

## Конспект + ответы на вопросы

### Введение

#### Предмет, цели, задачи психологии общения. Отрасли психологии. Методы психологии.

**Общение** – это процесс взаимосвязи и взаимодействия людей. В общении они передают друг другу разнообразную информацию; обмениваются мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, результатами своей деятельности; заявляют о своих потребностях, интересах, целях; приобретают практические умения и навыки; усваивают нравственные принципы и правила этикета, обычаи, обряды, традиции; ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем; принимают коллективные решения.

В психологии общение определяется как взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционально-оценочного) характера. Общение бывает непосредственным, когда взаимодействие людей осуществляется лицом к лицу, и опосредованным, реализуемым через деловые письма, приказы, распоряжения, отчеты, телефонную, радио- и телевизионную связь.

В процессе непосредственного общения его участники (субъекты) имеют возможность не только передавать информацию друг другу, обмениваться мнениями, суждениями и планами, но и следить за реакцией собеседника, видеть, как информация воздействует на поведение и поступки людей. Иными словами, между участниками общения при непосредственном контакте устанавливается постоянная обратная связь.

При опосредованном общении постоянная обратная связь отсутствует. Например, при переписке она ограничена, а в процессе телефонного разговора собеседники имеют возможность обмениваться информацией в форме диалога, но при этом не могут видеть выражения лица и других телодвижений, которые иногда говорят больше, чем слова. Однако в опосредованном общении есть свои преимущества. Это, прежде всего, возможность общаться, находясь далеко друг от друга, что обеспечивает большой выигрыш во времени и средствах.

В общении устанавливаются контакты между отдельными личностями, группами людей, а также между личностью и группой (организацией, фирмой). Группу в общении представляют, как правило, ее руководители или лидеры. Как между личностями, так и между группами формируются и развиваются определенные психологические и этические отношения, которые в значительной степени определяют культуру делового взаимодействия.

Общение бывает *деловым* (официальным) и *неофициальным* (неформальным, светским). **Деловое общение** связано с

трудовой, хозяйственной деятельностью, неофициальное – с досугом. В настоящем конспекте внимание концентрируется преимущественно на деловом общении. **Неофициальное** взаимодействие людей рассматривается постольку, поскольку оно связано с тем или иным бизнесом. Деловое общение включает также служебное общение.

**Служебное общение** – это взаимодействие людей, находящихся на службе, как правило, государственной. Оно осуществляется в рабочее время в стенах предприятия, фирмы, магазина и других служебных помещений. Деловое общение шире служебного, так как включает в себя взаимодействие и работников, находящихся на службе у кого-то, и бизнесменов-работодателей. Деловое общение происходит не только на предприятиях и в офисах, но и на деловых приемах, семинарах, выставках и т. д.

Есть различия и у понятий “деловое общение” и “деловые (служебные) отношения”. Отношения – это устойчивые связи и состояния взаимодействия людей. Они бывают хорошими или плохими, производственными, политическими, семейными, дружескими. Общение, в отличие от отношений, включает в себя не только процесс взаимодействия, но и различные виды коммуникаций: деловую переписку, беседы и переговоры, общение по телефону, электронной почте, интернету и т. д.

Понятие культура употребляется в разных значениях. В самом общем значении это совокупность созданных человечеством (народом или группой народов) материальных и духовных ценностей (именно людьми, а не природой). В зависимости от характера этих ценностей культуру делят на материальную и духовную. Однако нередко бывает, что между творениями ума и рук человеческих трудно провести четкую грань с позиции материального и духовного. Книга, идея, воплощенная в компьютер или станок, письмо, скульптура и многие другие предметы и результаты умственной деятельности можно отнести одновременно к материальной и духовной культуре [1].

В обиходе под культурой часто понимают явления духовной жизни людей: образование, науку, мораль, искусство. Безусловно, все они имеют прямое отношение и к деловому общению. Чтобы умело организовать и вести его, необходимы научные знания и обучение людей. Деловое общение строится на основе совокупности нравственных принципов, этических правил и норм. Оно требует также творческого подхода и высокой степени умений, мастерства, т. е. искусства. Деловая культура предполагает эстетичность в одежде, в оформлении рабочих помещений, деловых приемов (застолья) и т. д.

У понятия “культура” есть еще один важный аспект. Им обозначают уровень развития общества, характерный для того или иного исторического этапа, а также уровень развития личностных качеств людей. При всем

многообразии смыслов и значений, которые могут быть применены к понятию “культура”, относительно общения рассмотрим основные [2].

Культура общения как альтернатива варварству. В этом качестве культура общения может трактоваться как первый опыт нормативной регуляции человеческих отношений и общения в условиях первобытной общины. На смену сексуально неупорядоченным отношениям пришла система нравственных запретов “табу”, пресекавшая кровно-родственную сексуальную связь, чреватую вырождением рода. В роли инструмента нормативной регуляции человеческих отношений культура общения сохранилась и до наших дней, закрепившись в этике и этикете коммуникативного поведения.

Культура как исторический тип человеческого общения. Это подтверждают различия коммуникативной практики в эпоху варварства и цивилизации, матриархата и патриархата, в процессе смены общественно-экономических формаций и в период переходных состояний от одной эпохи к другой.

