

**Единственная  
настоящая роскошь - это  
роскошь человеческого  
общения.**

**Антуан де Сент-Экзюпери**



**возвышает; в обществе человек  
невольно, без всякого притворства  
держит себя иначе, чем в  
одиночестве.**

**Человеческая сущность налицо  
только в общении, в единстве  
человека с человеком, в единстве,  
опирающемся лишь на реальность  
различия между  
Я и Ты.**

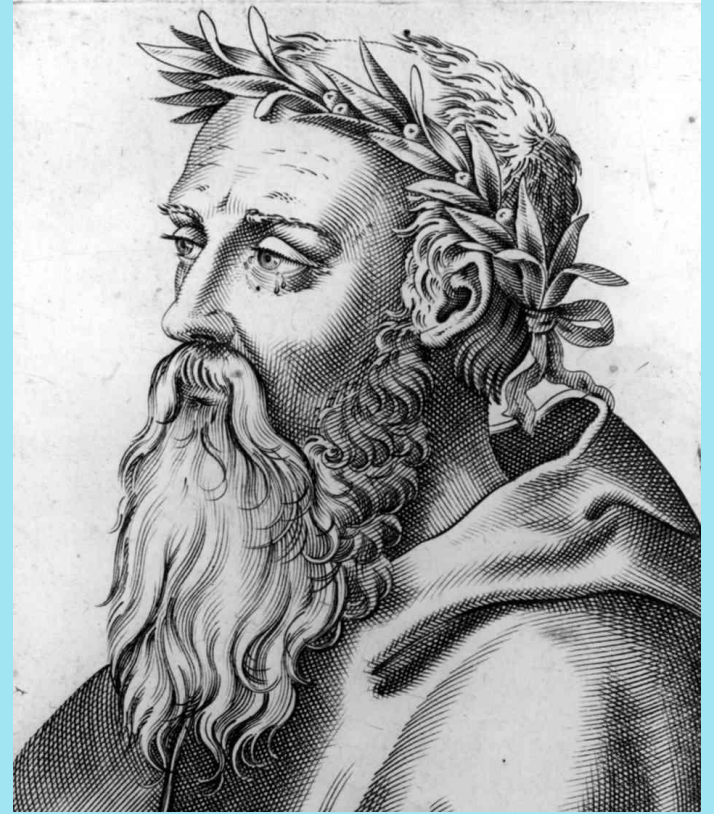
**«Помни, что, за одним  
небольшим исключением,  
мир состоит из других.»**

**Оливер Уэнделл Холмс старший  
(1809–1894)  
американский писатель**



**Звери, живя  
вместе с нами,  
становятся  
ручными, а люди,  
общаясь друг  
с другом,  
становятся  
дикими.**

**Гераклит**



**Общительность людей  
основана не на любви  
к обществу, а на страхе  
перед одиночеством.**

**Артур  
Шопенгауэр**

**Общение - это социально-психологическое явление, которое вмещает в себя все богатство многообразных духовных и материальных форм жизнедеятельности человека и является его насущной потребностью.**

# Функции общения:

**\*коммуникативная** (передача, получение и обмен информацией);

**\*интерактивная**  
(взаимодействие);

**\*перцептивная** (восприятие и понимание\взаимопонимание).

# **Значения термина «общение»:**

- объединение, создание общности, целостности;**
- передача сообщений, обмен вербальной и невербальной информацией;**
- встречное движение, взаимопроникновение, способствующее взаимопониманию.**



**общения  
раскрываются  
отношения  
«субъект —**



# Субъект

---

- **Субъект** определяется как «существо, обладающее сознанием и волей, способное действовать целенаправленно, т. е. на основе образа предметного мира.

**Субъект — это человек, познающий и преобразующий мир»**

[в «Психологическом словаре» (1983, под ред. В. В. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова и др.) С. 360].

