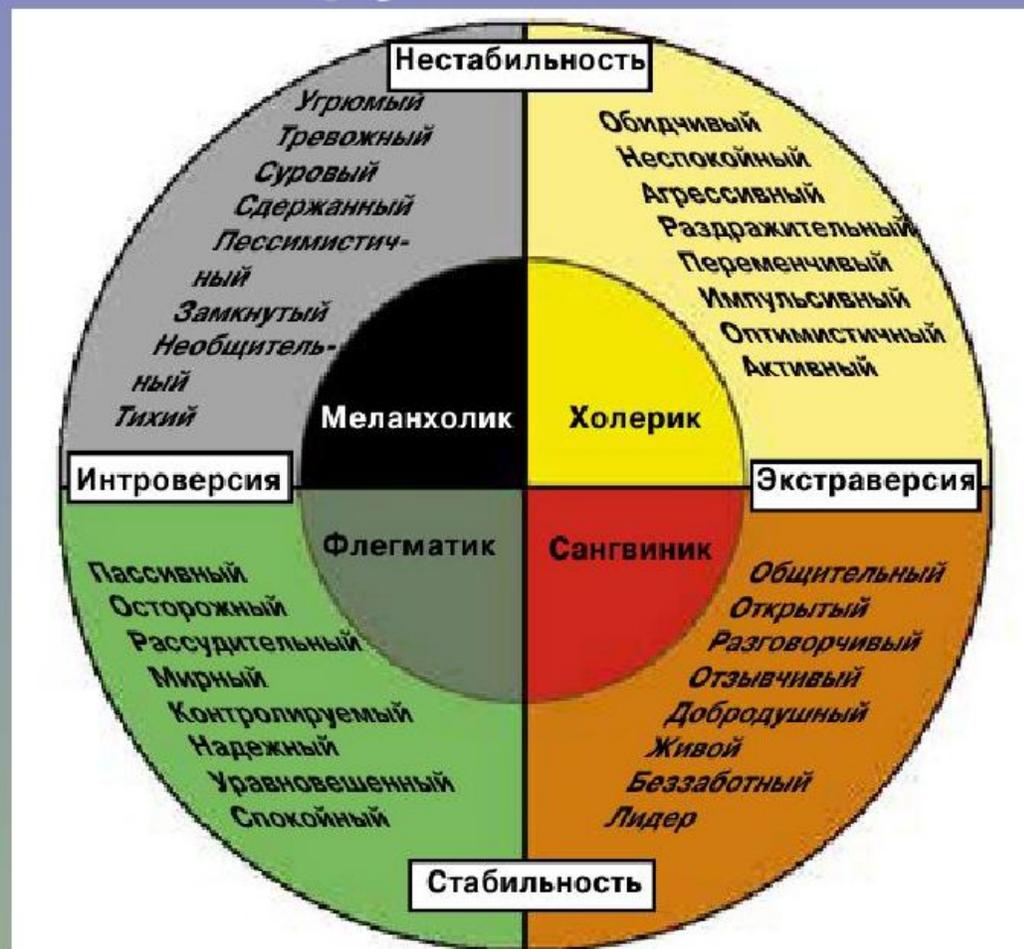
- ❑ холерик (бурный, порывистый, горячий и резкий);
- ❑ сангвиник (живой, подвижный, эмоциональный и отзывчивый);
- ❑ флегматик (спокойный, вяловатый, медлительный и устойчивый);
- ❑ меланхолик (грустный, подавленный, робкий и нерешительный).



Ганс Юрген Айзенк ([нем. Hans Jürgen Eysenck](#); [4 марта 1916](#), [Берлин](#) — [4 сентября 1997](#), [Лондон](#)) — немецко-британский учёный-[психолог](#), один из лидеров биологического направления в [психологии](#), создатель факторной теории личности, автор

популярного теста интеллекта. Ввел понятия интроверсия, экстраверсия, нейротизм (нестабильность, тревожность).

Круг Айзенка



Стиль общения и тип характера по Эриху Фромму: важную роль отводит не биологическим, а социальным факторам

Эрих Фромм

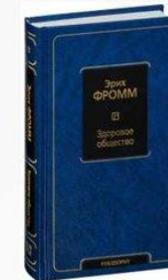


- Эрих Фромм (1900— 1980) — самый видный представитель психологии неофрейдизма.
- Разработал концепцию «гуманистического психоанализа».
- Главное открытие Фромма связано с признанием социальной обусловленности теории и терапии психоанализа.
- Фромм отвергает биологизм Фрейда и пытается понять человека в зависимости от социальных условий его существования.



