

# Психологические основы эффективного общения

Трунов Андрей ИУ7-72Б

5 ноября 2022 г.

Лекция под названием – психологические основы эффективного делового общения. Лекцию провёл Лазарев Сергей Викторович.

**Общение** – процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя: восприятие и понимание людьми друг друга, обмен информацией, взаимодействие.

Виды общения в зависимости от целей делятся на биологическое (удовлетворение основных органических потребностей) и социальное (расширение, укрепление, установление межличностных контактов) общение.

Виды общения в зависимости от содержания делятся на материальное (обмен предметами и продуктами деятельности), кондиционное (обмен психическим или физиологическим состоянием, поднятие настроения), мотивационное (обмен побуждениями, интересами, целями, мотивами, потребностями), деятельное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками) общение.

Виды общения в зависимости от средств делятся на непосредственное (с помощью естественных органов, например, руки, голова, туловище, голос), опосредованное (с использованием специальных средств и орудий для организации общения, например, символы, печать), прямое (личное общение), косвенное (через посредников, других людей), невербальное («язык» тела), вербальное (речь) общение.

**Деловое общение** – разновидность взаимодействия между людьми, которое осуществляется на основе определённого вида деятельности и нацеливается на достижение конкретного (производственного, коммерческого, педагогического) результата. В рамках делового общения у каждого её участника есть чётко определённый статус.

Под технологией делового общения следует понимать совокупность психологических средств, приёмов и алгоритмов их применения, позволяющих достигать целей делового взаимодействия с заданной эффективностью, без нарушения этических правил социального взаимодействия.

При коммуникационных взаимодействиях речевым характеристикам уделяется 90% внимания собеседника. К основным характеристикам относят: словарный запас, который делает беседу более яркой, насыщенной, аргументированной, доступной, убедительной; состав речи, который позволяет использовать профессиональные термины вместо жаргонизмов; грамотность; произношение и интонация.

При любом общении необходимо соблюдать этические нормы, вести себя так, чтобы собеседник не чувствовал себя дискомфортно. Важно чувствовать границы общения, иногда можно отойти от деловой темы, а иногда лучше чётко обсуждать тему встречи.