

## Тема 3.

# Основные характеристики общения. Техники и приемы общения. Деловое общение и его слагаемые

Без чего человек не  
может прожить, живя  
среди людей?



**общение** — многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности

процесс развития контактов между людьми

взаимодействие двух или более людей,  
состоящее в обмене между ними  
информацией

## Уметь общаться это значит:

- уметь разбираться в людях (понимать и учитывать их индивидуальность);
- уметь строить свою речь;
- уметь слушать;
- уметь выбирать эффективную стратегию взаимодействия.

# Структура общения

1. **ПЕРЦЕПТИВНАЯ** восприятие друг друга и установление взаимопонимания
2. **КОММУНИКАТИВНАЯ** обмен информацией
3. **ИНТЕРАКТИВНАЯ** организация взаимодействия между индивидами, т.е. обмен не только знаниями и идеями, но и действиями (поведенческий аспект)

# Коммуниация

в узком смысле слова — это обмен информацией между *субъектом* и *объектом*.

Коммуникатор может сообщать, убеждать, внушать.

Деловая коммуникация - самый массовый вид взаимодействия людей в обществе. Предметом к. является совместная деятельность.

В основе общения, как и в основе возникновения конфликтов при общении лежит **информация**

## Передача информации человеком зависит:

- от мировоззрения,
- образованности,
- профессионализма,
- культуры,
- жизненного опыта

В процессе передачи информация может искажаться, теряться. Почему? Отчего это зависит?

# ОБЩАЯ СХЕМА ОБЩЕНИЯ

- Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
- Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, ориентировка в личности собеседника;
- **Планирование содержания** своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет;

# Процесс общения

Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести

Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи

Решение проблемы

Завершение контакта (выход из него)

# Виды общения

**Формальное** (деловое) – цель данного общения в общем деле, оно строго регламентировано по времени, нормам и правилам.

**Неформальное** общение (житейское) – цель данного вида общения в самом общении в удовлетворении потребности быть в группе, в понимании и поддержке.

# Виды общения:

«Контакт масок» - формальное О., при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности собеседника (маски вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.).

Формально-ролевое общение, в котором регламентированы и содержание, и средства общения социальными ролями партнеров по общению: врач и пациент, милиционер и нарушитель правил дорожного движения и т.д.

Светское общение, определяемое формальной вежливостью; носит ритуальный характер. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

Манипулятивное общение, направленное на получение односторонней выгоды от общения с использованием манипулятивной техники воздействия на партнера по общению (лесть, обман, «пускание пыли в глаза», запугивание и т.п.) в зависимости от особенностей личности собеседника.

- **Примитивное** общение – когда надо что-то, тогда активно вступаешь в контакт, если человек мешает тебе — отталкиваешь безразличием или грубостью.

Если получил от собеседника желаемое, то теряешь интерес к нему и не скрываешь этого.

Общение-отсутствие (ноль общения)

Ритуалы – не несущие никакой смысловой нагрузки и не имеющие никаких целей.

Развлечения – разговоры о всем известных общественных проблемах.

Совместная активность – при работе, общие проблемы и общие цели.

Игры (бытовые, супружеские, общественные)

Духовное, межличностное общение между людьми, при котором раскрываются глубинные структуры личности. Характеризуется взаимопониманием между людьми, в его основе лежит доверие к личности собеседника.

Деловое общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

# Деловое общение

— общение с целью решения соответствующих практических проблем, ситуаций, когда необходимо направить или изменить деятельность других людей для выполнения конкретного дела.

Предмет общения – совместная деятельность

# Специфика делового взаимодействия

- Обязательность контактов участников общения, независимо от их симпатий и антипатий.
- Соблюдение правовых, социальных норм, следование регламентации (например, действия по инструкциям, протоколу, соблюдение правил внутреннего распорядка; следование традициям организации и пр.).

- ❖ Соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, с учетом должностных ролей, прав и функциональных обязанностей, придерживаясь при этом субординации и делового этикета.
- ❖ Деловое взаимодействие осуществляется в специфической среде, где отношения подчинения, зависимости, неравенства закреплены между подразделениями и сотрудниками в соответствии с иерархичностью построения организации.
- ❖ Взаимозависимость всех участников деловой коммуникации в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений.

**Деловое общение** — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

**Прямое**



**Непосредственный  
контакт**

**Косвенное**



**Существует  
пространственно-временная  
дистанция**



*В целом деловое общение отличается тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить в любой момент.*

**Средства общения** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому

# **ВЕРБАЛЬНОЕ** – общение с помощью слов

Информация между людьми может передаваться с помощью речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Письменная и устная речь выражается посредством языка – специальной системы знаков



Язык выступает в качестве орудия выражения  
мыслей и чувств людей



# Что важно при вербальном общении?



**Умение говорить и слушать**

# Средства для вербального общения

- **речь – правильная, умение разговаривать, ГОЛОС**
- **знание языков,**
- **отсутствие боязни устанавливать КОНТАКТЫ С ДРУГИМИ ЛЮДЬМИ**

Сообщение

Разговор

Рапорт

Точка зрения

Комплименты

Интересы

Беседа



Невербальная  
коммуникация



Вербальная  
коммуникация

С помощью слов передается 7% информации, звуковых средств (включая тон голоса, интонацию и т. п.) – 38%, мимики, жестов, позы (невербальное общение)– 55%.

## НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

средством передачи информации являются  
невербальные (несловесные) знаки:

ПОЗЫ,

ЖЕСТЫ,

МИМИКА,

ВЗГЛЯД И ВЫРАЖЕНИЕ ЛИЦА,

ИНТОНАЦИИ,

ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ,

МУЗЫКА, ЯЗЫКИ ПРОГРАММИРОВАНИЯ И Т.Д.

# Невербальная коммуникация

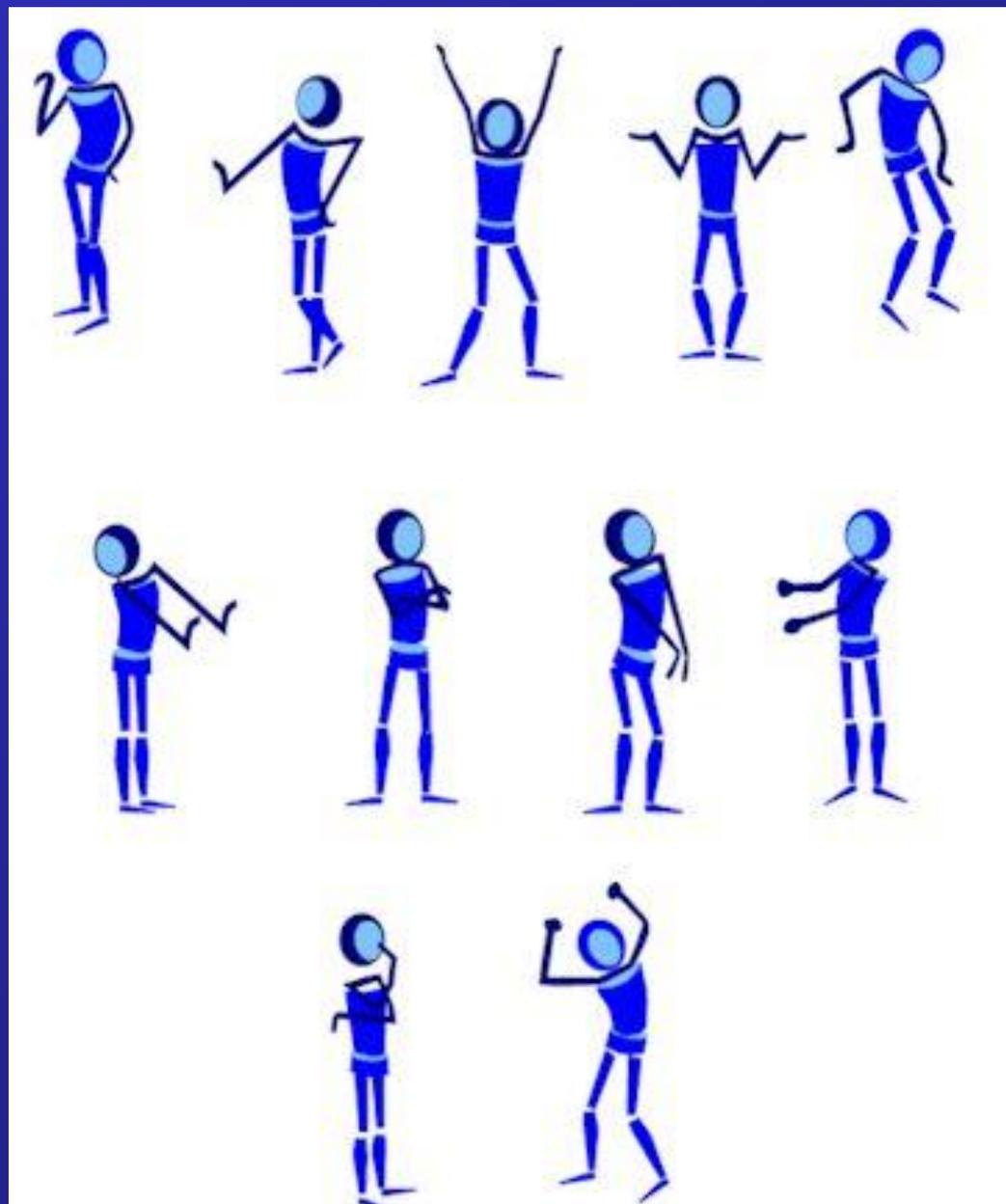
- ✓ **Визуальные** виды общения – это жесты, мимика, позы, кожные реакции, пространственно-временная организация общения, контакт глазами.
- ✓ **Акустическая** система: тембр голоса, диапазон, тональность, включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.
- ✓ **Тактильная**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

# Система невербальных средств общения

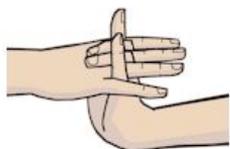


- ✓ тон голоса, тембр, высота, скорость, интонация;
- ✓ ваш внешний вид, ваша одежда, ваша поза, выражение вашего лица, ваша улыбка или ее отсутствие, ваш взгляд;
- ✓ ваши движения, танцы, ваша походка,
- ✓ глубина и скорость вашего дыхания,
- ✓ ваши жесты во время беседы, кивки и мотания головой, направление рук и ног,
- ✓ прикосновения во время беседы, рукопожатия и объятия, поведение.

