

# Тема № 1.

## Понятие общения: сущность и содержание

### Учебные вопросы:

1. *Общение как феномен.*
2. *Виды общения.*
3. *Функции общения.*

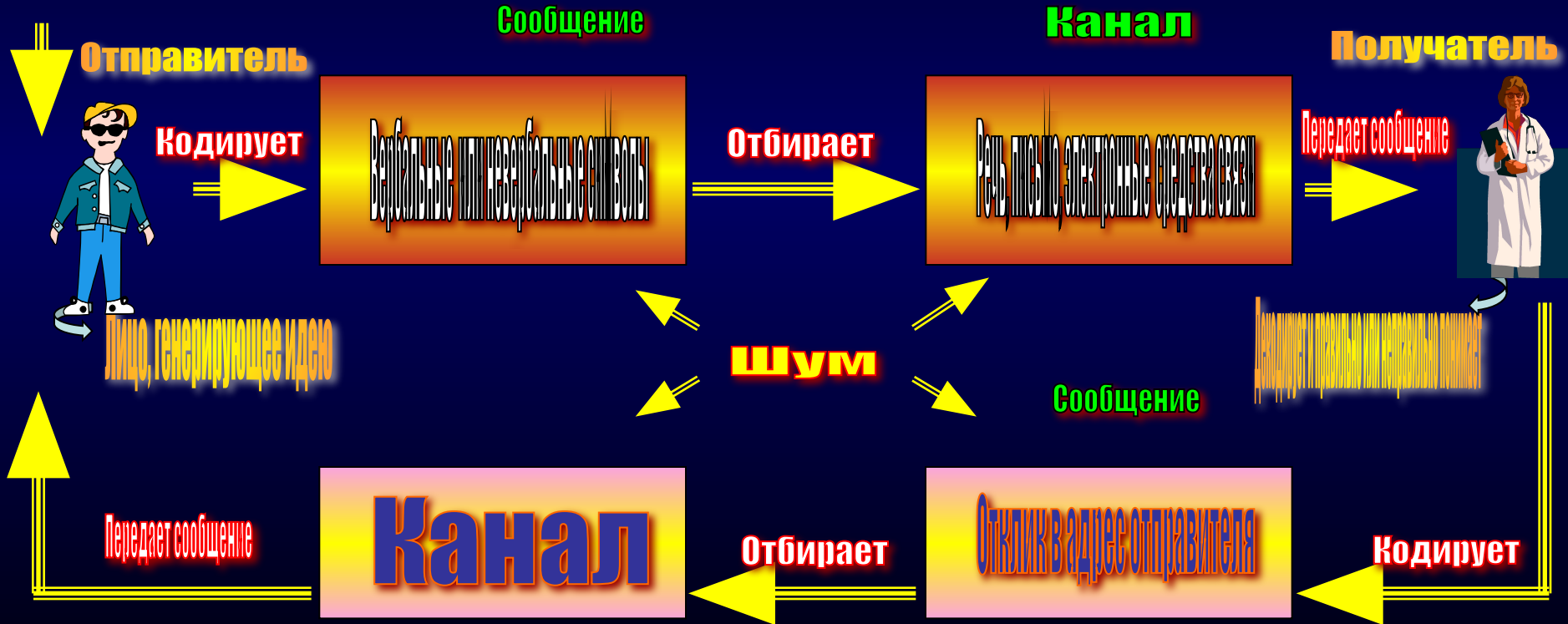
# **Вопрос 1**

## **Общение как феномен**

# ПОНЯТИЕ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

**ОБЩЕНИЕ** - это форма деятельности, осуществляемая между людьми, порождаемая различными потребностями и приводящая к возникновению психологического контакта, проявляющегося в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании

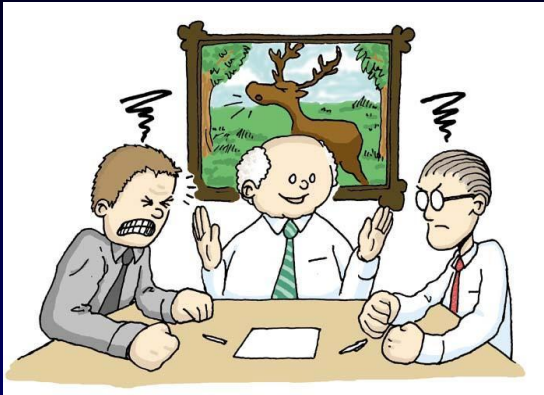
**Информация, накопленный опыт**



**ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ – ЕСТЬ СИСТЕМА С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ И ШУМОМ**

ОБЩЕНИЕ – процесс реализации  
таких сфер деятельности, как

КОНКУРЕНЦИЯ



СОТРУДНИЧЕСТВО



ДРУЖБА



ЛЮБОВЬ



КОНФЛИКТ



**«ПРИ ОБЩЕНИИ, ПРЕЖДЕ ВСЕГО, ИЩИТЕ В ЧЕЛОВЕКЕ  
ДУШУ, ЕГО ВНУТРЕННИЙ МИР» (К.С. Станиславский)**

**ОПЫТ**

**ЗНАНИЯ**

**ПРАКТИЧЕСКИ  
Е  
УМЕНИЯ И  
НАВЫКИ**

**ХАРАКТЕР**

**В  
ПРОЦЕССЕ  
ОБЩЕНИЯ  
ФОРМИРУЮ  
ТСЯ**

**ВЗГЛЯДЫ**

**МОРАЛЬНЫЕ И  
ЭТИЧЕСКИЕ  
ЧУВСТВА**

**ДУХОВНЫЕ  
ПОТРЕБНОСТИ**

**УБЕЖДЕНИЯ**

# УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

## МАКРОУРОВЕНЬ



Субъект постоянно в течение жизни вступает в общение в соответствии со сложившимися обычаями и традициями

