



Для полноценного анализа данной темы нам потребуется разобрать термин «общение». **Общение** - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

Общение можно рассматривать в двух главных аспектах, как освоение личностью социокультурных ценностей и как её самореализацию в качестве творческой, уникальной индивидуальности в ходе социального взаимодействия с другими людьми.

Основное назначение этого процесса заключается в том, чтобы люди контактировали, искали и находили точки соприкосновения друг с другом, взаимодействовали между собой в процессе совместной деятельности, что бы они обменивались информацией и стремились к пониманию друг друга. Поэтому психологи условно выделяют в общении три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

Коммуникация - процесс обмена информации.

В процессе обмена информации важно, чтобы каждый участник коммуникации правильно понимал свою роль. Другими словами, коммуникатор должен четко излагать необходимую для передачи информацию, а реципиент должен внимательно слушать, воспринимая все сказанное партнером по общению, и только после усвоения всего материала, он может не согласиться с услышанным, сопоставить со своей точкой зрения и т.д. общение кодификация коммуникативный вербальный.

В процессе коммуникации человек должен учитывать индивидуальные особенности партнера, стараться подать информацию в той форме, которая максимально заинтересует собеседника, подчеркнуть те моменты, на которых следует заострить внимание и попытаться более подробно объяснить то, что не совсем понятно.

К свойствам личности, необходимым в процессе общения, можно отнести способность слушать, сопереживать, уважать партнера по общению, проявлять заинтересованность в диалоге.

К качествам личности, которые напротив создают помехи коммуникации, относятся вспыльчивость, нетерпеливость, слишком развитая самоуверенность и высокомерие по отношению к собеседнику, недоверие, самолюбование и превосходство над партнером, надменность.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс восприятия и понимания другого человека, формирования его образа.

Впечатление, которое возникает при восприятии человека, играет важную роль в общении. На основе восприятия человека человеком формируется представление не только о внешнем облике, но также о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках партнера по общению.

Теперь попытаемся определить, какие свойства человека будут способствовать пониманию и восприятию других людей. Одним из наиболее необходимых для этого качеств является умение слушать собеседника. Поскольку, если человек не может выслушать партнера, он никогда не сможет его понять. Для успешного общения человек так же должен обладать следующими качествами: терпеливостью, воспитанностью, уважением к партнеру по общению, способностью не полностью доверять первому впечатлению, умением отождествлять себя с собеседником, сопереживать. Для того, чтобы понять других людей, человек должен осознать, что у каждого есть свое мнение, своя точка зрения, которые могут полностью не совпадать с утверждениями личности и воспринимать ее уважительно и спокойно.

Для восприятия и понимания человека человеком очень важно умение читать невербальные сигналы, так как это позволяет увидеть внутренний мир человека, его реакцию на происходящие события, людей, поскольку эти проявления не контролируются человеком.

Интерактивная сторона общения представляет собой взаимодействие (и воздействие) людей друг с другом в процессе межличностных отношений. Действие является одним из главных компонентов общения.

Интерактивная сторона общения проявляется не только через обмен информацией, но и через усилия людей по организации совместных действий, позволяющих

партнерам организовывать какую-либо совместную деятельность.

К свойствам, которыми должна обладать личность для успешного интерактивного общения, можно отнести организаторские способности, пунктуальность, дисциплинированность, самоорганизованность, умение внушать и манипулировать людьми (в разумных пределах), коммуникативность и когнитивность, самостоятельность, надежность и др.

Проанализировав материал на данную тему, фразу «Я-о'кей – Ты-о'кей» можно интерпретировать как взаимоуважение партнеров, собеседников, деловых партнеров, коллег. Умение слушать, умение быть заинтересованным в диалоге до конца, умение сопереживать и быть открытым для общения являются ключевыми факторами в любой коммуникации.