# ЖЕСТЫ



1) **ЖЕСТЫ-СИМВОЛЫ** - очень ограничены рамками той или иной культуры или местности, и являются самыми простыми приемами невербального общения.



Вол



Лошадь



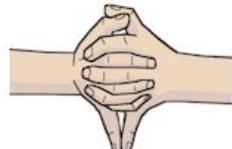
Кролик



Птица



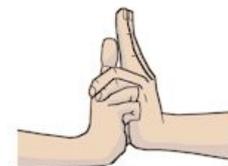
Тигр



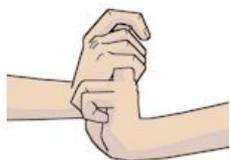
Дракон



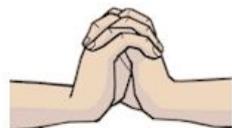
Обезьяна



Овца



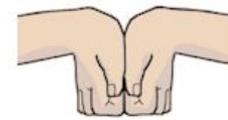
Крыса



Змея



Собака



Свинья

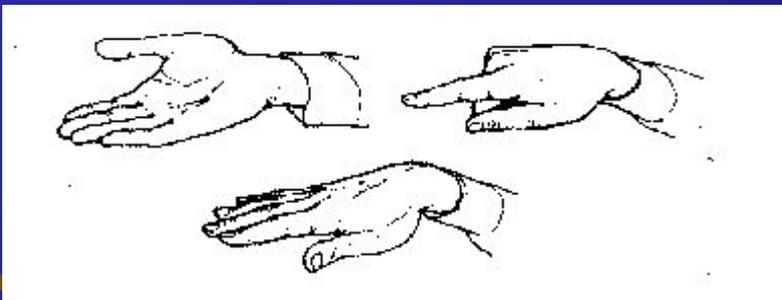


## 2) Жесты – иллюстраторы

используются для пояснения сказанного (например указание рукой), также являются простыми приемами невербального общения.

К ним относятся:

- жесты – сообщения, указатели;
- пиктографы, то есть образные картинки (вот такого размера и т. п.);
- кинектографы – движения телом;
- жесты – биты (жесты-отмашки);
- идеографы – своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.



### 3) Жесты – регуляторы

Они выражают отношение говорящего к чему — либо. Это улыбка, кивок головой, целенаправленные движения руками.



## 4) Жесты – адапторы

это специфические привычки человека.

Чаще всего они связаны с движением руками.

Разделяются на три группы: почесывание; касание и пошлепывание партнера; перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой.



## 5) Жесты – аффекторы

Эти жесты выражают  
через движение тела и  
мышц лица  
определенные эмоции.



## б) Жесты – эмблемы

Это своеобразные заменители слов и фраз. Например: рука, поднятая над головой, во многих случаях означает «до свидания».



