

Тема № 1.

Понятие общения: сущность и содержание

Учебные вопросы:

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

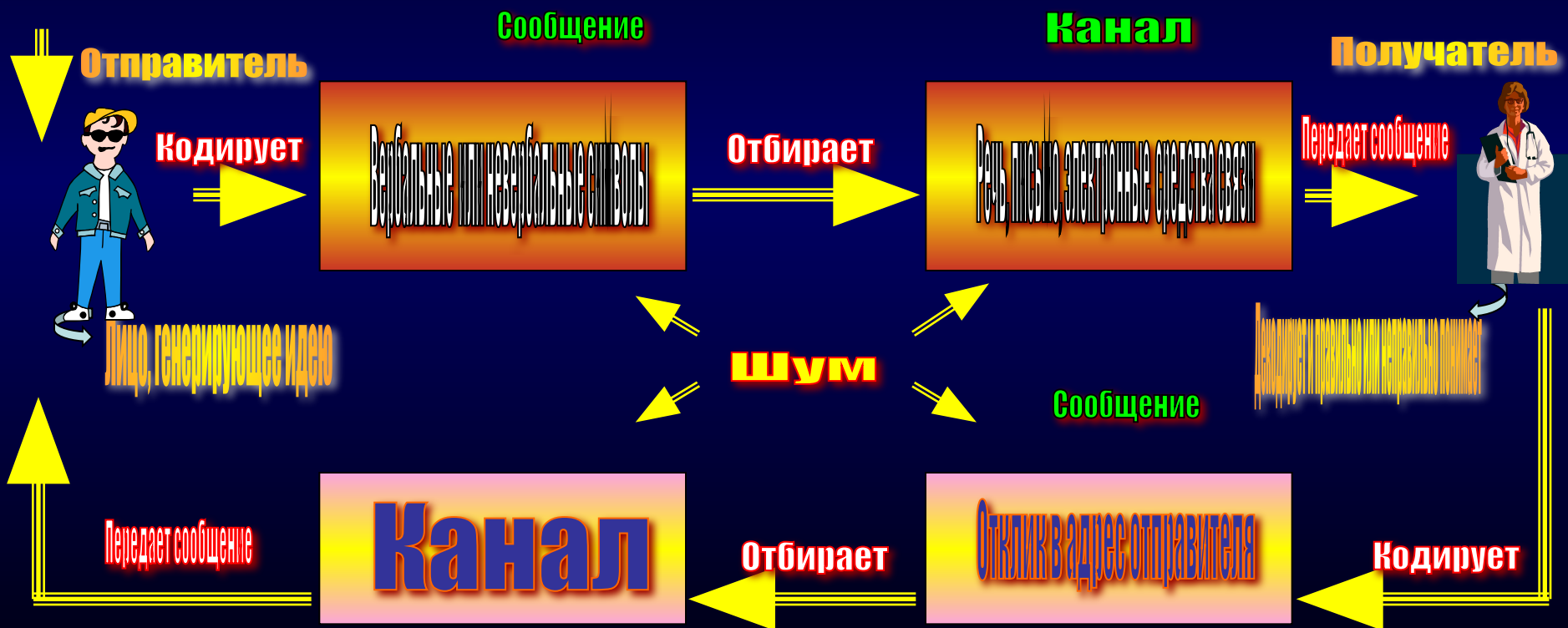
Вопрос 1

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

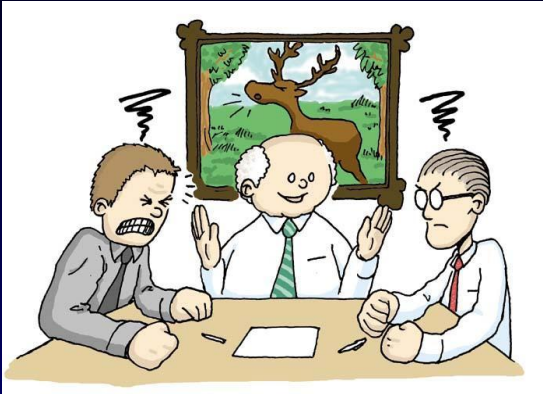
Информация, накопленный опыт