Субъект вступает в общение в пределах содержания конкретной темы – однократно или многократно

## МЕЗОУРОВЕНЬ



Серия контактов субъектов общения - вопрос - ответ

## МИКРОУРОВЕНЬ



**«ЧЕЛОВЕК ЕСТЬ НЕ ЧТО ИНОЕ,  
КАК РЯД ЕГО ПОСТУПКОВ»**  
(Г.Гегель)



**Аффилиация  
(собственно сама  
потребность в  
общении)**

проявляется в  
стремлении быть в  
контакте с себе  
подобными ради самого  
процесса общения,  
устранения дискомфорта  
одиночества

**Потребность в познании**  
проявляется в том, что  
человек желает расширить  
свои представления, знания,  
увеличить возможности  
своего мышления

**Потребность в  
престиже**  
проявляется в  
необходимости получить  
удовлетворение от  
признания другими  
ваших личностных  
качеств, восхищения  
вами



**Потребность в  
безопасности, снятии  
напряжения, тревоги**  
проявляется в том, что  
человек начинает  
общаться ради снижения  
страха, тревоги или  
внутреннего конфликта

**Потребность в  
покровительстве**  
проявляется в  
стремлении кому-то в  
чем-то помочь и  
испытать при этом  
удовлетворение

**Потребность в помощи**  
предполагает готовность  
партнера принять помощь

**Потребность в  
доминировании**  
проявляется в  
стремлении оказывать  
активное влияние на  
образ мыслей,  
поведение, вкусы,  
установки другого  
человека



**Потребность быть  
индивидуальностью**  
проявляется в  
стремлении к такому  
общению, при котором  
человек бы выглядел  
неповторимым,  
уникальным, необычным

**Содержание**  
это информация,  
которая в  
межиндивидуальных  
контактах передаётся  
от одного живого  
существа к другому

**Цель общения**  
это то, ради чего у  
человека возникает  
данный вид активности

**Функции общения**  
выделяются в  
соответствии с  
содержанием  
общения и придают  
процессу общения  
конкретную  
специфику

**Формы (виды)  
общения**  
- прямое и косвенное;  
- непосредственное и  
опосредованное;  
- массовое и  
межличностное;  
- вербальное и  
невербальное



**Средства общения**  
это способы  
кодирования,  
передачи, переработки  
и расшифровки  
информации,  
передаваемой в  
процессе общения от  
одного живого  
существа другому

**Коммуникативный  
барьер общения**  
это психологический  
феномен,  
возникающий в  
процессе общения и  
влияющий на  
адекватность  
восприятия  
информации

**Стили (типы)  
общения**  
- манипулятивное;  
- императивное;  
- диалогическое и др.



**Стороны общения**  
- коммуникативная;  
- интерактивная;  
- перцептивная





**Коммуникативная сторона**  
состоит в обмене информацией между людьми  
(побудительная и констатирующая)



**Перцептивная сторона**  
означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания

**Интерактивная сторона**  
заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями

**СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ**

**Язык**  
это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности

**Знак**  
это любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации

**«МАЛО ИМЕТЬ ХОРОШИЙ УМ, ГЛАВНОЕ – ХОРОШО ЕГО ПРИМЕНИТЬ» (Декарт)**





**МАНИПУЛЯТИВНЫЙ**



**АВТОРИТАРНЫЙ**



**РИТУАЛЬНЫЙ**

**СТИЛИ (ТИПЫ) ОБЩЕНИЯ**  
*(предрасположенность к определенному общению, направленность, готовность к нему, склонность подхода к большинству ситуаций)*