убираете волосы от лица  
значит вы флиртуете

активная  
жестикуляция  
вызывает  
недоверие

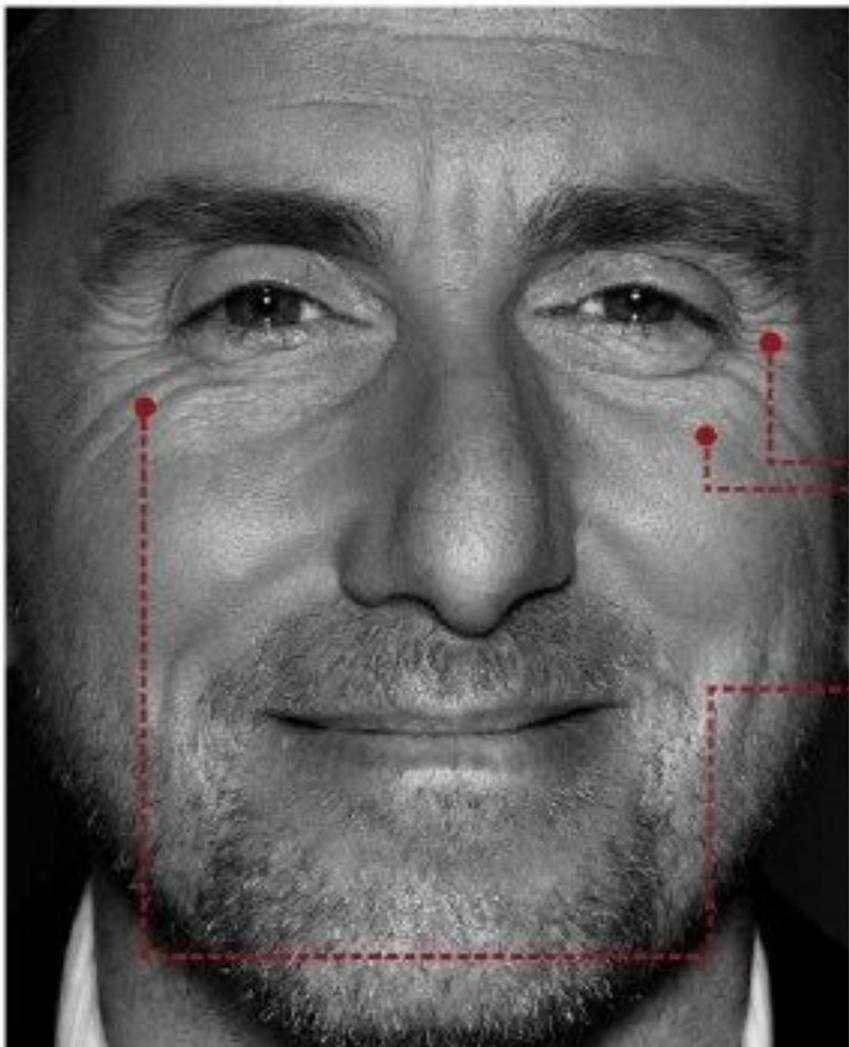




**Рис. 3.5. Мимика и эмоции**

**Мимика** — это выразительные изменения лица.  
В ней отражаются: психические состояния  
человека, отношение к окружающему