Основные труды:

- «Бегство от свободы» (1941)
- «Психоанализ и религия» (1950)
- «Марксова концепция человека» (1961)
- «Искусство любить» (1964)
- «Здоровое общество» (1965)
- «Человек для себя» (1967),
- «Кризис психоанализа» (1973)
- "Сказки, мифы, сновидения" (1951)
- "Психоанализ и дзен-буддизм" (1963)
- "Революция надежды" (1968)
- "Анатомия человеческой деструктивности" (1976)
- "Иметь или быть" (1976)



5 социальных типов характера по Фромму

5 стилей общения

В работе «Человек для себя» Фромм выделял **пять** социальных типов характера, преобладающих в современных обществах. Эти социальные типы представляют собой взаимодействие экзистенциальных потребностей и социального контекста, в котором живут люди. Фромм разделил их на два больших класса:

Непродуктивные(нездоровые)

- Рецептивный
- Эксплуатирующий
- Накапливающий
- Рыночный

Продуктивные(здоровые)

- представляет тип идеального психического здоровья в понимании Фромма

Фромм отмечал, что ни один из этих типов характера не существует в чистом виде, поскольку непродуктивные и продуктивные качества сочетаются у разных людей в разных пропорциях.

Социальные типы характера (Э. Фромм)

Ориентация	Вид межличностных отношений	Черты характера
Рецептивная	Мазохистский (зависимость)	Пассивность, неспособность отказать другим, оптимизм, дружелюбие, отзывчивость
Эксплуататорская	Садистический (авторитарность)	Подозрительность, цинизм, зависть, ревность. Все получить, взять от других
Накопительская	Деструктивный (нахрапистость)	Бережливость, упрямство, педантичность, аккуратность, пунктуальность
Рыночная	Равнодушный (благовидность)	Личность как товар. Не умеют распоряжаться своей судьбой. Чувство опустошенности и беспокойства
Продуктивная ориентация	Любящий, разумный	Независимость, развитие возможностей творчества и любви, самоуважение

В современном обществе, по мнению Фромма, преобладает рыночная ориентация характера. И стиль общения строится по принципу: «я таков, каким вы хотите меня видеть». Цель рыночного характера – подороже продать себя... Человек меняет свой стиль общения в зависимости от обстоятельств... Это приводит к внутриличностным конфликтам.



человек превратился в товар и рассматривает свою жизнь как капитал, который следует выгодно вложить. Если он в этом преуспел, то жизнь его имеет смысл, а если нет – он неудачник. Его ценность определяется спросом, а не его человеческими достоинствами: добротой, умом, артистическими способностями

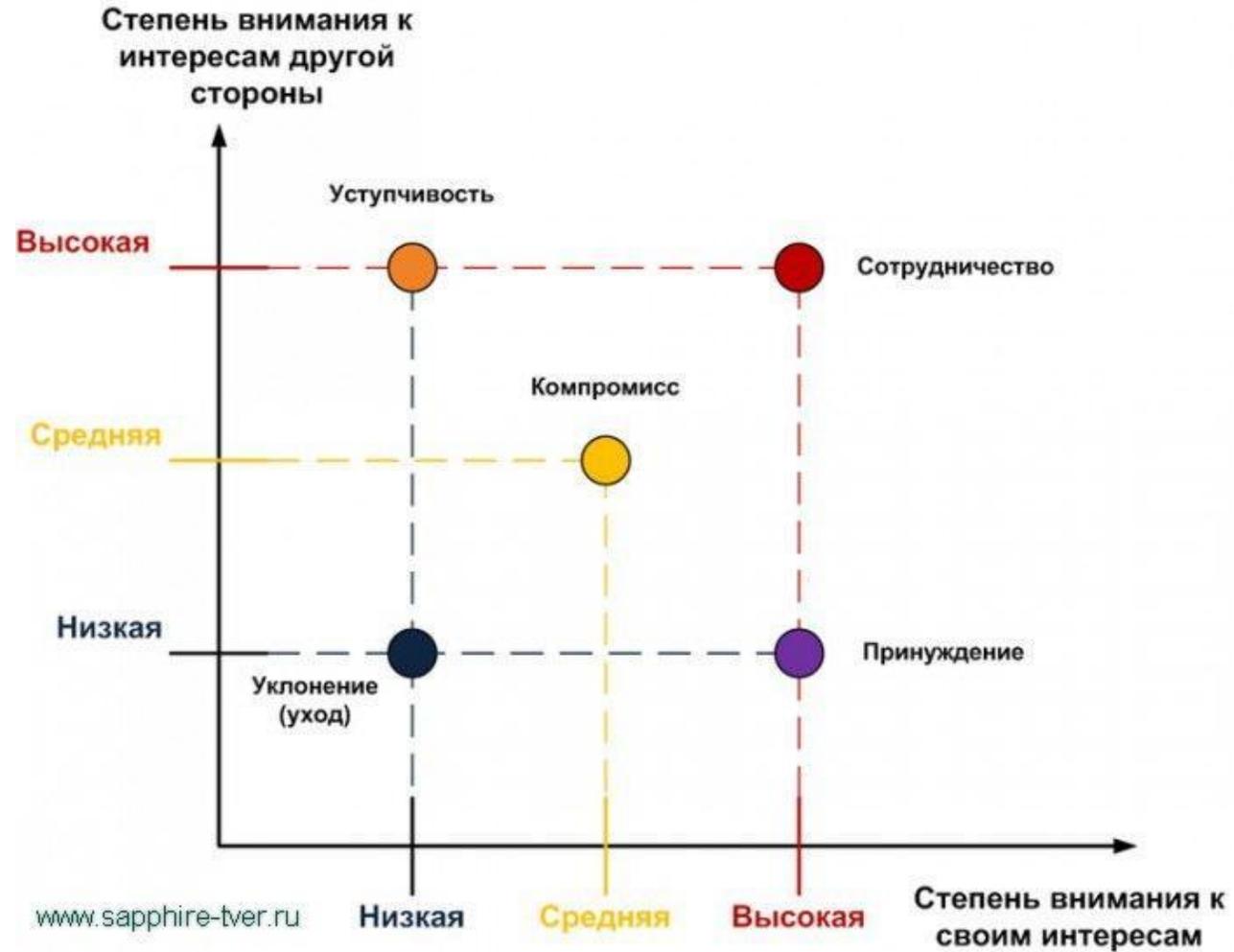
(Эрих Фромм)