**ДИАЛОГИЧЕСКИЙ**



**СВЕТСКИЙ**



**ДЕЛОВОЙ**



# КАНАЛЫ ПОСТУПЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПРИ ОБЩЕНИИ



ЗРИТЕЛЬНЫЙ  
КАНАЛ



СЛУХОВОЙ  
КАНАЛ



ОБОНЯТЕЛЬНЫЙ  
КАНАЛ



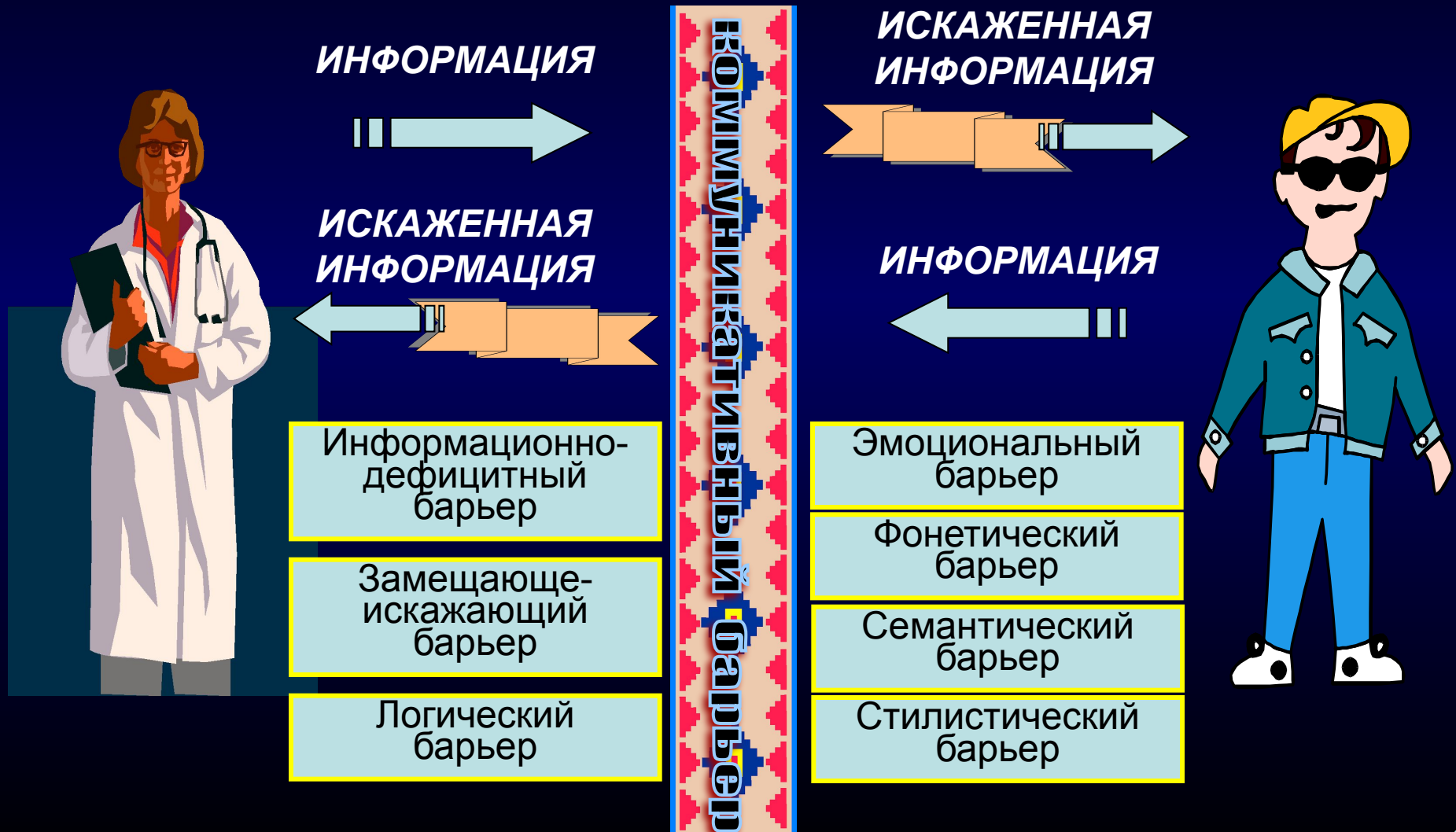
ВКУСОВОЙ  
КАНАЛ



КИНЕСТЕТИЧЕСКИЙ  
КАНАЛ

# ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОГО БАРЬЕРА

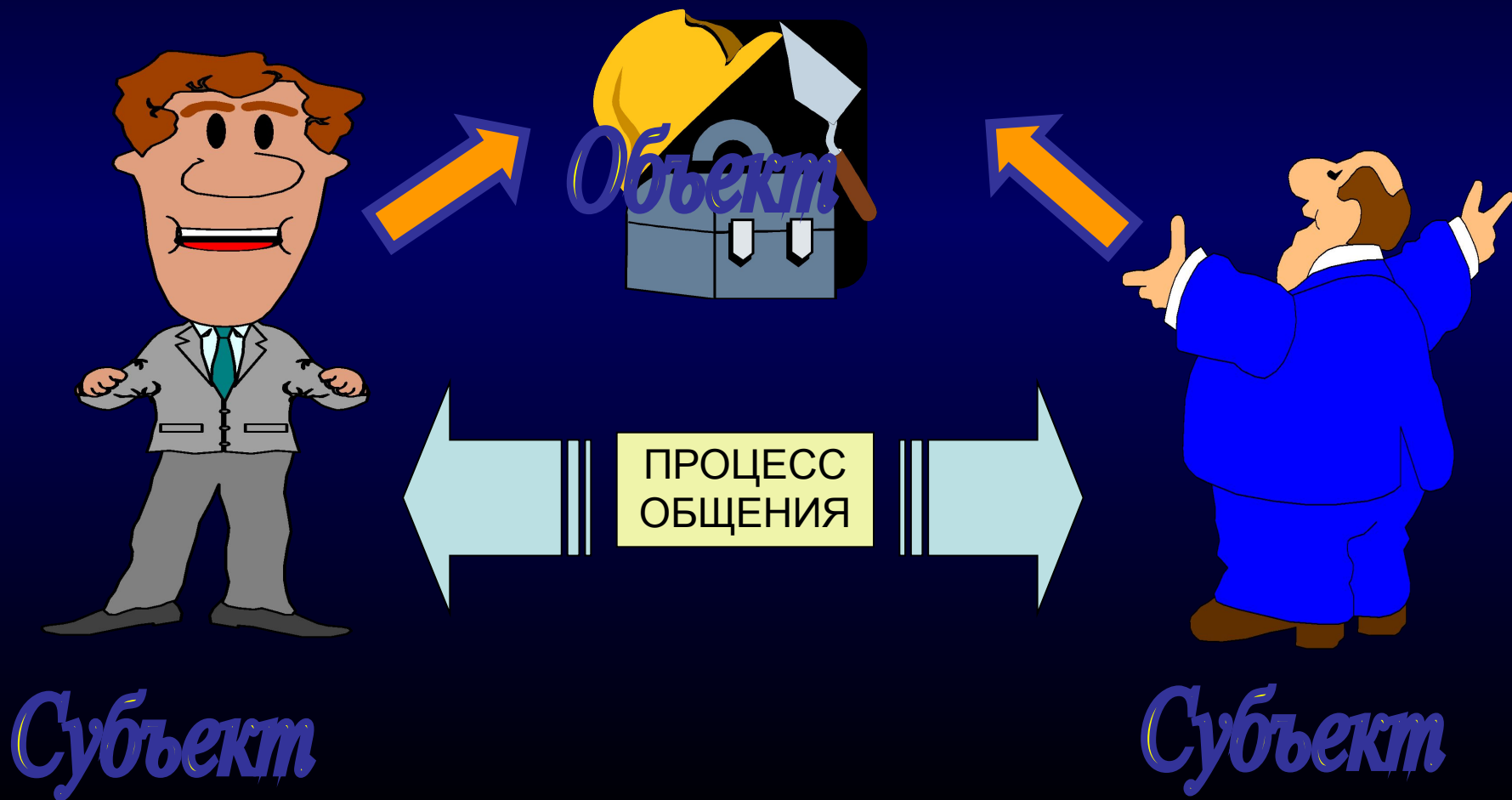
**Коммуникативный барьер** – это совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её