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

**СТРУКТУРА
ПРОЦЕССА
ОБЩЕНИЯ**

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

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

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



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



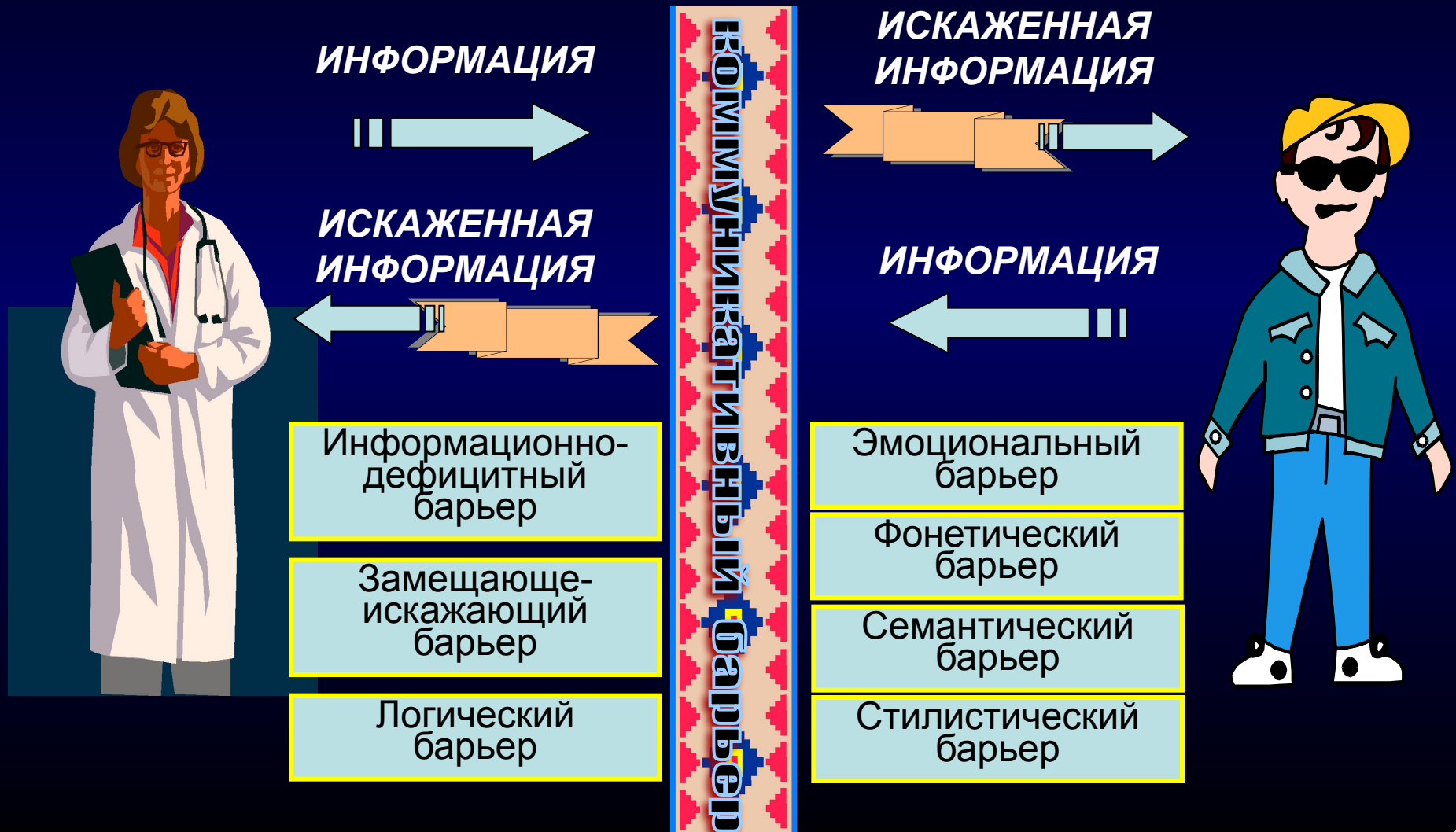
ВКУСОВОЙ
КАНАЛ



КИНЕСТЕТИЧЕСКИЙ
КАНАЛ

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОГО БАРЬЕРА

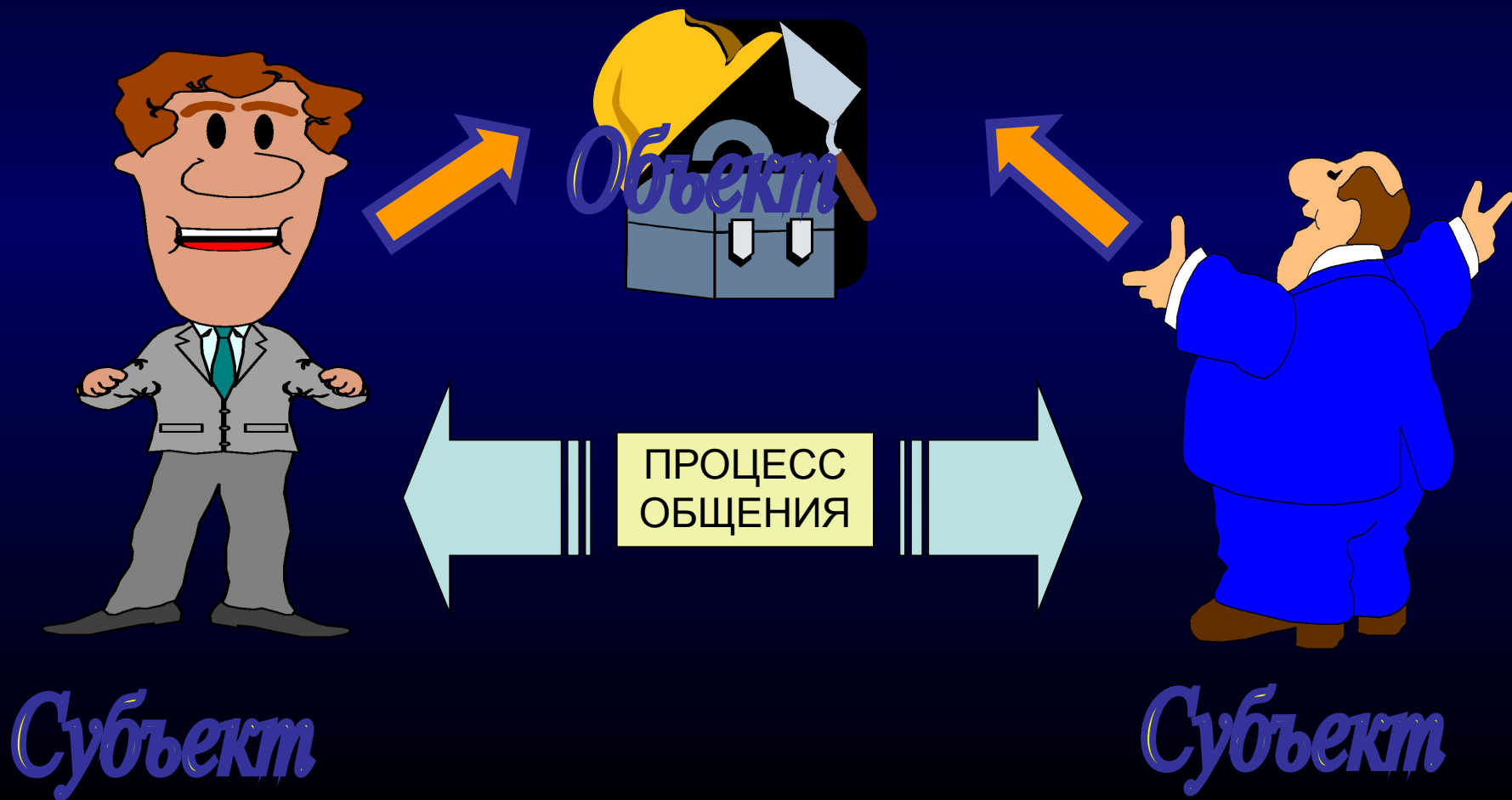
Коммуникативный барьер – это совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её



