##### **Содержание**

Введение

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия людей

2. Профессиональное общение и его составляющие

3. Профессиональная этика общения социолога

4. Психология профессионального общения социолога

5. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста-социолога

Заключение

Список литературы

**Введение**

Общение – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в деятельности совместной; включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнера.

Без общения не может существовать ни отдельный человек, ни человеческое общество как целое. Без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, интеллектуальное развитие, приспособление к жизни.

Социологи исследует формы общения внутри различных социальных групп и между группами, различия в типах общения, вызванные социальными причинами. Однако, деловое общение является не только необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений между людьми, но и определенным критерием, характеризующим профессиональную компетентность социолога.

Культура общения составляет важную часть профессиональной культуры, а для таких профессий, как социолог, преподаватель, журналист, менеджер, юрист - ведущую часть, поскольку для этих профессий речь является основным орудием труда.

Профессиональная культура социолога включает владение специальными умениями и навыками профессиональной деятельности, культуру поведения, эмоциональную культуру, общую культуру речи и культуру профессионального общения. И именно раскрытие этих вопросов является **целью данной работы**.

**Объектом исследования** выступает культура общения в целом, а п**редметом** – искусство профессионального общения социолога.

**1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия людей**

Без общения не может существовать ни отдельный человек, ни человеческое общество как целое. Общение для человека - это его среда обитания. Без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, интеллектуальное развитие, приспособление к жизни. Общение необходимо людям как в процессе совместной трудовой деятельности, так и для поддержания межличностных отношений, отдыха, эмоциональной разгрузки, интеллектуального и художественного творчества.

В общении индивид получает не только рациональную информацию, формирует способы мыслительной деятельности, но и посредством подражания и заимствования, сопереживания и идентификации усваивает человеческие эмоции, настроения, формы поведения.

В результате общения достигается необходимая организация и единство действий индивидов, входящих в группу, осуществляется рациональное, эмоциональное и волевое взаи-модействие индивидов, формируется общность чувств, мыслей и взглядов, достигается взаимопонимание и согласованность действий, характеризующие коллективную деятельность.

Так как общение представляет собой довольно сложный и многогранный процесс, его изучением занимаются представители разных наук - философы, социологи, культурологи, психологи и лингвисты.

* Философы изучают место общения в жизни человека и общества, роль общения в развитии человека.
* Социологи исследует формы общения внутри различных социальных групп и между группами, различия в типах общения, вызванные социальными причинами.
* Психологи рассматривают общение как форму деятельности и поведения человека, рассматривают индивидуальные психотипические особенности общения, а также место общения в структуре индивидуального сознания.
* Культурологи устанавливают взаимосвязи между типами культур и формами общения.
* Лингвисты исследуют языковую и речевую природу социального и межличностного общения[[1]](#footnote-1).

Социальная природа общения. Социальность человеческого общения проявляется в его следующих качествах:

историческая связь актов общения друг с другом;

способность общения быть выразителем общественного сознания;

способность общения формировать и использовать культуру.

Общение как деятельность регулируется мотивами и целями. Мотив представляет собой причину, побуждающую человека к определенной деятельности. Общим мотивом речевой деятельности является необходимость установления информационного и эмоционального контакта с другими людьми. Цели речевой деятельности включают поддержание социальных и личных взаимоотношений, организацию труда, быта и досуга человека.

Как и всякая другая деятельность, речевая деятельность имеет иерархическую структуру, включающую ведущий и фоновый уровни. Ведущий уровень составляется основными действиями, направляющими всю деятельность к реализации цели, фоновый уровень включает дополнительные действия, обеспечивающие выполнение основных. Действия фонового уровня чаще всего характеризуются автоматизмом. В общении ведущие действия состоят в формировании и восприятии содержательной стороны высказываний, а фоновыми является психические операции озвучивания и восприятия высказываний. Речевая деятельность на родном языке в нормальном случае характеризуется очень высокой степенью автоматизма.

В структуру деятельности также входят образ результата и регуляция промежуточных этапов деятельности. Образ результата представляет собой психическую модель реализованной цели деятельности, регуляция предполагает сознательный контроль выполнения отдельных действий и их соответствия конечной цели деятельности.

Общение как поведение представляет собой избранный личностью тип организации речевого взаимодействия с окружающими, соответствующий мировоззрению и психическим особенностям личности. К речевому поведению относятся следующие феномены:

* подражание (сознательное и неосознанное) речи других людей;
* эмоциональное "заражение";
* подчинение индивидуального поведения групповым нормам и ролевым предписаниям или нарушение этих норм;
* лидерство в общении или склонность к пассивному участию в общении.