Культура как уровневая характеристика общения. Определение уровня адекватности всех коммуникативных функций индивида в ситуации взаимодействия с другими: восприятия и понимания друг друга партнерами по общению, их отношения и обращения друг к другу, способов реагирования и воздействия друг на друга и др. В зависимости от степени реализованности этих характеристик можно весьма условно говорить, например, о трех уровнях культуры общения – высоком, среднем и низком. Высокий уровень культуры общения предполагает максимальную обращенность субъектов общения к несиловым средствам достижения согласия и взаимопонимания в отличие от практики грубого психологического давления друг на друга или манипуляции; богатство средств вербальной и невербальной выразительности коммуникативного поведения; формирование и развитие атмосферы взаимной симпатии, расположенности к взаимопомощи и сотрудничеству. По мере снижения уровня общения происходит “вычитание” из коммуникативного взаимодействия партнеров тех или иных качественных характеристик, названных выше.

Культура общения как видовая характеристика тех или иных элементов в структуре общения или областей его проявления. Культура восприятия партнерами друг друга или культура взаимного обращения друг к другу, культура речевого контакта или культура их невербального поведения, культура психического состояния (психологическая включенность, взаимное внимание или, наоборот, безразличие, индифферентность) и реагирования. Здесь же уместно говорить о культуре политического или экономического, научного или духовного, религиозного или эстетического общения и т. д. Сюда могут быть отнесены и типологические характеристики делового или

межличностного, делового или игрового, личностного или безличного общения и т. д.

Культура общения как способ регуляции человеческих отношений, отличный от науки и искусства. Культура общения носит нормативный характер, ее предписания, адресованные коммуникативному поведению людей, определены и однозначны, носят стабильный характер, отвечающий стандартам и требованиям своего времени.

Применительно к современному деловому общению культура характеризует, прежде всего, соответствие делового взаимодействия требованиям цивилизованных рыночных отношений, которые обеспечивают высокий уровень производства и бытовых услуг, торговли и других отраслей хозяйственной деятельности, социальную направленность экономики, развитие личностных качеств субъектов рынка (бизнесмены, предприниматели, коммерсанты, потребители).

**Культура делового общения** – это уровень речевого, письменного и неречевого взаимодействия, который позволяет устанавливать точное межличностное восприятие, понимание и взаимодействие людей в процессе трудовой деятельности. Главными показателями культуры делового общения являются уровень его мастерства, искусства (технология), соответствие его общечеловеческим и профессиональным этическим требованиям, учет в общении личностных и групповых психологических характеристик. Проблемы, связанные с данными культурными показателями, изучаются в курсе “Коммуникативная культура”. Поскольку понятия “этика” и “психология” являются основными для культуры общения, рассмотрим их содержание.

**Этика** в научной литературе рассматривается как наука, изучающая мораль. **Мораль** (нравственность) – это способ регуляции поведения людей в обществе с помощью принятых в нем норм и правил. Нравственность упорядочивает действия человека во всех сферах жизнедеятельности, в том числе и хозяйственной. В отличие от права, призванного регламентировать человеческие взаимоотношения посредством государственных законов, выполнение моральных норм контролируется общественным мнением и таким свойством человека, как совесть. Главным критерием этичности (нравственности) поведения людей является причинение ими добра и зла [8].

**Психология** в самом общем смысле – это наука о психике человека или групп людей. Психика представляет собой особую форму активного отражения субъектом объективного мира. Ее образуют различные виды психической деятельности, состояний и свойств человека: ощущения, восприятие, память, мышление, воображение, мотивы, желания, стремления, воля, эмоции, чувства и др. Определяя предмет психологии делового общения, психологи на первый план выдвигают следующие проблемы: 1) психологические функции общения; 2) формирование и функционирование

механизмов и средств общения в зависимости от функций общения, от особенностей личности и других психологических факторов; 3) взаимоотношение общения с другими аспектами психической жизни человека и особенностями личности.

Выделяя личность как субъекта делового общения в контексте категории “культура”, следует определить понятие “культурный деловой человек”. В основе этого понятия лежат качества, характерные для человека как существа разумного, общественного, сознание и поведение которого определяются общечеловеческими духовными ценностями и культурными требованиями, предъявляемыми ему теми общественными группами, в системе которых осуществляется его жизнедеятельность. Еще древними мыслителями, в частности греческими, выделены такие основные критерии культурного делового человека, как образованность, нравственность, внутренняя собранность и организованность. Позднее, в капиталистическую эпоху, к ним стали добавлять такое качество, как гуманизм (человеколюбие). В последнее время понятие “культурный деловой человек” обогатилось за счет конкретных деловых свойств: высокого профессионализма, предприимчивости, умения общаться с равными себе, подчиненными и др. Безусловно, в определении уровня культуры человека важнейшим критерием является его нравственность.

#### **Вопросы для повторения:**

1. Какое из понятий является более общим: “коммуникация” или “общение”?
2. Какое общение называют опосредованным?
3. Назовите различия между деловым и служебным общением.
4. Какие качества присущи культурному деловому человеку?