tsitaty.com

Задание 4.

- На ваш взгляд, какие факторы оказывают наибольшее влияние на формирование индивидуального стиля человека (биологические или социальные)?
- Какой социальный тип характера, по классификации Фромма, является у вас преобладающим (рецептивный, эксплуатирующий, накапливающий, рыночный, продуктивный)?

Стили общения в менеджменте: соотношение своих и чужих интересов (5 стилей)



Деловое общение

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

- Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.
- Деловое общение - вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

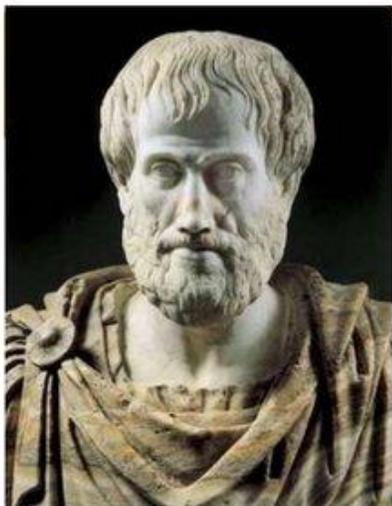


Специфические особенности делового общения.

- 1) Взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляется в правовых рамках.
- 2) Регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям;
- 3) стандартизация речевого поведения в виде социальной, статусной или коммуникативной роли.
- **Уровни официальности:**
 - 1) официальное общение (соблюдение требований, установленных регламентом этикетных норм общения).
 - 2) полуофициальное общение (регламентные требования снижены, но не отменены);
 - 3) неофициальное общение (предусматривает только основные коммуникативные запреты соц. общения)

Этический аспект делового общения

- 1) Основные понятия: этика, мораль, нравственность. Уровни нравственного развития. Нравственная деградация.
- 2) Деловая этика. Этическая дилемма.
- 3) Этика бизнеса. Социальная ответственность бизнеса.



Основоположником этики (от греч. «ethos» – обычай, порядок, традиция) был **Аристотель**, который в IV в. до н.э. ввел понятие «этический» для обозначения особых качеств человека – этических добродетелей.

Этика – область научных знаний, предметом изучения которой является мораль, нравственность как форма общественного сознания.



Основные категории этики

Понятие Добра и Зла



Добро и Зло - категории этики.

ЭТИКА (от греч. *ethos* - обычай, нрав) - философская дисциплина, изучающая мораль, нравственность.

Предмет этики



Понятие «мораль»	Понятие «нравственность»
Специфическая сфера культуры, в которой концентрируются и обобщаются <i>высокие идеалы и строгие нормы</i> , регулирующие поведение и сознание человека в различных областях общественной жизни	Принципы <i>реального практического</i> поведения людей, в котором строгость высокоморальных норм значительно смягчена, т. е. в данное понятие вкладывается более «житейское», «приземлённое» значение
↓ Что должно быть, к чему человек должен стремиться (мир должного)	↓ Реально практикуемые нормы, с которыми человек сталкивается в повседневной жизни (мир сущего)

Основное противоречие этики – противоречие между миром должного и миром сущего, между высокими моральными идеалами и их реальным воплощением в жизни