



**МЧС РОССИИ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ**



**КАФЕДРА  
ПСИХОЛОГИИ И ПЕДАГОГИКИ**

**ЛЕКЦИЯ**

**«ОБЩЕНИЕ»**

# Учебные цели

1. Ознакомить слушателей с определением, основными параметрами процесса общения и функциями общения.
2. Рассмотреть перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны общения.
3. Ознакомить слушателей с многообразием видов и средств коммуникативного процесса.
4. Развивать у обучаемых стремление к углубленному освоению материала по теме занятия.
5. Воспитывать у обучаемых стремление к самообразованию, выработать убежденность в необходимости применения полученных знаний в профессиональной деятельности.

## **Учебные вопросы:**

- 1. Определение и функции общения.**
- 2. Стороны общения.**
- 3. Средства коммуникации.**

# ЛИТЕРАТУРА

## **Основная:**

1. Дубровина И.В. и др. Психология: Учебник для студ. сред. пед. заведений/ И.В.Дубровина, Е.Е. Данилова, А.М.Прихожан. М.: Издат. «Академия», 2006. – 464 с.
2. Островский Э.В. Психология и педагогика. Издательство Вузовский учебник.2007.

## **Дополнительная:**

1. Филатова О.Г.Социальная психология. СПб., Питер (Серия «Мастера психологии»), 2000.
2. Ян Стюарт-Гамильтон. Что такое психология / 1-е изд-е, пер. с англ. - СПб.: Питер (Серия «Мастера психологии»), 2002.

# **ВВЕДЕНИЕ**

**Общение –**

**это процесс установления контактов между людьми, в ходе которого происходит обмен информацией, это договор о сотрудничестве и просто понимание человека человеком.**

# УЧЕБНЫЙ ВОПРОС № 1.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ И ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

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

(Б.Д. Парыгин).

# Основные *параметры* процесса общения:

- **психический контакт**, возникающий между индивидами и реализующийся в процессе их взаимного восприятия друг друга;
- **обмен информацией** посредством вербального и невербального общения;
- **взаимодействие и взаимовлияние** друг на друга.

# Виды общения

- **неформальное дружеское;**
- **неформальное деловое;**
- **формально – деловое  
(ролевое);**
- **межличностное.**

# Функции общения:

- *информационно-коммуникативная;*
- *регуляционно-коммуникативная;*
- *аффективно-коммуникативная;*
- *познание людьми друг друга;*
- *формирование и развитие межличностных отношений.*

# По критерию «цель общения»

- **контактная цель;**
- **информационная цель;**
- **побудительная цель;**
- **координационная цель;**
- **цель понимания;**
- **эмотивная цель;**
- **цель установления отношений;**
- **оказания влияния**

# **УЧЕБНЫЙ ВОПРОС № 2**

## **СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ**

# Три стороны общения:

- перцептивная;
- коммуникативная;
- интерактивная.

# I. Перцептивная сторона общения

включает в себя  
процесс формирования образа другого  
человека.

**Восприятие другого человека это:**

- восприятие внешних признаков;
- физических характеристик;
- соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида
- интерпретация на этой основе его поступков.

**Б.Ф. Ломов**  
**в рамках**  
**системного подхода**  
**к процессу общения выделил:**

- **Субъект межличностного восприятия (познания).**
- **Объект восприятия.**
- **Процесс познания (восприятия) человека.**

Процесс социальной перцепции включает две стороны: **субъективную** (субъект восприятия – человек, который воспринимает) и **объективную** (объект восприятия – человек, которого воспринимают).

В ходе взаимодействия и общения социальная перцепция становится взаимной.

При этом взаимопознание **направлено в первую очередь на понимание тех качеств партнера, которые наиболее значимы для участников общения в данный момент времени.**

# Объект восприятия

процесс формирования образа другого человека

1. **Антропологические особенности**
2. **физического облика:** рост, телосложение, голова, руки, ноги, цвет кожи и пр.
2. **Физиологические характеристики:** дыхание, кровообращение, потоотделение
3. **Функциональные особенности:** осанка, поза и походка.
4. **Паралингвистические особенности общения:** мимика, жесты и телодвижения, контакт глаз.
5. **Социальная роль** - это нормативное поведение человека

## **6. Социальное оформление внешности**

(внешний облик) - одежда человека, обувь, украшения.

## **7. Проксемические особенности общения:**

расстояние между общающимися и их взаимное расположение.

## **8. Речевые особенности:** семантика, грамматика и фонетика.

## **9. Экстралингвистические особенности речи:**

своеобразие голоса, тембр, высота, громкость, интонация, характер заполнения пауз и др.

