

---

# Тема 1. Общение и КОММУНИКАЦИЯ

---



---

## Общение и коммуникация: сходства и различия

- **Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя **обмен информацией**, выработку единой **стратегии взаимодействия**, **восприятие и понимание** другого человека (*Краткий психологический словарь.- М., 85*).
-

---

# Три составляющие общения

- **Коммуникативная сторона** общения состоит в обмене информацией между людьми;
  - **Интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между индивидами;
  - **Перцептивная сторона** означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.
-

---

Коммуникативная сторона (обмен информацией) характеризуется:

- умением устанавливать психологический контакт;
  - учетом особенностей коммуникативного воздействия;
  - аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;
  - эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.
-

---

# Интерактивная сторона

(взаимодействие) характеризуется:

- уместностью принятых управленческих решений;
  - четким распределением обязанностей среди сотрудников;
  - умелым разрешением конфликтов.
-

---

Перцептивная сторона (восприятие, познание и взаимопонимание) включает:

- познание себя в процессе общения;
  - познание и понимание собеседника;
  - прогнозирование поведения партнера по общению.
-

---

# Тема 2. Основные понятия теории коммуникации



---

**Термин «коммуникация»** появился в научной литературе в начале XX века и имеет три значения:

- средства связи любых объектов материального и духовного мира;
- обмен, передача информации от человека к человеку (межличностная коммуникация);
- обмен и передача информации в обществе (социальная коммуникация).



---

## Коммуникация

ЭТО КОНТАКТЫ С ЦЕЛЬЮ ОБМЕНА  
ИДЕЯМИ, МНЕНИЯМИ И ИНФОРМАЦИЕЙ  
В УСТНОМ ИЛИ ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ  
ПОСРЕДСТВОМ СИМВОЛОВ ИЛИ ДЕЙСТВИЙ.



***Цель коммуникационного процесса*** — обеспечение  
понимания информации, являющейся предметом обмена.

---

---

# Коммуникационная деятельность

осуществляется в обществе в трех формах:

- *Диалог* – общение равноправных партнеров
  - *Управление* – целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
  - *Подражание* – заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими. Благодаря подражанию из поколения в поколение передаются язык, традиции, знания, умения.
-

---

Передача информации может осуществляться в трех коммуникативных формах:

- *Монологической* - однонаправленная передача информации от организатора общения на получателя информации
  - *Диалогической* – обмен информацией, когда субъекты общения взаимодействуют и взаимно активны  
В диалогической коммуникации важным становится выработка согласованных решений.
  - *Полилогической* – многостороннее общение
-

---

# Целями коммуникации являются:

- обмен и передача информации;
  - формирование умений и навыков,
  - развитие профессиональных качеств;
  - формирование отношения к себе, к другим людям, к обществу в целом;
  - обмен деятельностью, инновационными приемами, средствами, технологиями;
  - изменение ценностных установок и мотивации поведения;
  - обмен эмоциями.
-

## Коммуникация выполняет следующие функции

- информационно-коммуникативную (процесс обмена информацией);
- интерактивную (взаимодействие индивидов в процессе межличностного общения);
- гносеологическую (познавательную);
- аксиологическую (процесс обмена духовными ценностями);
- нормативную (процесс передачи и закрепления норм в обыденном сознании);
- социально-практическая (обмен результатами деятельности, способностями, умениями, навыками).

---

# Тема 3. Коммуникация как процесс. Модели коммуникаций

---

---

## Коммуникативный процесс и его составляющие:

- производство информации
  - ее распространение
  - прием
  - использование
-

## 4 этапа обмена информацией

1. Зарождение идеи: отправитель формулирует смысл того, что и почему он хочет передать другому участнику процесса коммуникации.
2. Кодирование и выбор канала — перевод информации отправителя в комплекс коммуникационных символов. Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, используя для этого слова или символы (вербальное оформление), а также жесты, мимику (невербальное оформление).
3. Передача — Она может осуществляться устными или письменными сообщениями непосредственно от одного лица к другому или посредством почты и других каналов связи (телефон, компьютерные сети и т.д.).
4. Декодирование — процесс превращения сообщения в имеющую смысл форму.