Вопрос 2

Виды общения

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ, ИСХОДЯ ИЗ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЕГО УЧАСТНИКОВ



1. ОБЩЕНИЕ РЕАЛЬНЫХ ПАРТНЕРОВ



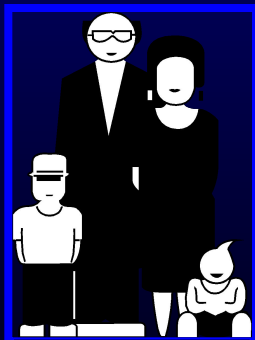
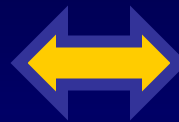
Работа



Обеспечение
жизни



Отдых



Семья



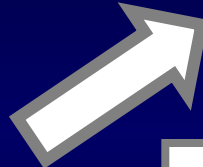
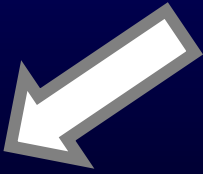
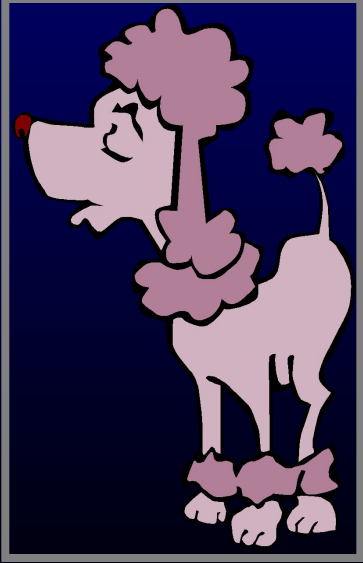
Игра



Обряды

2. ОБЩЕНИЕ РЕАЛЬНОГО ПАРТНЕРА С ИЛЛЮЗОРНЫМ СУБЪЕКТОМ

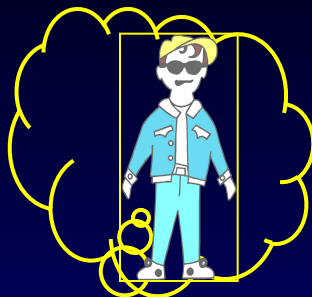
С ЖИВОТНЫМИ



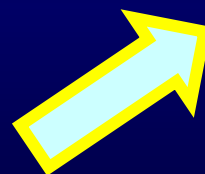
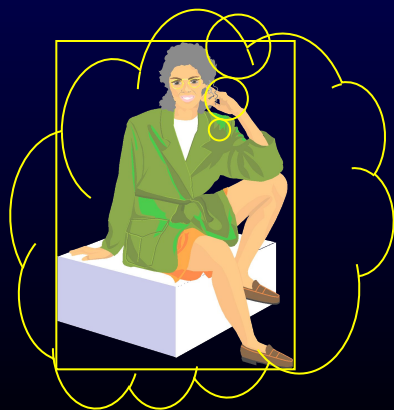
**С НЕОДУШЕВЛЕННЫМ
ПРЕДМЕТОМ**

3. ОБЩЕНИЕ РЕАЛЬНОГО СУБЪЕКТА С ВООБРАЖАЕМЫМ ПАРТНЕРОМ

**Внутренний
голос**

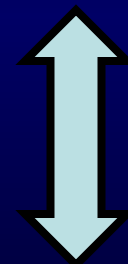
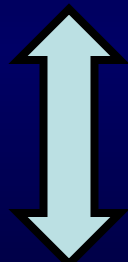