## **10. Особенности действий, совершаемых объектом**

# Субъект межличностного познания

1. Пол и Возраст
2. Национальность и Темперамент
3. Социальный интеллект
4. Психическое состояние
5. Состояние психического здоровья
6. Установки и Опыт общения:
7. Профессиональная деятельность
8. Личностные особенности

## **II. Коммуникативная сторона**

**состоит**

**в обмене информацией**

**между общающимися индивидами**

Схематично коммуникация может быть  
изображена так:

**субъект ⇔ информация ⇔ субъект**

# **Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику**

**1. Суть коммуникативного процесса — не просто взаимное информирование, но совместное постижение предмета.**

**2. Обмен информацией обязательно предполагает - взаимное воздействие на мысли, чувства и поведение партнеров.**

**3. Коммуникативное влияние**

**возможно лишь тогда,**

**когда коммуникатор и реципиент обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации**

# Коммуникативные барьеры

Носят **социальный** или **психологический** характер:

**1. Объективные социальные причины:**

социальные, политические, религиозные, профессиональные различия;

**2. Барьеры психологического характера:**

чрезмерная застенчивость, скрытность, неприязнь по отношению друг к другу, недоверие

**Информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов:**

- 1. Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе**
- 2. Констатирующая информация выступает в форме сообщения**

# III. Интерактивная сторона

**Виды взаимодействия делятся на:**

- кооперацию и конкуренцию;
- согласие и конфликт;
- приспособление и оппозицию;
- ассоциацию и диссоциацию и т.

# **УЧЕБНЫЙ ВОПРОС № 3**

## **Средства коммуникации**

## Как мы общаемся?

- при помощи слов – устно или письменно,
- при помощи жестов, мимики.

Мы даже можем передавать информацию,  
просто глядя друг другу в глаза.

В целом все эти виды общения делятся на  
две группы – вербальное (речевое) и  
невербальное

# **I. Вербальная коммуникация**

**Использует в качестве знаковой системы  
человеческую речь,  
естественный звуковой язык.**

## **Речь**

**является самым универсальным  
средством коммуникации, поскольку  
при передаче информации при помощи  
речи менее всего теряется смысл  
сообщения.**

# **Формы различных коммуникативных барьеров**

**1. Отключение внимания слушающего.**

**2. Умышленное снижение в своем представлении авторитета коммуникатора.**

**3. Умышленное или неумышленное «непонимание» сообщения:**

- в силу специфики фонетики говорящего;**
- в силу особенностей его стилистики;**
- логики построения текста.**

## II. Невербальная коммуникация

Включает следующие знаковые системы:

- 1) **оптико-кинетическую** - жесты, мимику, пантомимику
- 2) **пара- и экстралингвистическую** - система вокализации, паузы, покашливания;
- 3) **организацию пространства и времени** коммуникативного процесса,
- 4) **визуальный** контакт.

**Чтобы услышать информацию:**

- **надо хорошо слушать других людей,**
- **быть восприимчивыми к нюансам их поведения.**

**Чаще всего мы занимаем позицию внешнего наблюдателя, который, воспринимая окружающих, не способен вступить с ними в контакт, а общаясь с другими, не может объективно и разносторонне их воспринимать**

**Требуется определенное умение и известные усилия, чтобы сочетать общение с внимательным наблюдением и слушанием.**

**Развитие качеств, необходимых для более успешного общения с окружающими, предполагает не только овладение умением хорошо слушать но и точно воспринимать других.**

**Не меньшее значение имеет способность слушать и понимать самого себя, т.е. лучше осознавать свои чувства и действия в различные моменты общения с другими членами группы.**

## **Информационный блок общения:**

**– получение информации,**

**- сохранение,**

**- воспроизведение**

**- и передача.**

## ***Краткая характеристика каждой из сторон:***

1. получение информации – с помощью органов чувств (зрение, слух, обоняние, осязание, вкус) и с помощью умозаключений.

Часто два эти пути сливаются в единое целое, что необходимо для решения какой-либо задачи.

2. Сохранение информации - умение удерживать полученную информацию.

В процесс сохранения и переработки информации включаются все элементы познания – восприятие, память, воображение, мышление.

Различают пассивное и активное сохранение информации.

### 3. К средствам передачи информации относятся:

- речь,
- письмо,
- жесты,
- мимика и пантомимика,
- пара- и экстралингвистические системы (интонация, неречевые вкрапления в речь, например, паузы) и даже система организации пространства общения (комфортность, степень доверия и др.).

# **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**Эффективность межличностного общения**

**ВО МНОГОМ ЗАВИСИТ**

**от способности собеседников умело  
использовать различные виды  
психологического воздействия.**

**К основным видам психологического  
воздействия**

**в межличностном общении относят:  
убеждение, внушение, психологическое  
заражение, подражание и др.**