

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Преподаватель – канд. социол. наук,
доцент кафедры офисного и
культурного сервиса Селюк Е. Ю

**Лекция 1. Предмет и
структура курса «Деловое
общение». Понятие делового
общения, его основные
характеристики.**

Основные положения теории Элтона Мэйо

закljučаются в следующем:

- 1. Решающее воздействие на трудовую активность людей оказывают не столько материальные, сколько психологические факторы, чувства и настроения работников.
- 2. В формировании этих факторов весьма велика роль как рациональных, сознательных, так и нерациональных, подсознательных факторов, глубинных инстинктов, влечений.
- 3. Настроения, чувства работников являются не только результатом развития их индивидуальной психики, но и продуктом воздействия групповой, коллективной психологии, так называемого морально-психологического климата коллектива.

Общение (в психологии) - это

- форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта, проявляющегося в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании. Психический контакт характеризует общение как двустороннюю деятельность, взаимную связь между людьми.

Деловое общение - это

- общение, обеспечивающее успех какого-либо общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

Содержание. Общение может иметь различное содержание, которое выражается в следующем:

- 1. Передача от человека к человеку информации.
- 2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
- 3. Взаимооценка партнеров по общению друг друга.
- 4. Взаимовлияние партнеров по общению друг на друга.
- 5. Взаимодействие партнеров друг с другом.
- 6. Управление групповой или массовой деятельностью и т.д.

Функции общения выделяются в соответствии с его содержанием:

- Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.
- Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.
- Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.
- Трансляционная функция - это функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т.д.

Стороны общения:

- перцептивная,
- коммуникативная,
- интерактивная.

Виды общения по целям:

- биологическое (необходимое для поддержания, развития и сохранения организма);
- социальное (преследующее цели расширения и укрепления межличностных контактов и личностного роста индивида).

Виды общения по средствам

- 1) непосредственное (осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу природой - руки, головы, туловища, голосовых связок и т.п.) и опосредованное (связанное с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией).
- 2) прямое (предполагающее личные контакты и непосредственное восприятие друг друга) и косвенное (осуществляемое через посредников).