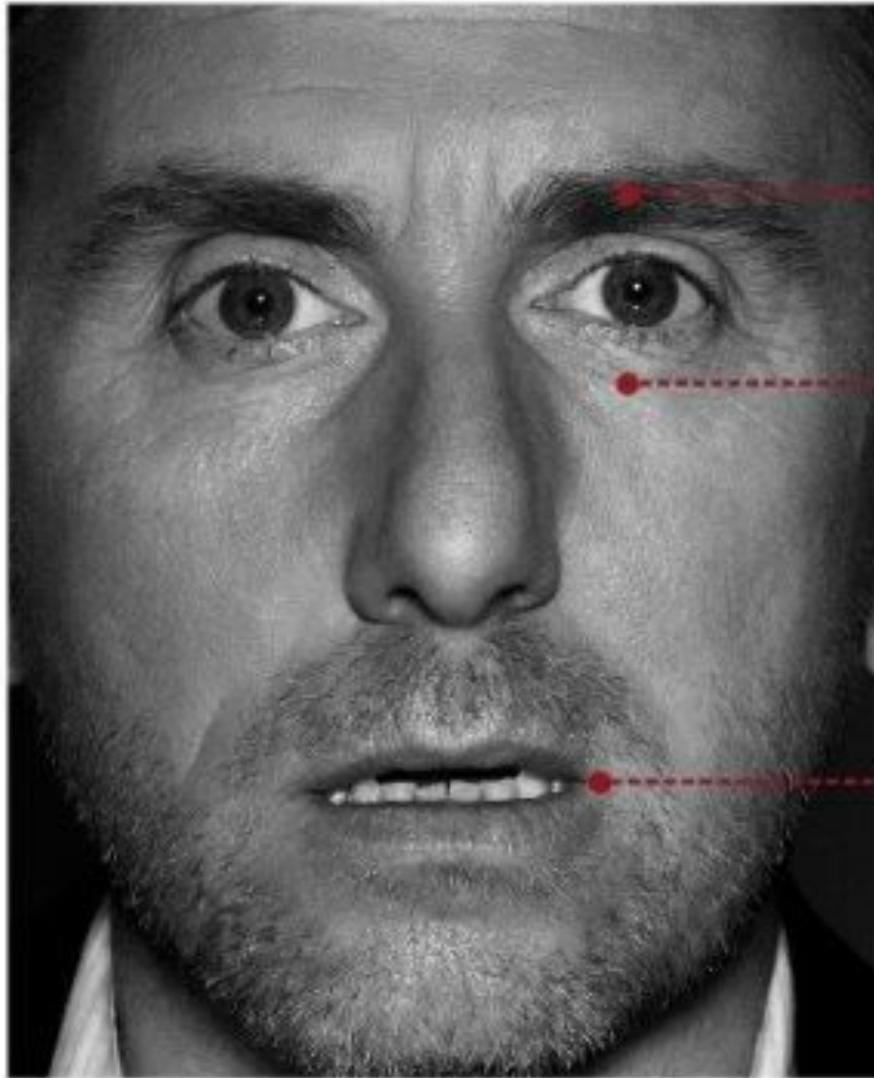




# Счастье

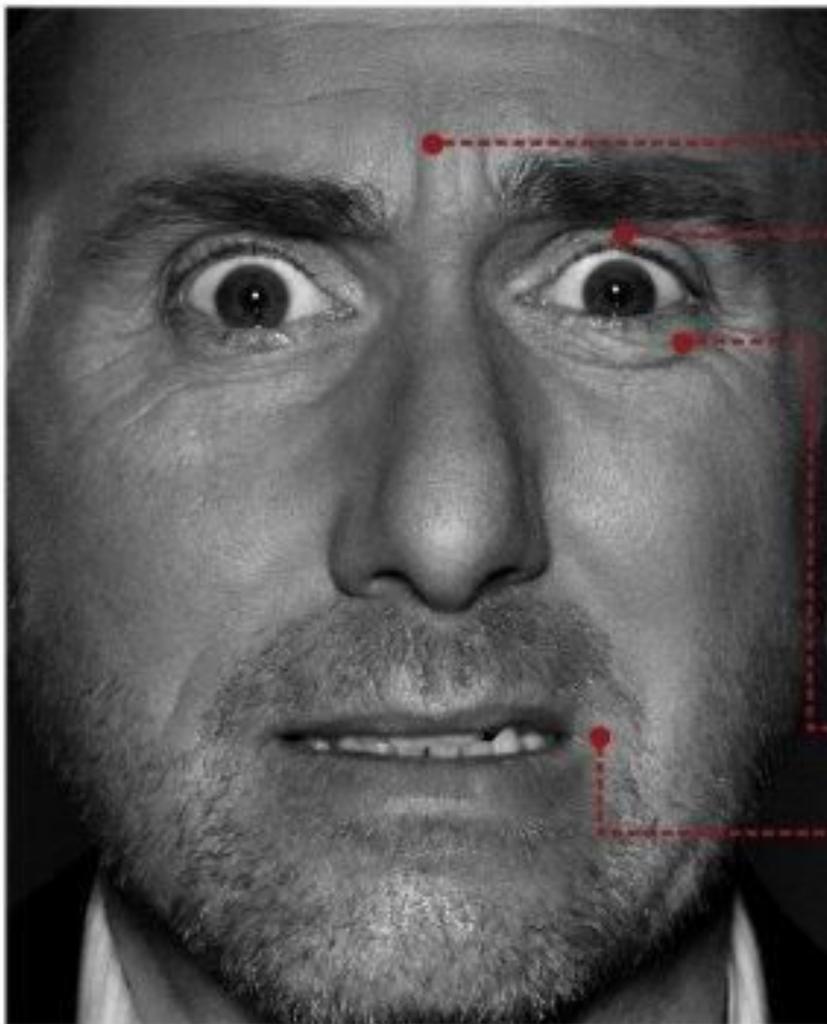
- ① Небольшие морщинки в уголках около глаз
- ② Щёки приподняты
- ③ Задействованы мышцы вокруг глаз

глаза спокойные, уголки губ приподняты и обычно отведены назад



# Удивление

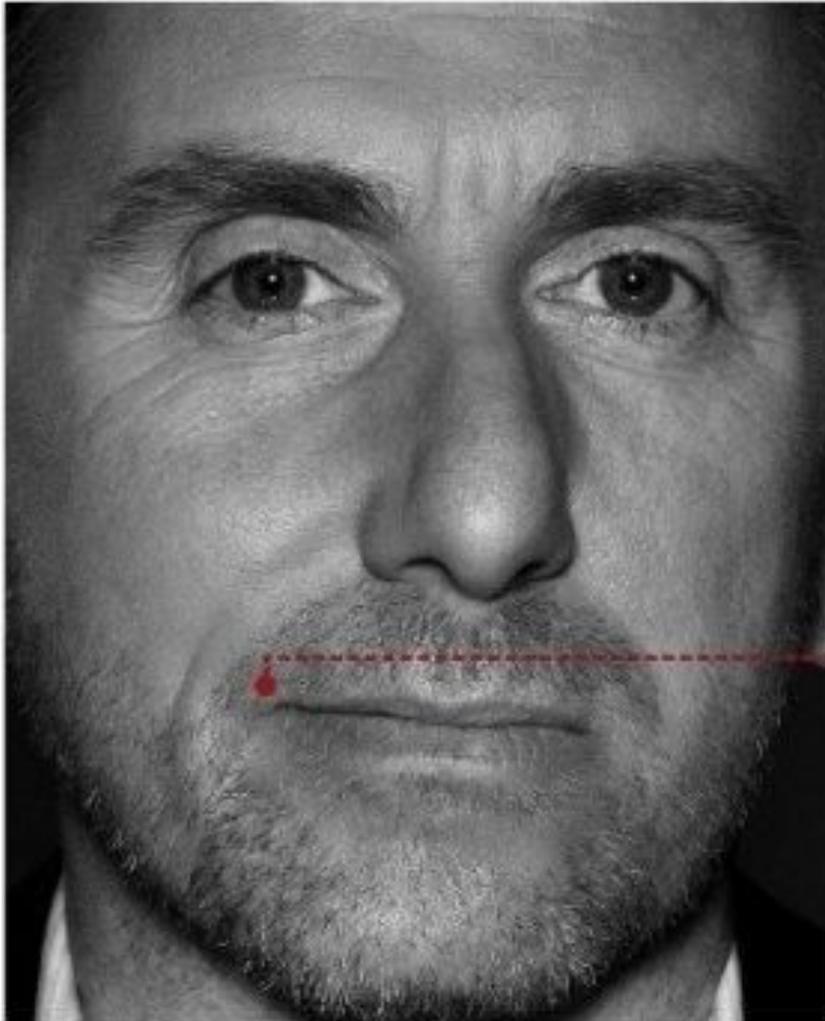
- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт



# Страх

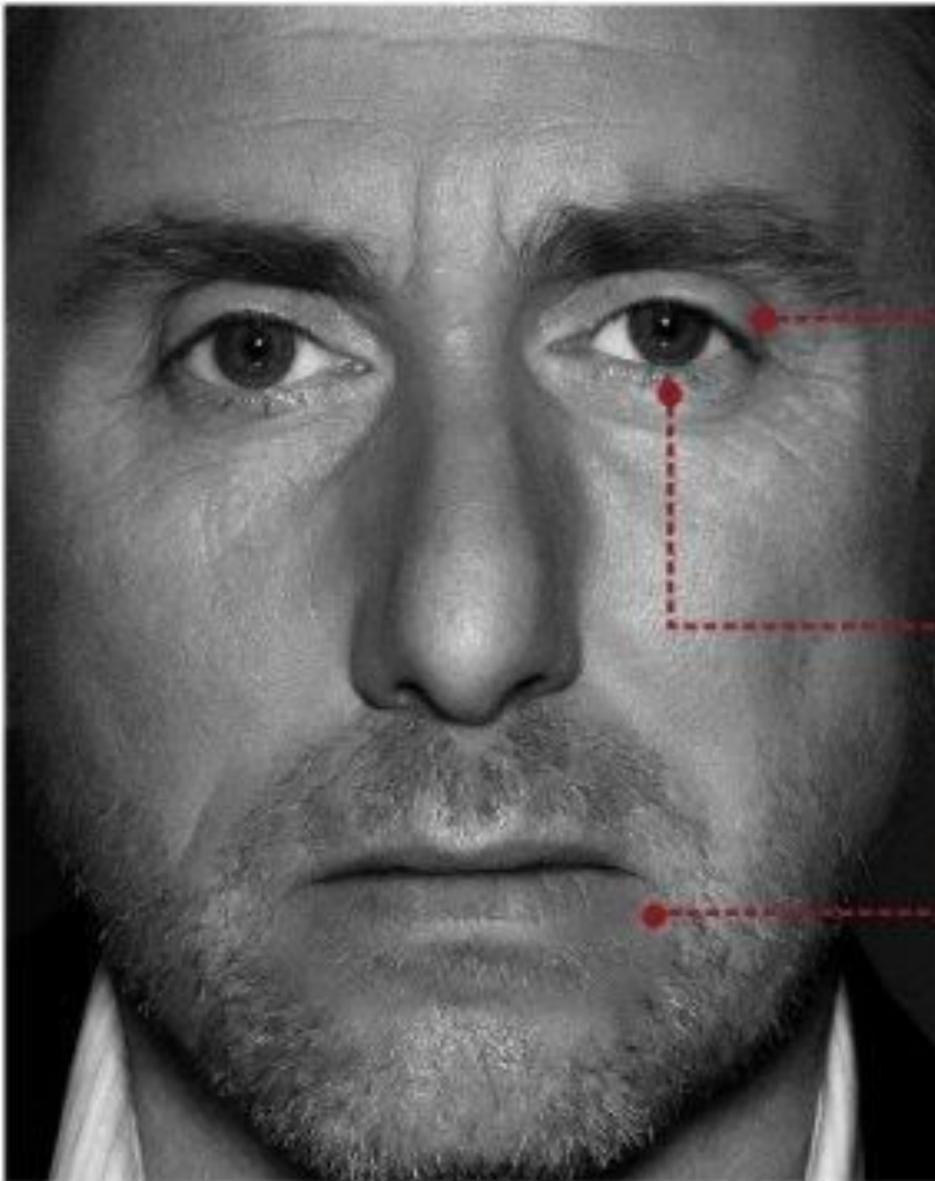
- ① Брови приподняты и вытянуты
- ② Верхние веки приподняты
- ③ Нижние веки напряжены
- ④ Губы немного вытянуты

широко открытые глаза, уголки губ опущены и несколько отведены назад, рот может быть открыт