# Вопрос 2

## Виды общения

# ВИДЫ ОБЩЕНИЯ, ИСХОДЯ ИЗ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЕГО УЧАСТНИКОВ



# 1. ОБЩЕНИЕ РЕАЛЬНЫХ ПАРТНЕРОВ



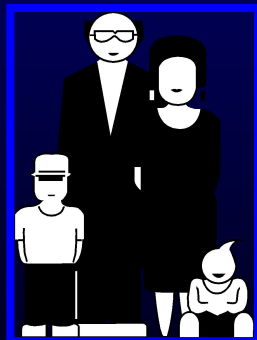
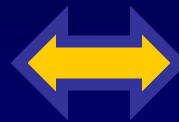
Работа



Обеспечение  
жизни



Отдых



Семья



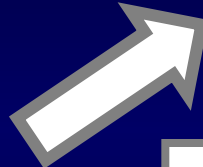
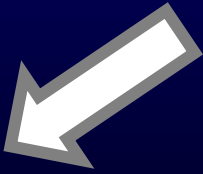
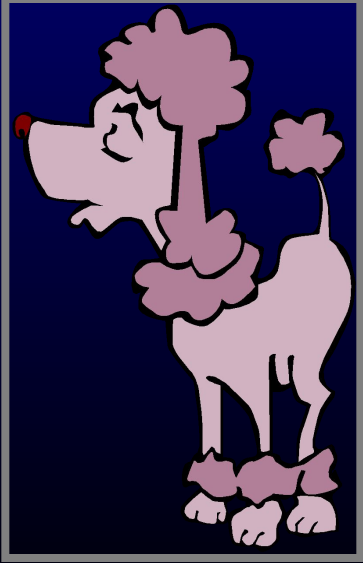
Игра



Обряды

## 2. ОБЩЕНИЕ РЕАЛЬНОГО ПАРТНЕРА С ИЛЛЮЗОРНЫМ СУБЪЕКТОМ

**С ЖИВОТНЫМИ**

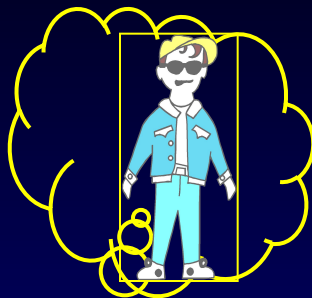


**С НЕОДУШЕВЛЕННЫМ  
ПРЕДМЕТОМ**

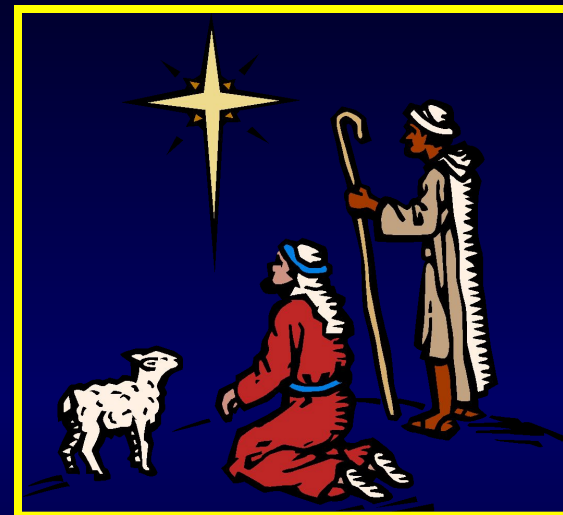
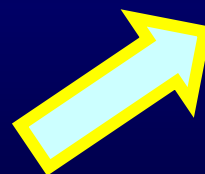
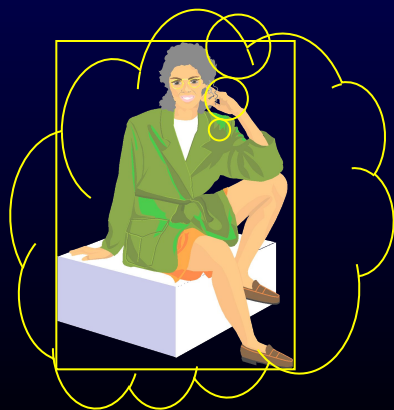