Межличностное взаимодействие в общении характеризуется как объективными данными, свидетельствующими о влиянии отношений собеседников на характер общения и речевых действий на развитие этих отношений, так и субъективным восприятием участниками общения речевых действий друг друга.

**2. Профессиональное общение и его составляющие**

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений между людьми. Вечным и одним из главных результатов этих отношений выступают эти нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. В социально-философском плане этика делового общения рассматривалась ещё со времени Конфуция и древнегреческих философов и на протяжении всей истории.

В современном понимании этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведения и отношения людей в процессе их производственной деятельности.[[2]](#footnote-2)

Профессиональное общение представляет собой речевое взаимодействие социолога, как и любого другого специалиста с другими специалистами и клиентами организации в ходе осуществления профессиональной деятельности.

Культура профессиональной деятельности во многом определяет ее эффективность, а также репутацию организации в целом и отдельного специалиста.

Культура общения составляет важную часть профессиональной культуры, а для таких профессий, как социолог, преподаватель, журналист, менеджер, юрист - ведущую часть, поскольку для этих профессий речь является основным орудием труда.

Профессиональная культура социолога включает владение специальными умениями и навыками профессиональной деятельности, культуру поведения, эмоциональную культуру, общую культуру речи и культуру профессионального общения.

Специальные навыки приобретаются в процессе профессиональной подготовки. Культура поведения формируется личностью в соответствии с этическими нормами общества. Эмоциональная культура включает умение регулировать свое психическое состояние, понимать эмоциональное состояние собеседника, управлять своими эмоциями, снимать волнение, преодолевать нерешительность, устанавливать эмоциональный контакт.

Общая культура речи предусматривает нормы речевого поведения и требования к речи в любых ситуациях общения, культура профессионального общения характеризуется рядом дополнительных по отношению к общей речевой культуре требований.

В профессиональной культуре общения становится особенно высокой роль социально-психологических характеристик речи, таких как соответствие речи эмоциональному состоянию собеседника, деловая направленность речи, соответствие речи социальным ролям.

Речь является средством приобретения, осуществления, развития и передачи профессиональных навыков.

**Культура профессиональной речи** включает[[3]](#footnote-3):

* владение терминологией данной специальности;
* умение строить выступление на профессиональную тему;
* умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
* умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

Знание терминологии, умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами, умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций, знание особенностей стиля профессиональной речи составляют **лингвистическую компетенцию** в профессиональном общении.

Оценочное отношение к высказыванию, осознание целевой установки общения, учет ситуации общения, его места, отношений с собеседником, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника, умение создать благоприятную для общения атмосферу, умение поддерживать контакты с людьми разного психологического типа и уровня образования включаются в **коммуникативную компетенцию** специалиста. В коммуникативную компетенцию входит как само умение общаться, обмениваться информацией, так и умение налаживать целесообразные отношения с участниками производственного процесса, организовать совместную творческую деятельность.

Умение контролировать эмоции, направлять диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности, соблюдение этических норм и требований этикета составляют **поведенческую компетенцию**. Коммуникативное поведение подразумевает такую организацию речи и соответствующего ей речевого поведения, которые влияют на создание и поддержание эмоционально-психологической атмосферы общения с коллегами и клиентами, на характер взаимоотношений участников производственного процесса, на стиль их работы.

Согласно профессиональному кодексу социолога, который был принят VI Всесоюзной конференцией Советской социологической ассоциации в марте 1987 г:

1. Социолог отстаивает свои взгляды, идеи и концепции, невзирая на конъюнктуру и авторитеты. Защита своей точки зрения, проявление научной честности и принципиальности требуют от него нравственной твердости и гражданского мужества, способности вступать в спор с общепринятыми взглядами на то или иное явление общественной жизни, с авторитетами в науке. Предпосылками занятия такой позиции являются прочность личного мировоззрения, наличие четкой нравственной позиции.

2. Отношение социолога к другим идеям и людям - авторам или сторонникам этих идей - отличается терпимостью и уважением. Научная критика и полемика как естественные для науки формы ее развития несовместимы с навешиванием идеологических ярлыков и тем более с любыми попытками сведения счетов, расправы с оппонентами.

3. Повседневную деятельность социолога, его контакты и связи с коллегами характеризуют взаимная поддержка в борьбе за истину, высокая культура чувств, тактичность, общительность и умение вести себя, не роняя достоинства ученого-обществоведа.

