

ОБЩЕНИЕ КАК ПРОЦЕСС

Общение – это сложный многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Функции общения

- организация совместной деятельности;
- формирование и развитие межличностных отношений;
- познание людьми друг друга.

ОБЩЕНИЕ

```
graph TD; A[ОБЩЕНИЕ] --> B[Непосредственное общение]; A --> C[Опосредованное общение];
```

▣ **Непосредственное общение — это человек — человек (группа) без промежуточных носителей сообщения.**

▣ **Опосредованное общение осуществляется через промежуточные устройства (телевидение, радио, печать и т.д.)**

Каналы общения

- ▣ зрительный,
- ▣ слуховой,
- ▣ тактильный (прикосновения),
- ▣ соматосенсорный (ощущения своего тела) — он же кинестетический.

→ Классификация людей

- ▣ *визуалы* любят зрительно предъявляемое, конкретность, предпочитают возвышаться над собеседником, склонны к обвинительным утверждениям, не терпят хождений перед ними во время общения и т. д.;
- ▣ *аудиалы* все воспринимают через слуховые образы, музыку, речь, звуки в природе;
- ▣ *кинестетики* — через состояния своего тела, как бы все эмоционально переживают.

Три стороны делового общения:

- ▣ **КОММУНИКАТИВНАЯ,**
- ▣ **ИНТЕРАКТИВНАЯ,**
- ▣ **ПЕРЦЕПТИВНАЯ**

Структура общения - с позиций психологии социальной выделяются такие стороны общения:

- 1) сторона коммуникативная - выражается в обмене информацией, ее понимании; в ходе общения адресант и адресат должны использовать одну и ту же знаковую систему; общающиеся влияют друг на друга, у них возникают взаимоотношения;
- 2) сторона интерактивная - выражается во взаимодействии партнеров при организации и выполнении совместной деятельности; эта сторона не исчерпывается лишь формой общения, внешней картиной взаимодействия, - имеют значение и мотивы, цели общения каждой стороны, их взаимодействие; исследованиями установлены такие виды взаимодействия, как содружество, конкуренция и конфликт;
- 3) сторона перцептивная - выражается в восприятии одним партнером по общению другого.

Коммуникативная сторона общения -

средства коммуникации:

- ▣ **речевые;**
- ▣ **невербальные (жесты, мимика, пантомимика);**
- ▣ **паралингвистические (качество голоса, его тональность, диапазон);**
- ▣ **экстралингвистические (паузы, смех, плач, темп речи);**
- ▣ **пространственно-временные (дистанция, время).**

Коммуникативная сторона общения

Предполагает обмен информацией.
Информация должна быть не просто принята, но понята и осмыслена.

Но люди не всегда понимают одинаково в силу возрастных, социальных, политических особенностей.

Коммуникативные барьеры (барьеры общения) -

психологические препятствия на пути передачи и принятия информации, которые служат причиной непонимания собеседников и, как следствие, могут создавать предпосылки их конфликтного поведения.

Барьеры общения:

Система барьеров есть своего рода автоматизированная охрана – при своеобразном срабатывании охранной сигнализации автоматически перекрываются подступы к человеку. В противном случае мозг и психика человека просто не выдержали бы обвала информации. Однако иногда барьеры играют и отрицательную роль.

Три формы барьеров общения:

- ▣ Барьеры непонимания. Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация "не доходит" (не слышим, не видим, не понимаем).
- ▣ Социально-культурные барьеры, (приводящие к разной интерпретации понятий, употребляемых в процессе общения).
- ▣ Барьеры отношений (неприязнь, недоверие к коммуникатору, которое распространяется на передаваемую им информацию).

Барьеры непонимания

- ▣ фонетический (фонема — звук),
- ▣ семантический (семантика — смысловое значение слов),
- ▣ стилистический (стилистика — стиль изложения, соответствие формы и содержания),
- ▣ логический.

Правило рамки ("фактор ряда"):

Начало и конец любого информационного ряда, из чего бы он ни состоял, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина.

Рамку в общении создают начало и конец разговора. Для эффективности общения целесообразно в начале указать цель, перспективы и предполагаемые результаты общения, а в конце разговора — подвести итоги, показать ретроспективу и отметить степень достижения целей.

При первичном общении наиболее важной частью является начало, а при неоднократном деловом общении — конец разговора.

Правило цепи:

Содержание общения не может быть бесформенной грудой разнообразных сведений, оно должно быть каким-то образом *выстроено, соединено в цепь*. Любая цепь, упорядочивая, связывая, организуя содержание, как и рамка, выполняет сразу две задачи: во-первых, она позволяет улучшить запоминание и, во-вторых, помогает структурировать информацию в соответствии с ожиданиями собеседника.

Как же привлечь внимание?

- ▣ прием нейтральной фразы;
- ▣ прием завлечения;
- ▣ прием зрительного контакта.

Как удержать внимание?

- ▣ прием изоляции;
- ▣ прием навязывания ритма;
- ▣ прием акцентировки.

Интерактивная сторона общения

Заключается в организации взаимодействия между индивидами, т. е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Целью или результатом этого проникновения является изменение индивидуальных или групповых психических явлений (взглядов, отношений, мотивов, установок, состояния).

Мотивы общения:

- ▣ максимизация общего выигрыша (мотив кооперации);
- ▣ максимизация собственного выигрыша (индивидуализм);
- ▣ максимизация относительного выигрыша (конкуренция);
- ▣ максимизация выигрыша другого (альтруизм);
- ▣ минимизация выигрыша другого (агрессия);
- ▣ минимизация различий в выигрышах (равенство).

Интерактивная сторона общения:

- ▣ **Сотрудничество** – общение, при котором оба партнера содействуют друг другу, активно способствуя достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности.
- ▣ **Противоборство** – общение, при котором партнеры противодействуют друг другу и препятствуют достижению индивидуальных целей.
- ▣ **Уклонение от взаимодействия** – общение, при котором партнеры стараются избегать активного сотрудничества.

Интерактивная сторона общения

- ▣ **Однонаправленное содействие** — общение, при котором один из партнеров способствует достижению целей другого, а второй уклоняется от сотрудничества.
- ▣ **Контрастное взаимодействие** — общение, при котором один из партнеров старается содействовать другому, который, однако, активно противодействует ему.
- ▣ **Компромиссное взаимодействие** — общение, при котором оба партнера отчасти содействуют, отчасти противодействуют друг другу.

Перцептивная сторона общения

Процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания.

В процессе восприятия формируется представление о намерениях, мыслях, способностях, установках, культуре.

Психологические эффекты восприятия:

- ▣ Эффект ореола проявляется в том, что информация о каком-либо человеке накладывается на созданный ранее образ. Этот образ исполняет роль ореола, мешающего видеть реальные черты партнера по взаимодействию.
- ▣ Эффект стереотипизации означает классификацию форм поведения и интерпретацию их причин путем отнесения к уже известным (или кажущимся известными) явлениям, т. е. социальным стереотипам.