

# Общение и коммуникация

Основные теории общения. Интерактивная, коммуникативная, перцептивная стороны общения. Общение и коммуникация: сходства и различия.

# Общение

- **Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

## Общение – это сложный процесс, в который входят три составляющие:

- *Коммуникативная сторона* общения (обмен информацией между людьми);
- *Интерактивная сторона* (организация взаимодействия между индивидами);
- *Перцептивная сторона* (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания)

# Вербальная коммуникация

- **Вербальная коммуникация** общения осуществляется посредством речи. Под *речью* понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа – лексический и синтаксический. Речь является универсальным средством коммуникации, так как при передаче информации с ее помощью передается смысл сообщения. Благодаря речи осуществляется кодирование и декодирование информации.

# Невербальная коммуникация:

- Визуальные виды общения – это жесты, мимика, позы, кожные реакции, пространственно-временная организация общения, контакт глазами.
- Акустическая система, включающая в себя следующие аспекты: паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическую систему (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.).
- Тактильная система (такесика) (прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи).
- Ольфакторная система (приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека).

## ВИДЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:

- групповая интеграция (совместная трудовая деятельность, кооперация),
- конкуренция (соперничество),
- конфликт.

# Условия, для того чтобы общение было эффективным

- равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса;
- равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга;
- равенство в психологической взаимоподдержке

# теория обмена

- Согласно *теории обмена* (Дж.Хоманс), каждый из нас стремится уравновесить вознаграждение и затраты, чтобы сделать наше взаимодействие устойчивым и приятным, при этом в основе лежит свой прежний опыт. В основе теории лежат четыре принципа:
  1. чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;
  2. если вознаграждение за определенный тип поведения зависит от условий, то человек будет стремиться их воссоздать;
  3. если вознаграждение велико, то человек готов затратить больше усилий для его получения;
  4. когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей мере готов прилагать усилия для их удовлетворения.

# СИМВОЛИЧЕСКИЙ ИНТЕРАКЦИОНИЗМ

Авторы Дж. Мид и Г.Блумер. Согласно этой теории поведение людей по отношению друг к другу и к предметам окружающего мира определяется значениями, которые они им придают. Дж. Мид выделил два типа действий:

- незначимый жест (автоматический рефлекс типа моргания);
- значимый жест (связан с осмыслением поступков и намерений другого человека).

# теория управления впечатлениями

- Автор Э.Гофман. Согласно этой теории социальные ситуации взаимодействия подобны драматическим спектаклям, в которых актеры стремятся создавать и поддерживать благоприятные впечатления. Люди ведут себя подобно актерам на сцене, используя “декорации” и “окружающую обстановку” для создания определенного впечатления о себе и других.

## Интерактивная сторона (взаимодействие) характеризуется:

- уместностью принятых управленческих решений;
- четким распределением обязанностей среди сотрудников;
- умелым разрешением конфликтов.

# Перцепция

**Перцепция** – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

Человек осознает себя через другого человека посредством определенных механизмов межличностной перцепции. К ним относятся:

- познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция);
- познание самого себя в процессе общения (рефлексия);
- прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

## **Коммуникативная сторона (обмен информацией) характеризуется:**

- умением устанавливать психологический контакт;
- учетом особенностей коммуникативного воздействия;
- аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;
- эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.