Можно сделать вывод, что умение контролировать эмоции, направлять диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности является неотъемлемой часть профессионального общения социолога.

**3. Профессиональная этика общения социолога**

*Этика делового общения* - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.[[4]](#footnote-4)

В основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов.

Профессиональная этика в сфере социальных исследований требует особой регламентации. Во всем мире деятельность социологических сообществ регулируется специальными этическими кодексами, отражающими «многослойность» профессиональной этики социолога, обусловленную мультивариантностью его социальных отношений. В современных условиях социолог как представитель профессионального сообщества должен нести личную моральную ответственность за взаимоотношения с различными субъектами, с которыми необходимо вступать в контакты при осуществлении профессиональной деятельности:

1. с обществом, представляемым а) ретрансляторами информации (журналисты, политики, политологи, комментаторы), б) потребителями информации, (специалисты, апеллирующие к результатам социологических исследований), в) с населением как носителем общественного мнения, г) властными структурами и идеологическими институтами, заинтересованными в тенденциозной информации;
2. с соисполнителями в конкретных проектах;
3. с респондентами;
4. с заказчиками;
5. с профессиональным сообществом.

Разумеется, этика социологов базируется на общечеловеческой морали, общем гражданском законодательстве и общих этических нормах научной работы и научного общения. Однако социология (прежде всего ее эмпирическая составляющая) имеет свою специфику, которая предъявляет дополнительные требования к моральной регламентации: коллективный характер труда; преемственность и сопоставимость результатов; конфиденциальность проблем исследования; деловые отношения (с заказчиками); социально-политическая и гражданская значимость результатов.

Культура устной и письменной речи часто бывает сердцевиной профессиональной этики. Важными показателями ее является стиль общения, функциональная грамотность.

Этические требования к языку и речи в профессиональном общении просты, но выполнение их непросто. Это ответственность за каждое сказанное слово. Это правильность речи и языка. Это краткость, выразительность и соблюдение норм речевого этикета.

**4. Психология профессионального общения социолога**

 Этике делового общения посвящены многие учебники, из общей массы которых только один-два заслуживают внимания.

Есть всего лишь два основных принципах общения, от соблюдения которых зависит не только успех профессионального общения, но и то, насколько хорошо мы умеем разговаривать, объяснять и понимать в повседневной жизни.

Начнем с основного. Всем известна мысль о том, что в коммуникативной неудаче никогда не бывает одного виноватого. Это значит, что ответственность за коммуникацию несет каждый.

Для того чтобы добиться успеха в коммуникативной деятельности, социологу необходимо добиться двух разных видов понимания:

1) понимание на вербальном уровне (на уровне адекватного восприятия, прочтения сигналов собеседника, в основном, слов), которое необходимо для установления языкового контакта;

2) глубинное понимание (понимание намерения, представления говорящего – того, что *подразумеваемо*), необходимое для достижения цели коммуникативного акта.

Критерий успеха общения – успех мероприятия, о котором договаривались (напр., обговоренного плана), воплощение на практике (как оба представляли себе в процессе и, что важнее, в результате коммуникации, так и произошло: оба почувствовали/ощутили то, о чем они договорились, о чем им стало ясно из разговора.[[5]](#footnote-5)

*Принцип «пирамиды» в психологии общения.*

Известно, что добиться стопроцентного понимания, равно как и на сто процентов точно что-то объяснить, невозможно. Но можно предпринять действия для того, чтобы быть максимально хорошо понятым. Казалось бы, вот каким образом: **предоставляя собеседнику предельно четкую формулировку***.*

Недостаток этого способа заключается в том, что, чем больше слов используется, тем больше возникает личностных смыслов, следовательно, тем сложнее воспринимать, так как каждое новое слово будет интерпретироваться субъективно: *чем больше слов, тем больше необщих смыслов, следовательно, тем сложнее воспринимать* *и взаимопонимать* – в этом и заключается принцип «пирамиды».

Единственным способом избежать «пирамиды» слов и смыслов в повседневной и деловой коммуникации является использование слов, передающих абсолютно максимально идентичное, закрепленное в сознании всех людей *конкретное* представление о чем-либо*.* Однако это утопия, поскольку люди с течением времени, в процессе мыслительной деятельности, общения, развития трансформируют смыслы.