**С образом
реального
человека**

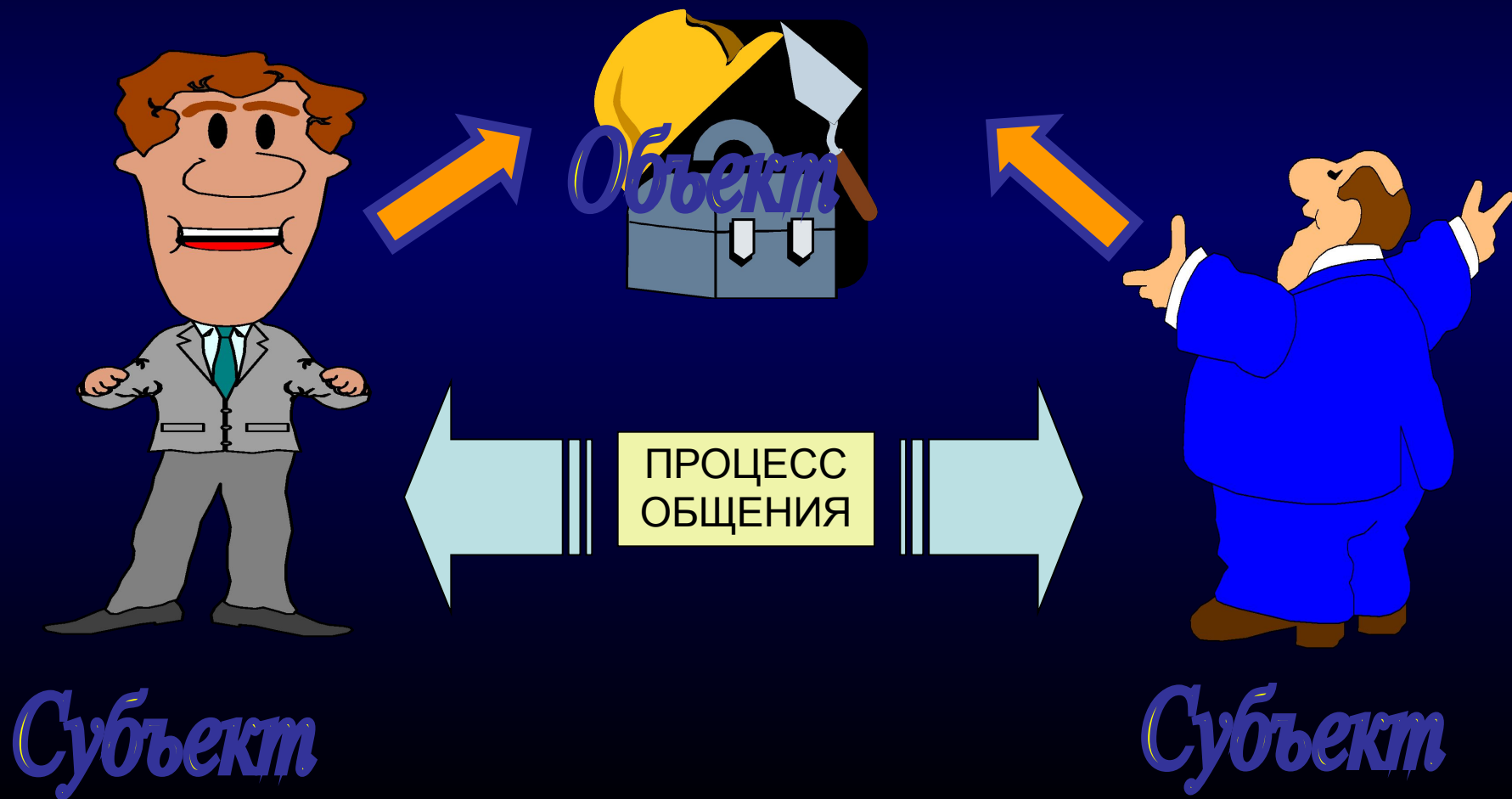


**С идеальным
миром**

4. ОБЩЕНИЕ ВООБРАЖАЕМЫХ 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**

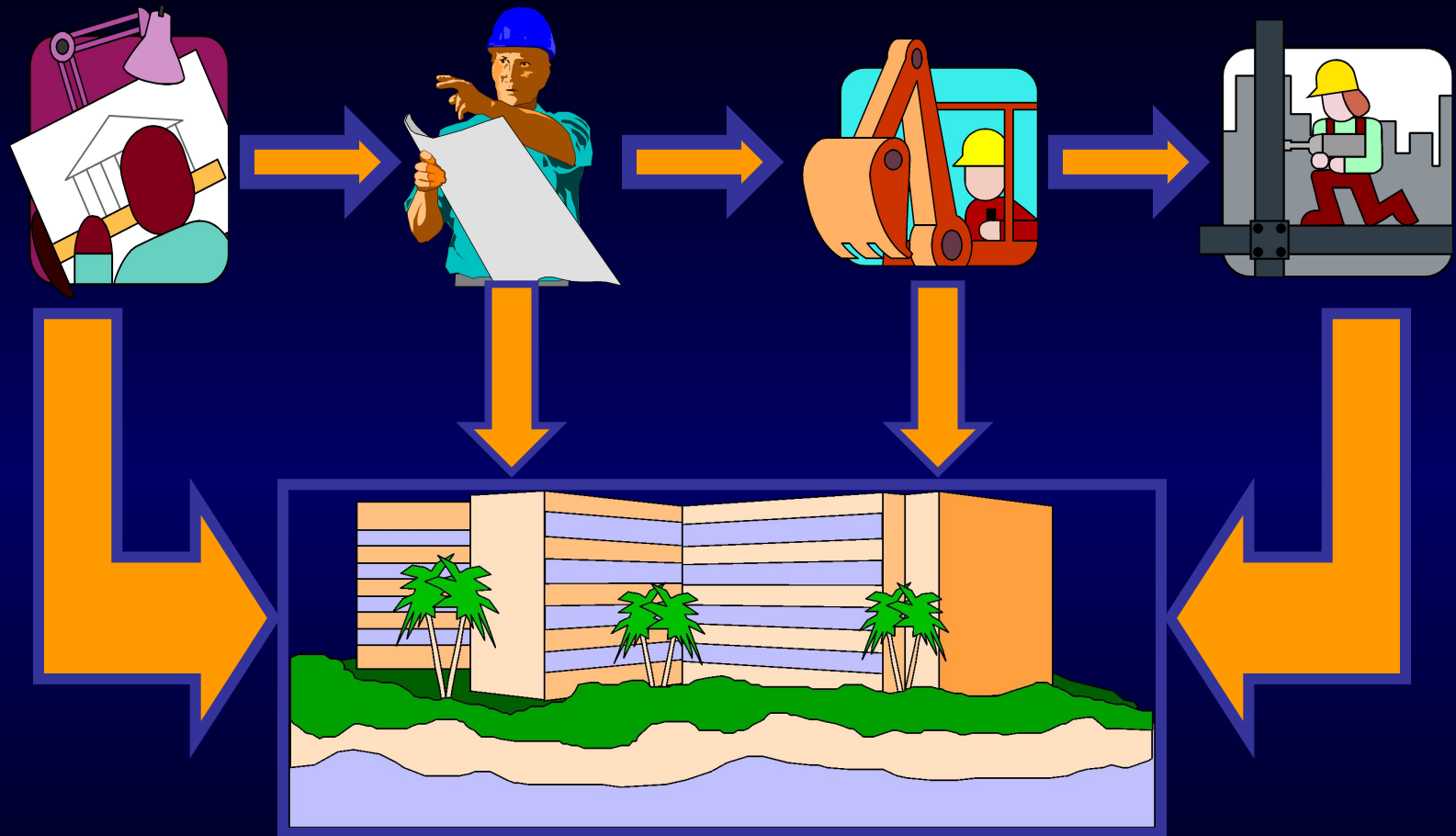


ФОРМИРУЮЩАЯ



**ВНУТРИЛИЧНОСТНА
Я**

ПРАГМАТИЧЕСКАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



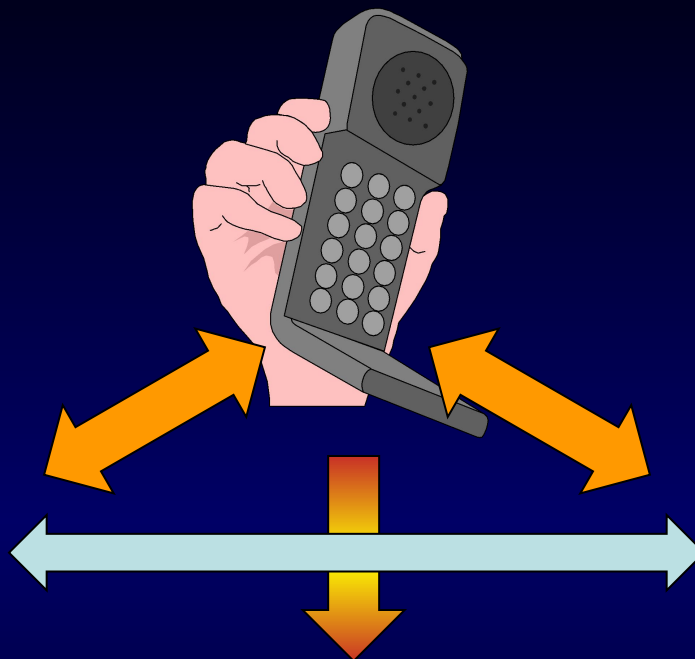
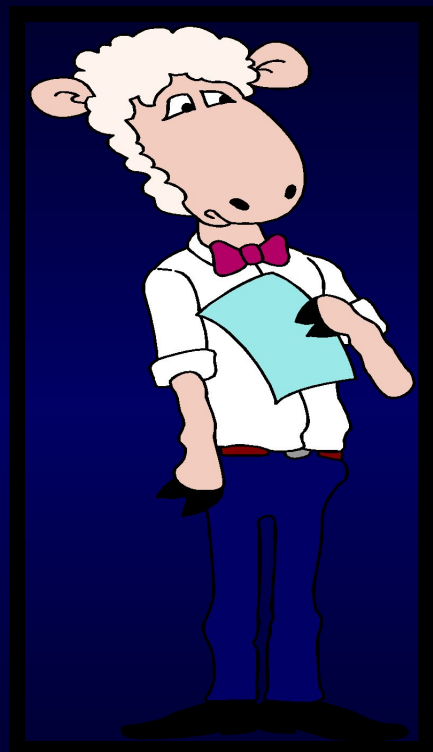
Реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

Цель-действие



**Общение содействует достижению
успешного результата**

КОММУНИКАТИВНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



**ОБМЕН
ИНФОРМАЦИЕЙ**

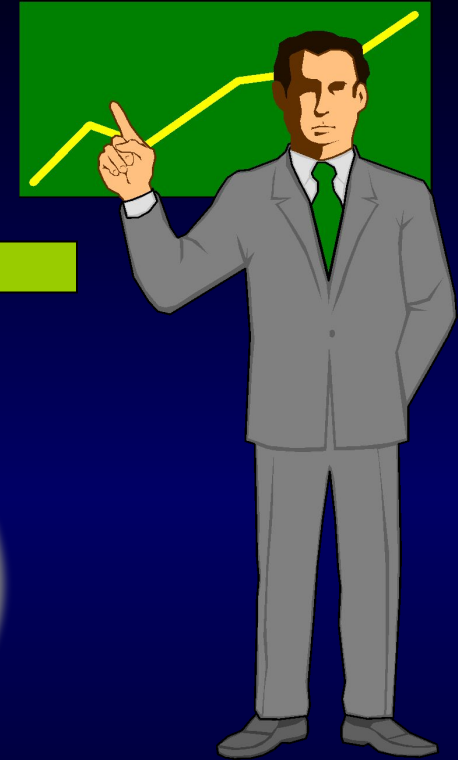
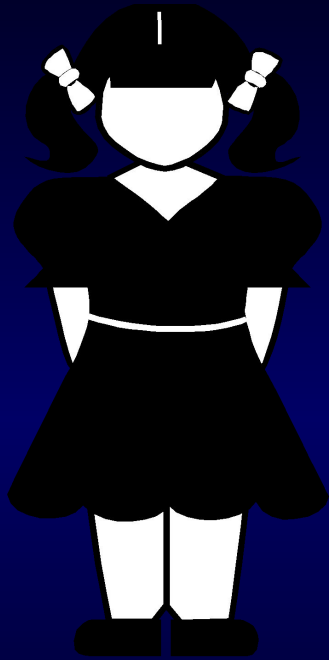
Реализуется при взаимодействии людей в процессе коммуникаций