# Презрение

① Приподнятый уголок рта с одной стороны



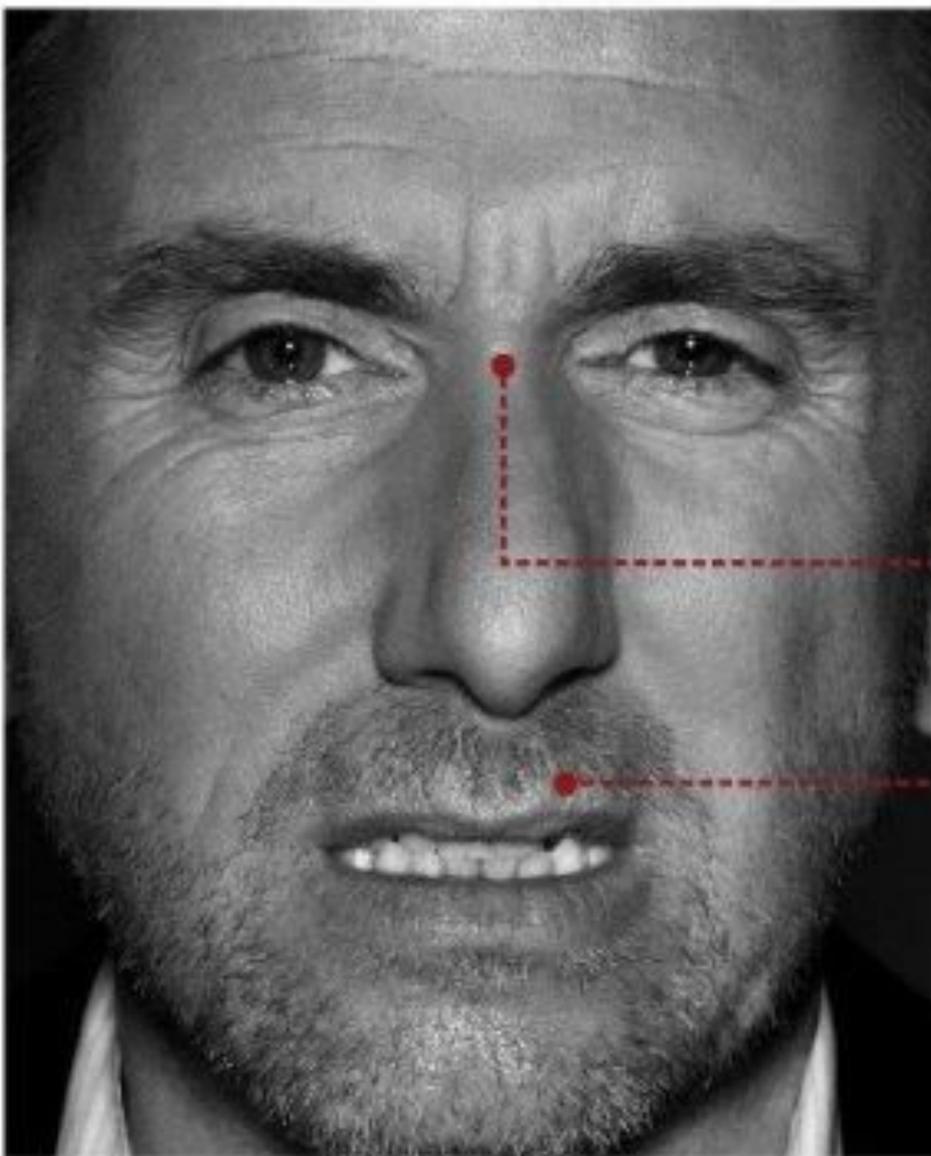
# Печаль

① Верхние веки слегка опущены

② Рассеянный взгляд

③ Уголки рта слегка опущены

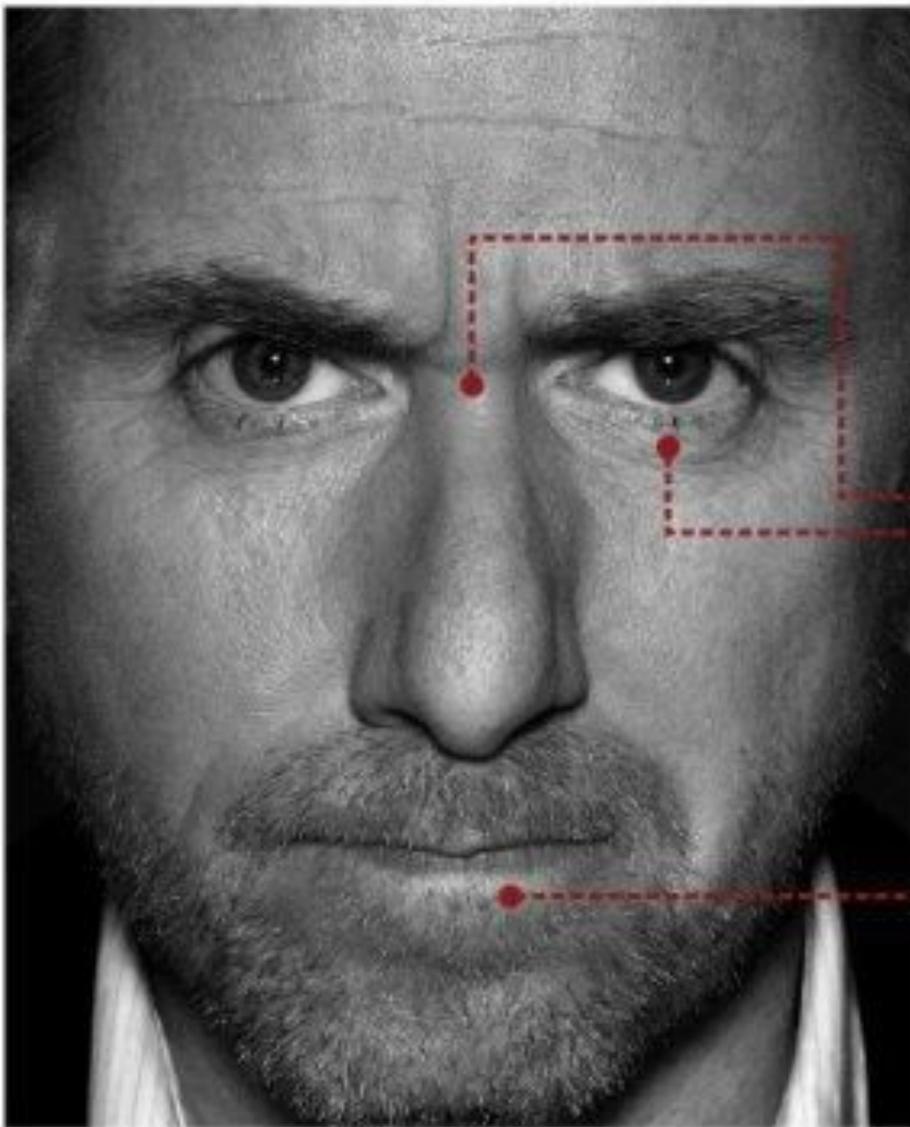
брови сведены, глаза потухшие; часто уголки губ слегка опущены



# Отвращение

- ① Сморщенное выражение лица
- ② Верхняя губа приподнята

брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой



# Гнев

- ① Брови опущены и сведены вместе
- ② Блеск в глазах
- ③ Рот закрыт, губы сужены

брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты;

**Об искренности человеческих эмоций  
обычно говорит симметрия в отображении  
чувства на лице.**

**Чем сильнее фальшь, тем более разнятся  
мимикой его правая и левая половины.**



# В профессиональной деятельности мимика

## используется для:

усиления речевого высказывания (*отношение говорящего к произносимым словам: их значимость для говорящего, веру в то, что он говорит, как сам понимает то, что говорит, как понимает слушающего и др.*);

воздействия на собеседника;

установления психологического контакта;

формирования впечатления о себе и своей позиции в разговоре (внимательность, волевою собранность, решимость, непреклонность, неуверенность в себе, растерянность, самодовольство)

маскировки собственного психического состояния и отношения к происходящему (радость, удовлетворение, внимательность, скуку, досаду, усталость, удивление, волнение, напряжение, гнев, растерянность и пр.);

улучшения самочувствия.

## Особой эмоциональной выразительностью отличаются губы человека

чрезмерная улыбчивость — потребность в одобрении;

кривая улыбка — знак контролируемой нервозности;

улыбка при приподнятых бровях — готовность подчиниться;

улыбка при опущенных бровях — выказывание превосходства;

улыбка без подъема нижних век — неискренность;

улыбка с постоянным расширением глаз без их закрывания — угроза.

