

Общение

специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

- Общительность*
- Коммуникабельность*
- Коммуникация*
- Коммуникация*
- Коммуникативная компетентность*

Функции общения:

- **контактная** - установление контакта;
- **информационная** - обмен сообщениями (информацией, мнениями, решениями, замыслами, состояниями);
- **побудительная** - стимулирование активности партнера по общению, что направляет его на выполнение тех или иных действий;
- **координационная** - взаимное ориентирование и согласование действий для организации совместной деятельности;
- **понимания** - не только адекватное восприятие и понимание сущности сообщения, но и понимания партнерами друг друга;
- **эмотивная** - вызов у партнера по общению нужных эмоциональных переживаний и состояний, изменение с его помощью собственных переживаний и состояний;
- **установления отношений** - осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, деловых, межличностных и др. связей;
- **осуществления воздействия** - изменение состояния, поведения, личностно-содержательных образований партнера (стремления, мнений, решений, действий, потребностей активности, норм и стандартов поведения и т.п.).

Модель коммуникативного общения:

- Кто? - коммуникатор
- Что? - Сообщение
- Как? - канал
- Кому? - аудитория
- С каким эффектом? - эффективность



Коммуникативный аспект общения заключается в любом виде *обмена информацией* между взаимодействующими индивидами.

Структура коммуникативного процесса может быть представлена следующими элементами:

- а) *коммуникатор* - субъект, передающий информацию;
- б) *коммуникант* - субъект, принимающий информацию и интерпретирующий ее;
- в) *коммуникативное поле* - ситуация в целом, в которой может быть передана информация;
- г) *собственно информация*;
- д) *каналы коммуникации* - средства передачи информации (вербальные и невербальные).

Невербальная коммуникация

- кинетика (движения экспрессивно-выразительные, включающие в себя жесты, мимику, пантомиму, походку);
- паралингвистика (система вокализации голоса, паузы, покашливания и т.п.);
- такесика (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновение, поцелуи).
- визуально-контактный (направление взгляда, его длительность, частота контакта).
- проксемика (нормы организации пространства (ориентация, дистанция, размещение за столом) и времени в общении);



Зоны (дистанции)

В ЧЕЛОВЕЧЕСКОМ КОНТАКТЕ:

- ▣ *Интимная зона (15-45 см.),* в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактичный контакт, прикосновении.
- ▣ *Личная или персональная зона (45-120 см.)* для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор.
- ▣ *Социальная зона (120-400 см.)* обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают.
- ▣ *Публичная зона (свыше 400 см.)* подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и прочее.

Интерактивный аспект общения (интеракция)

заключается в *организации взаимодействия* между общающимися.

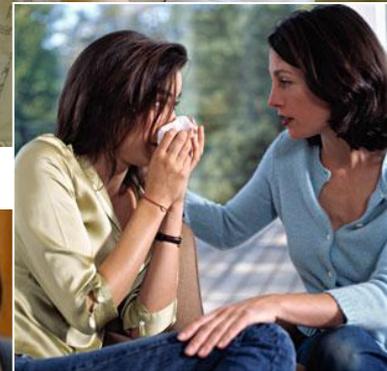
Выделяют разные виды взаимодействия:

- кооперацию и конкуренцию,
- согласованное взаимодействие и конфликтное,
- «помогающее поведение»
(рассчитанное на помощь другому) и поведение «расшатывающее»
совместную деятельность.



Способы воздействия

- ▣ **Заражение** - бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям. Чем выше уровень развития личности, группы, тем меньше они подвержены механизму заражения.
- ▣ **Внушение** - целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу. Это метод манипулятивного воздействия на личность.
- ▣ **Убеждение** - построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию.
- ▣ **Подражание** - это воспроизведение индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения авторитетного, значимого лица. В результате подражания возникают групповые нормы и ценности.



Перцептивный аспект общения означает *процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимоотношений и взаимопонимания*

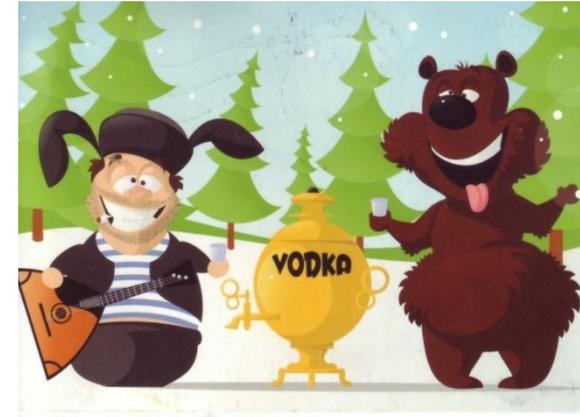
Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются:

- ▣ **Идентификация** - это мыслительный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять мысли и представления.
- ▣ **Эмпатия** – это мысленный процесс уподобления себя другому человеку, но с целью «понять» переживания и чувства познаваемого человека. Говоря об эмпатии, нужно иметь в виду положительное отношение к личности.
- ▣ **Рефлексия** в проблеме понимания друг друга — это осмысление индивидом того, как **он** воспринимается и понимается партнером по общению



Стереотипизация – это классификация форм поведения и объяснение их причин путем отнесения к уже известным явлениям.

- ▣ **Антропологические стереотипы** - оценка внутренних, психологических качеств человека, оценка его личности зависит от особенностей физического облика
- ▣ **Этнонациональные стереотипы** - оценка человека опосредована его принадлежностью к той или иной расе, нации, этнической группе
- ▣ **Социально-статусные стереотипы** - оценка личности зависит от его социального статуса
- ▣ **Социально-ролевые стереотипы** – оценка личностных качеств от его социальной роли
- ▣ **Экспрессивно-эстетические стереотипы** - оценка личности зависит от внешней привлекательности человека
- ▣ **Вербально-поведенческие стереотипы** также связаны с зависимостью оценки личности от внешних особенностей (экспрессивные особенности, особенности речи, мимики, пантомимики и т.п.)



Виды общения:

Общение на уровне контакта «масок». Под «маской» подразумевается определенный стандартный набор жестов, мимики, слов, интонаций

Примитивный уровень общения. Человек оценивается с точки зрения нужности или ненужности, полезности или бесполезности и т.п.

Манипулятивный уровень общения. Предполагает получение выгоды от собеседника.

Формально-ролевой уровень общения. На данном уровне общения каждый участник действует строго в соответствии со своей социальной ролью и положением.

Светский уровень общения. Для этого уровня общения характерны поверхностность и беспредметность. Люди обмениваются фразами, словами, восклицаниями, знаками внимания в строгом соответствии с общепринятыми правилами данного общества

Деловой (профессиональный) уровень общения.

Творчески активный уровень общения. Открытый, доверительный стиль общения, продуктивный обмен мыслями, идеями, мнениями, суждениями, разработками.

Дружеский уровень общения. Характеризуется максимальной открытостью, искренностью, доверием, эмоциональным сопереживанием, сочувствием, а также готовностью к взаимной поддержке и взаимопомощи.

Доверительный уровень общения. Этот уровень максимальной открытости и близости между людьми требует предельной искренности и доверия друг к другу. Люди связаны общими высокими нравственными целями, гуманистическими идеалами