### 3. ОБЩЕНИЕ РЕАЛЬНОГО СУБЪЕКТА С ВООБРАЖАЕМЫМ ПАРТНЕРОМ

**Внутренний  
голос**

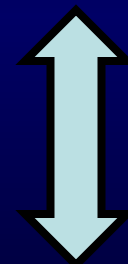
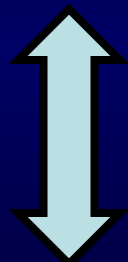


**С образом  
реального  
человека**

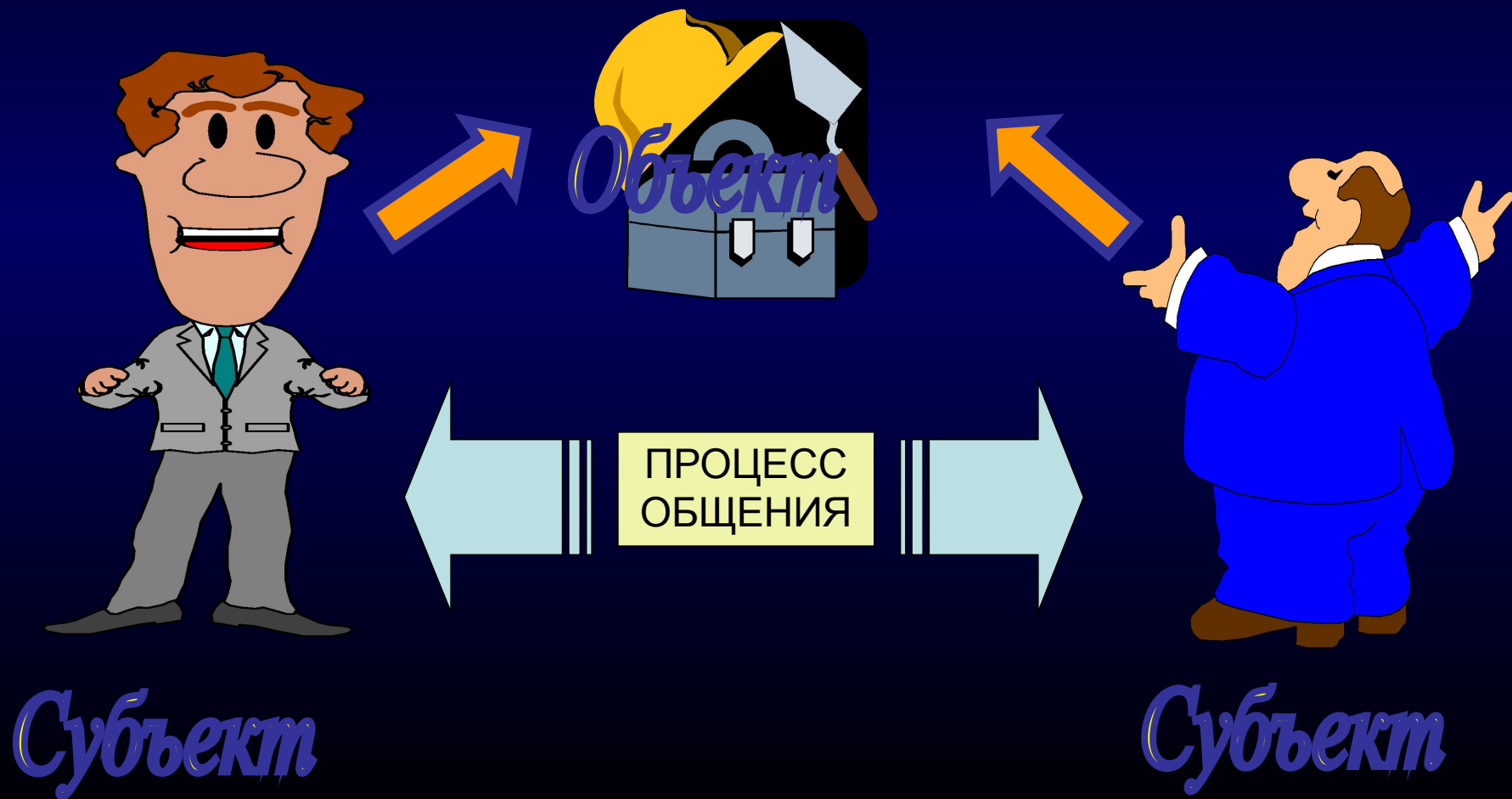


**С идеальным  
миром**

## 4. ОБЩЕНИЕ ВОООБРАЖАЕМЫХ ПАРТНЕРОВ



# ВИДЫ ОБЩЕНИЯ, ИСХОДЯ ИЗ ЕГО ХАРАКТЕРА И СОДЕРЖАНИЯ



**ФОРМАЛЬНОЕ  
(ДЕЛОВОЕ)**

**ВИДЫ**

**НЕФОРМАЛЬНОЕ  
(СВЕТСКОЕ,  
БЫТОВОЕ)**

**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**

(между партнерами существует пространственно-временная дистанция)