**Контакт** – это процесс организации личностью своего поведения в определенном пространстве и времени с использованием невербальных и вербальных средств общения, целью которого является установление особых положительных или нейтральных отношений с партнером



# ДИСТАНЦИЯ

Нормы приближения двух людей друг к другу определены четырьмя расстояниями:

**Интимное расстояние** - от 0 до 45 см - на таком расстоянии общаются самые близкие люди.

**Персональное** - от 45 до 120 см - общение со знакомыми людьми.

**Социальное** - от 120 до 400 см – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении.

**Публичное** - от 400 до 750 см - на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения, на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.

- **100—150 баллов.** Вы капитан собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не возводя их в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. Что при этом происходит в вашей душе — для окружающих загадка.
- **50—99 баллов.** Вы охотно бываете рулевым, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей реалистичны: гибкость, чуткость и рассудительность всегда бывают вашими союзниками. Вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.
- **До 49 баллов.** Вы часто бываете пассажиром в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, считая, что так сложились обстоятельства, судьба и т.п. В своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной.

## Упражнения на осознание интонационных особенностей речи - работа по рядам.

А) “Люди оказываются одинокими, потому что сами не проявляют интереса к окружающим” – произнести как назидание, жалоба, как черепаха - медленно.

Б) “Люди оказываются одинокими, потому что сами не проявляют интереса к окружающим” – произнести как пренебрежение, злость, как маленький ребенок или робот.

В) “Дело случая, будут ли у нас в жизни хорошие друзья или нет” - произнести, стараясь вызвать протест, интерес, сожаление, как пулеметная очередь.