Поэтому, чтобы предупредить стихийное изменение смысла слова, это должно быть постоянно сообщаемое, повторяемое, назначенное слово и назначенное же прикрепленное к нему подразумеваемое. По крайней мере в тех сферах, где требуется техническая или иная точность и нежелательно или даже опасно естественное постоянное человеческое мысле- и словотворчество.

Учитывая ускользающую природу слова как передаточного звена подразумеваемого, его природа должна в каждый момент времени отражать актуальные качества передаваемого смысла, например, *реальный человек, его поступки, зрительный образ, образ действий, характеристики какого-либо процесса*. Чтобы люди в обществе владели этим знаком, он должен формироваться и транслироваться единым признанным институтом (органом власти, профессиональным сообществом) в соответствии с политическими, техническими, экономическими требованиями, целями.

С другой стороны, использование слов, которые имеют наиболее четкие, понятные смыслы для обоих участников общения, должно стать стандартом и важнейшим критерием деятельности (в т.ч. коммуникации) людей в деловых сообществах. Конечно, при условии, что люди *хотят* быть понятыми, т.к. опыт (в т.ч. международных отношений) показывает, что многим очень выгодно взаимо*не*понимание людей как источник наживы.

**5. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста-социолога**

Для успеха в профессиональной деятельности современному социологу необходимо в совершенстве владеть навыками культуры речи, обладать лингвистической, коммуникативной и поведенческой компетенцией в профессиональном общении.

Для этого необходимы следующие качества:

* знание норм литературного языка и устойчивые навыки их применения в речи;
* умение следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;
* владение профессиональной терминологией, знание соответствий между терминами и понятиями;
* владение стилем профессиональной речи;
* умение определять цель и понимать ситуацию общения;
* умение учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;
* навыки прогнозирования развития диалога, реакций собеседника;
* умение создавать и поддерживать благожелательную атмосферу общения;
* высокая степень контроля эмоционального состояния и выражения эмоций;
* умение направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности.

**Заключение**

Общение – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в деятельности совместной; включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнера.

Профессиональное общение представляет собой речевое взаимодействие социолога, как и любого другого специалиста с другими специалистами и клиентами организации в ходе осуществления профессиональной деятельности.

Профессиональная культура социолога включает владение специальными умениями и навыками профессиональной деятельности, культуру поведения, эмоциональную культуру, общую культуру речи и культуру профессионального общения.

Культура устной и письменной речи часто бывает сердцевиной профессиональной этики. Важными показателями ее является стиль общения, функциональная грамотность.

Этические требования к языку и речи в профессиональном общении просты, но выполнение их непросто. Это ответственность за каждое сказанное слово. Это правильность речи и языка. Это краткость, выразительность и соблюдение норм речевого этикета

Умение контролировать эмоции, направлять диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности является неотъемлемой часть профессионального общения социолога.

В профессиональной культуре общения становится особенно высокой роль социально-психологических характеристик речи, таких как соответствие речи эмоциональному состоянию собеседника, деловая направленность речи, соответствие речи социальным ролям.

**Список литературы**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Уч. пособие.-М.: ИНФРА-М, 1998 г.

2. Гусев Ю.В. Культура общения. М.: Юнити-Дана, 2004 г.

3. Маркичева Т.Б. Деловое общение..- М.: Из-во РАГС, 1997 г.

4. Ножин Е.А. Деловое общение: практические рекомендации.- М. Изд-во РАГС, 1997 г.

5. Общение как деятельность // Портал поддержки русского языка как иностранного, http://www.langrus.ru/content/view/30/

6. Профессиональный кодекс социолога // http://www.eso-online.ru/bank\_informacii/professionalnye\_kodeksy/professionalnyj\_kodeks\_sociologa/

7. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. В.Н. Лавриненко.- 3-е изд. изм. пер. и доп.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001 г.

1. Общение как деятельность // Портал поддержки русского языка как иностранного, http://www.langrus.ru/content/view/30/ [↑](#footnote-ref-1)
2. Гусев Ю.В. Культура общения. М.: Юнити-Дана, 2004 г. [↑](#footnote-ref-2)
3. Общение как деятельность // Портал поддержки русского языка как иностранного, http://www.langrus.ru/content/view/30/ [↑](#footnote-ref-3)
4. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. В.Н. Лавриненко.- 3-е изд. изм. пер. и доп.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. С. 319 [↑](#footnote-ref-4)
5. Ножин Е.А. Деловое общение: практические  рекомендации.- М. Изд-во РАГС, 1997 [↑](#footnote-ref-5)