**ФОРМЫ**

Деловые  
беседы

Деловые  
переговоры

Деловые  
совещания

Публичные  
выступления



**«НЕ ДОСТАТОЧНО, ЧТОБЫ ТВОИ СЛОВА БЫЛИ СКАЗАНЫ К МЕСТУ, НАДО, ЧТОБЫ ОНИ БЫЛИ ОБРАЩЕНЫ К ЛЮДЯМ»**

*(С.Леу)*

**ВЕРБАЛЬНОЕ  
(СЛОВЕСНОЕ)**

**ВИДЫ**

**НЕВЕРБАЛЬНОЕ  
(НЕСЛОВЕСНОЕ)**

**1. Позы, жесты, мимика**  
общая моторика различных частей тела (рук - жестикуляция, лица - мимика, позы - пантомима); отображают эмоциональные реакции человека

**3. Проксемика (близость)**  
особенности пространственной психологии

**4. Визуальное общение**  
контакт глаз

**2. Пара и экстралингвистика (просодика)**  
особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта  
(*паралингвистика* - это качество голоса, его диапазон, тональность; *экстралингвистика* - это включение в речь пауз, покашливания, смеха, а также темп речи)

Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от **60** до **80%** коммуникаций осуществляется за счет **невербальных** средств выражения и только **20-40%** информации передается с помощью **вербальных** средств общения

# ПОСТИГАЮЩЕЕ ОБЩЕНИЕ

**Постигающее общение** – целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника и проявление уважения к его личности

## ОСОБЕННОСТИ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ВОСПРИЯТИЯ

Смысл фраз, составленных более чем из 13 слов сознание не воспринимает

Человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, а слушатели воспринимают лишь 70% из этого, понимают же – 60%, а в памяти остается – 10-15%

Лучше всего запоминается последняя часть информации, хуже первая

Прерванные по тем или иным причинам действия запоминаются в два раза лучше, чем законченные

Речь понимается при ее скорости не более 2,5 слова в секунду

Лучше всего память работает между 8-12 часами утра и после 21 часа, хуже всего – сразу после обеда

Память человека способна сохранить до 90% из того, что он делает, 50% из того, что он видит, 10% из того, что слышит

Мужчина в среднем слушает других внимательно 10-15 секунд, а после начинает думать, что ему добавить к предмету разговора