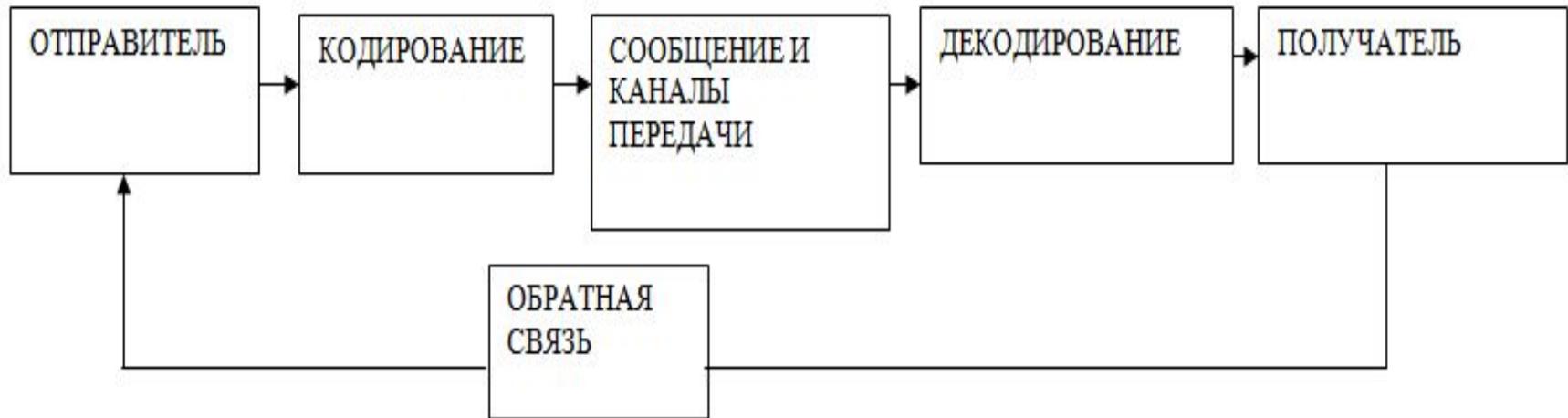
# Стандартная модель

## коммуникативного процесса



1. **Коммуникатор (отправитель)** — лицо, генерирующее идеи, объем информации, собирающее и передающее ее.
2. **Сообщение** — информация, которую отправитель передает желаемому получателю, формируется в результате кодирования. Отправитель ставит своей целью выражение сообщения в вербальной или невербальной форме.
3. **Канал связи** — средство передачи информации; Каналы, по которым передается сообщение в организации, различны. Информация может передаваться путем личного общения, телефонных переговоров, групповых встреч, передачи сообщений по факсу, докладных и служебных записок, документов и т.д.
4. **коммуникант Получатель** — лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

# Схематическая модель процесса КОММУНИКАЦИЙ



- Когда адресат, получивший сообщение, отвечает отправителю, роли сторон изменяются.
- Между ними формируется взаимный информационный поток, реакция каждой стороны выражается в обратной связи на сообщение.
- В этом случае устанавливается двусторонний, коммуникативный процесс.

# Эффективность коммуникаций

Обмен информацией следует считать **эффективным**, если получатель продемонстрировал понимание идеи, осуществил действия, которые ждал от него отправитель.

Значительное улучшение обмена информацией происходит при использовании в коммуникационном процессе **обратной связи**.

*Обратная связь — реакция получателя на сообщение.*

Это может быть любой сигнал получателя отправителю — кивок, подразумевающий понимание вопроса, быстрый ответ по электронной почте и т.д. Дает возможность отправителю установить, получено ли сообщение и вызвало ли оно ожидаемую реакцию.