Цель-общение



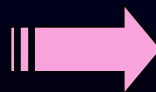
**Общение – средство получения
новой информации**

ФОРМИРУЮЩАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



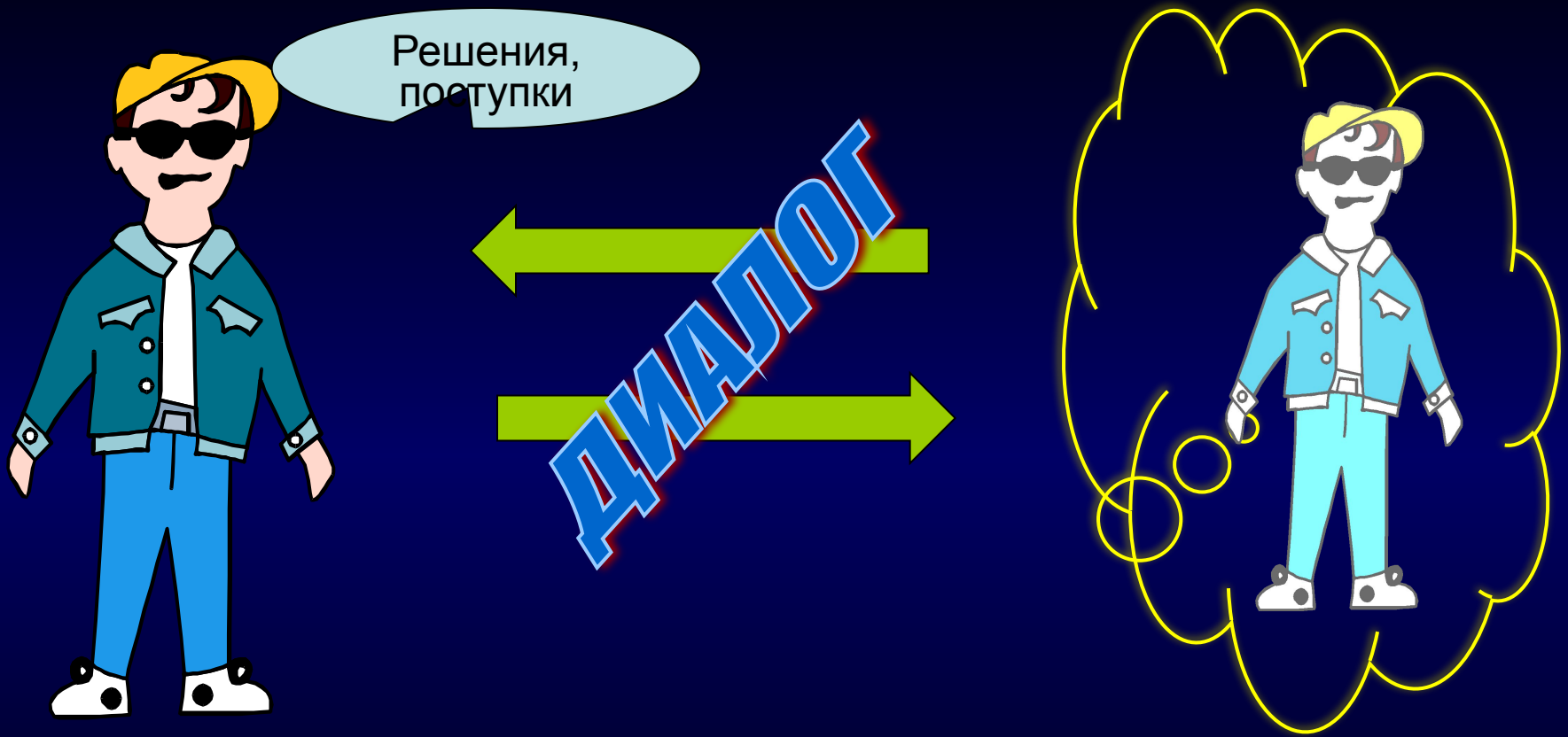
Реализуется при взаимодействии людей в процессе развития и становления человека как личности

**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.