Фраза, произносимая дольше 5-6 секунд перестает осознаваться

Стоящий человек имеет некое психологическое преимущество перед сидящим

**Общение без психологического контакта – не общение**

# Вопрос 3

## Функции общения

**ПРАГМАТИЧЕСКАЯ**



**КОММУНИКАТИВНАЯ**



**ФУНКЦИИ  
И  
ОБЩЕНИЯ**



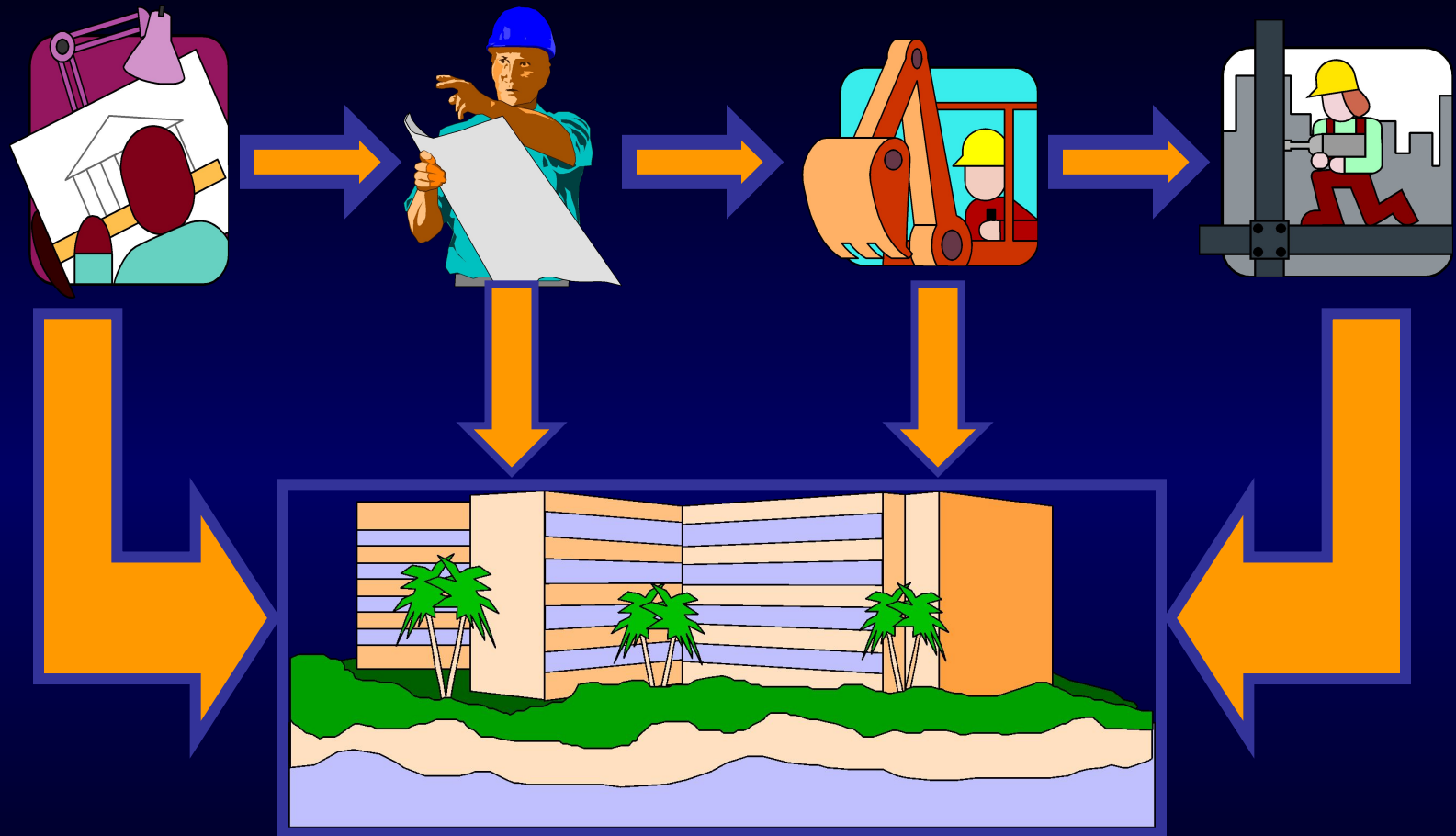
**ФОРМИРУЮЩАЯ**



**ВНУТРИЛИЧНОСТНА  
Я**



# ПРАГМАТИЧЕСКАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



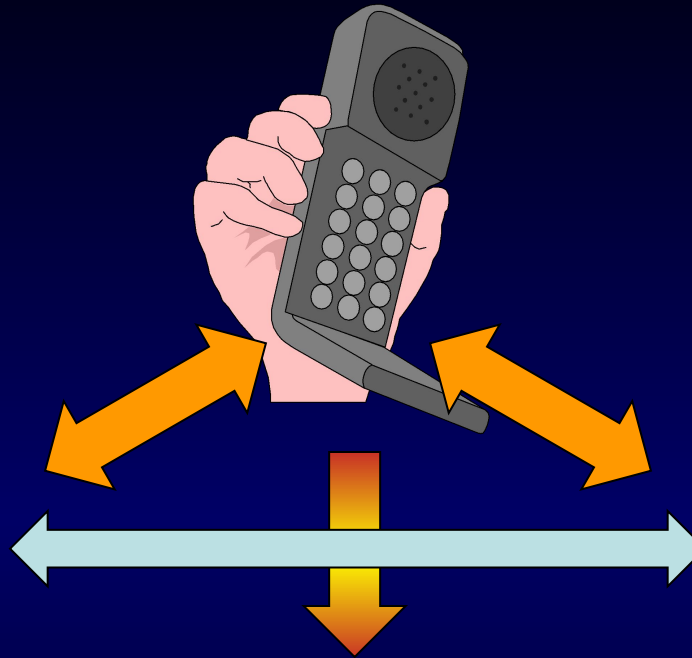
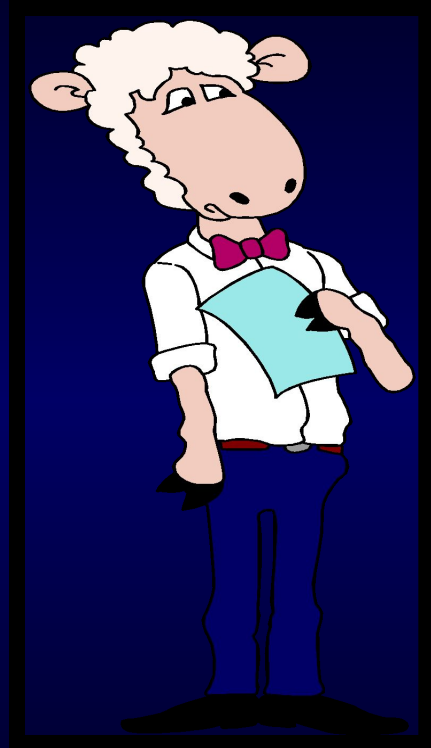
Реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

**Цель-действие**



**Общение содействует достижению  
успешного результата**

# КОММУНИКАТИВНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



**ОБМЕН  
ИНФОРМАЦИЕЙ**

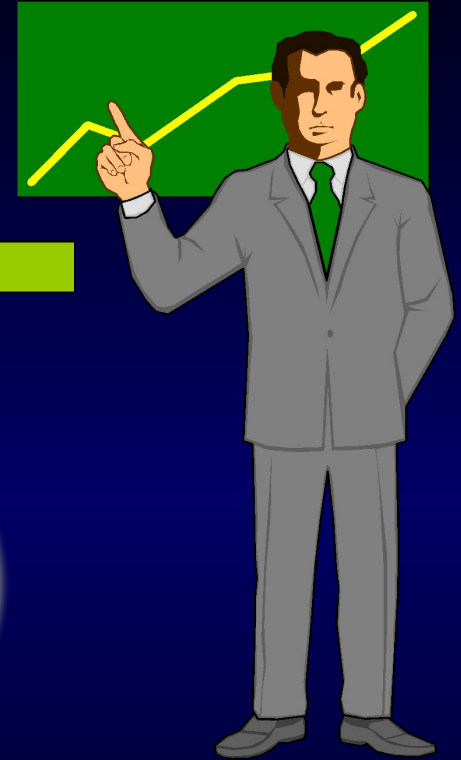
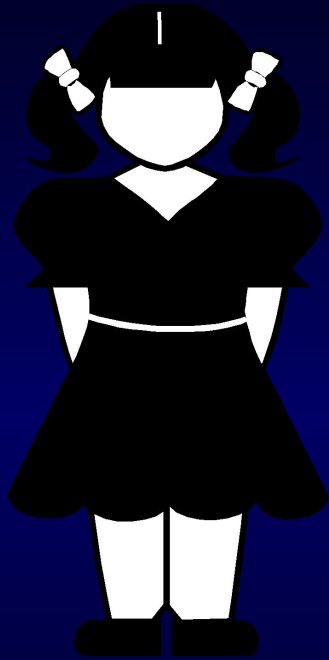
Реализуется при взаимодействии людей в процессе коммуникаций

