**25.03.2020 г**

**ОП.02 Основы деловой культуры - Моисеенко А.И. - anutamoiseenko82@mail.ru**

**Группа№33**

**Тема: Общение – основа человеческого бытия**

**Основная литература**: учебник Шеламова Г.М. «Деловая культура и психология общения», Издательский центр «Академия»,2008 г.

Общение — основа человеческого бытия

Статистики некоторых стран подсчитали, что до 70 % времени в жизни большинства людей занимают процессы общения. В об­щении мы передаем друг другу разнообразную информацию; об­мениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о сво­их целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения, а также нравственные принципы, правила этикета и традиции. Однако общение не всегда протекает гладко и успешно. Часто мы сталкиваемся с критическими ситуациями: кто-то нас не по­нял; кого-то не поняли мы; с кем-то мы разговаривали слишком резко, грубо, хотя этого и не хотели. Безусловно, каждый раз после недопонимания, разговора на повышенных тонах, очередного конфликта у нас портится настроение, мы не можем понять, по­чему так произошло. Нет человека, который ни разу в жизни не испытывал трудностей в процессе общения. В частной жизни мы вправе выбирать тех, с кем нам приятно общаться, тех, кто нам импонирует. На службе мы обязаны общаться с теми, кто есть, в том числе с людьми, которые нам малосимпатичны; а в этой си­туации очень важно научиться вступать в контакт, поскольку от этого умения зависит успех профессиональной деятельности. Мно­гочисленные исследования психологов доказали, что между каче­ством общения и эффективностью любой деятельности существу­ет прямая и сильная связь. Видный американский предпринима­тель, руководитель автомобильной компании «Крайслер» Ли Якокка говорил, что умение контактировать с людьми — это все и вся. Каждый из нас представляет, что такое общение. Из него стро­ится наша жизнь, оно лежит в основе человеческого бытия, поэто­му общение стало объектом социально-психологического анализа. В литературе встречается немало различных определений об­щения. Мы будем использовать наиболее обобщенное понятие. **Общение**— это сложный, многогранный процесс, представляю­щий собой взаимодействие двух и более людей, при котором про­исходит обмен информацией, а также процесс взаимного влия­ния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.В процессе общения формируются и развиваются психологи­ческие и этические отношения, которые составляют культуру де­лового взаимодействия.

**Деловое общение**— это общение, обеспечивающее успех како­го-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Дело­вое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества между коллегами по работе, конкурентами, кли­ентами, партнерами и т.п. Поэтому основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество, а для ее реали­зации необходимо учиться общению. Исследования показали, что на вопрос анкеты: «Умеете ли Вы общаться?» 80 % опрощенных дали утвердительный ответ. А что означает уметь общаться? Это прежде всего умение разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения. Мы неоднократно говорим, что каждый человек уникален, он обладает своеобразной, неповторимой манерой общаться; и все-таки наших собеседников можно условно объединить в группы. Какие же они, наши собеседники? В учебном пособии «Психоло­гия управления»\* (**\* Самыгин СИ., Столяренко**Л.Д. Психология управления. — Ростов-на-Дону, 1997.-С. 363-367) приводится описание девяти «абстрактных ти­пов» собеседников.

1. **Вздорный человек, «нигилист».**Не придерживается темы бесе­ды, нетерпелив, несдержан. Своей позицией смущает собеседни­ков и провоцирует на то, чтобы они не соглашались с его аргу­ментами.

2. **Позитивный человек.**Является самым приятным собеседни­ком. Он доброжелателен, трудолюбив, всегда стремится к сотруд­ничеству.

3. **Всезнайка.**Всегда уверен в том, что все знает лучше всех; он постоянно включается в любой разговор.

4. **Болтун.**Любит высказываться пространно, бестактно преры­вает беседу.

5. **Трусишка.**Такой собеседник недостаточно уверен в себе; он лучше промолчит, чем выскажет свое мнение из-за боязни пока­заться смешным или глупым.

6. **Хладнокровный, неприступный**собеседник. Замкнут, держится отчужденно, не включается в деловую беседу, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий.

7. **Незаинтересованный собеседник.**Деловой разговор, тема бесе­ды его не интересуют.

8. **Важная птица.**Такой собеседник не выносит никакой крити­ки. Он чувствует себя выше всех и ведет себя соответствующим образом.

9. **Почемучка.**Постоянно задает вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто «сгора­ет» от желания спрашивать.

Как известно, люди ведут себя не одинаково во всех жизнен­ных ситуациях. Человек может меняться в зависимости от значи­мости темы разговора, хода беседы и типа собеседников. Для обеспечения высокого уровня делового общения мы долж­ны уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Нужно учитывать, что в процессе об­щения между коллегами, руководством, клиентами может воз­никнуть конфликтная ситуация, напряженность, а неумелое пользование словом может привести ксбоям в общении, к ин­формационным потерям. Дополнительная литература: Соловьев Э.Я. «Современный этикет», 2005 г, Ботавина Р.Н. «Этика деловых отношений», 2015 г.

Задание на дом : стр. 52-54, написать конспект по теме в тетрадь.