**Цель-общение**



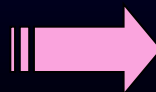
**Общение – средство получения  
новой информации**

# ФОРМИРУЮЩАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



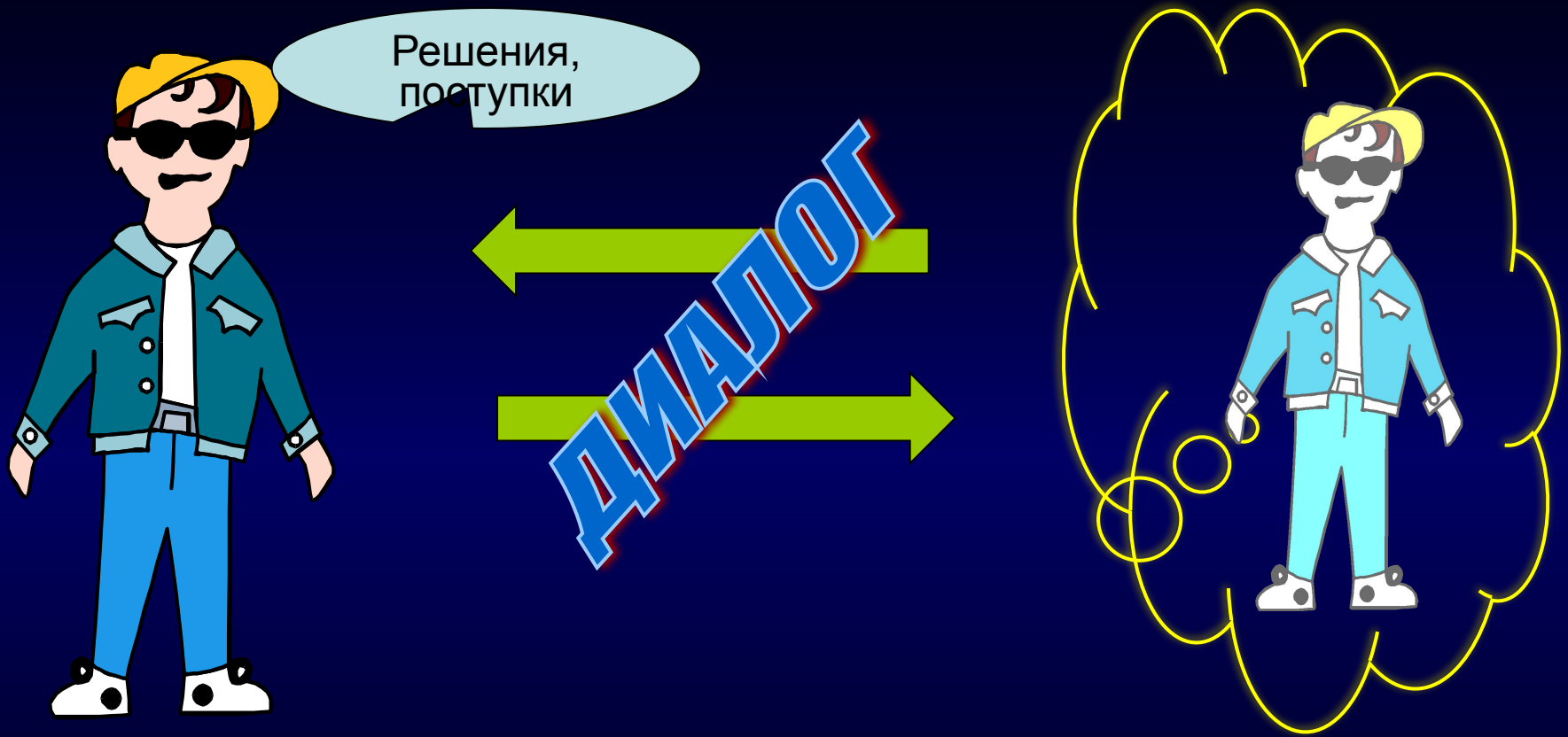
Реализуется при взаимодействии людей в процессе развития и становления человека как личности

**Цель-приобщить  
партнера к своему  
опыту**



**Общение - средство передачи и  
приема информации**

# ВНУТРИЛИЧНОСТНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



Реализуется в ходе диалога человека с самим собой («внутреннее» общение)

**Цель-принятие  
собственного  
решения**



**Общение универсальный  
способ мышления**

# ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

## Приём «имя собственное»

основан на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общаетесь. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, Ваше расположение к партнеру.

## Приём «зеркало отношений»

состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующих, что «я - Ваш друг». А друг - это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у партнера, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

## Приём «золотые слова»

заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым, происходит как бы «заочное» удовлетворение его потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обуславливает взаиморасположенность.

## Приём «терпеливый слушатель»

вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем партнера. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение.

## Приём «личная жизнь»

выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям партнера, что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.