**В процессе  
профессиональной  
деятельности на первый  
план выступают  
отношения «субъект —  
объект».**



**субъект**



**действие**



**объект**

# Структура деятельности.

**Субъект - тот, кто осуществляет деятельность .**



**Объект - то, на что направлена деятельность.**

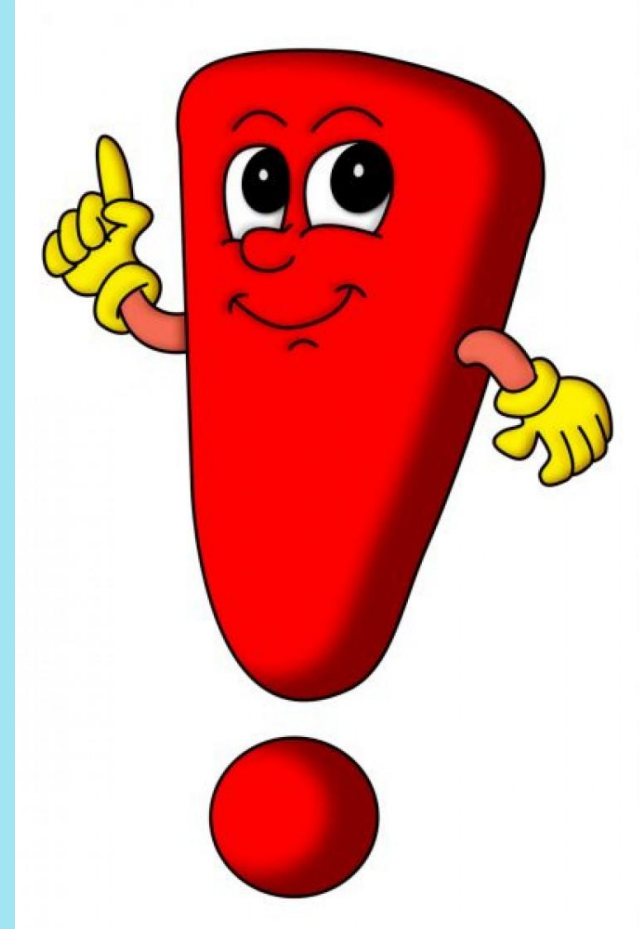


**Материализация**



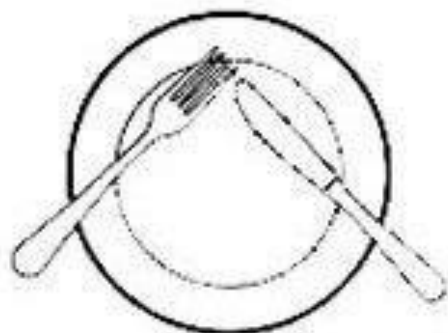
**Информатизация**

**Для того чтобы  
общение было  
эффективным,  
удовлетворяющим  
обе стороны и  
соответствующим  
поставленным целям,  
людям  
необходимо  
соблюдать целый  
комплекс условий.**

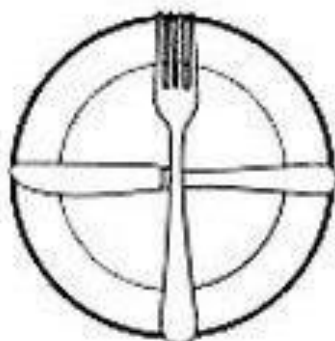


**К НИМ относятся  
прежде всего следование  
правовым, социальным,  
психологическим и этическим  
нормам и правилам, принятым в  
обществе и в  
конкретной организации,  
соблюдение обычаев и традиций  
своей страны организации.**

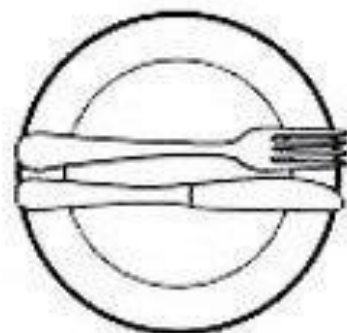




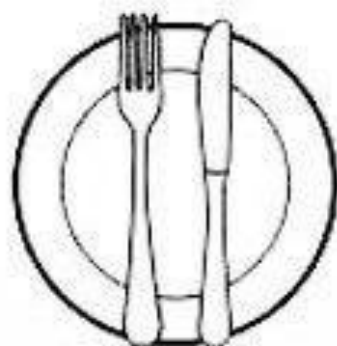
ПАУЗА



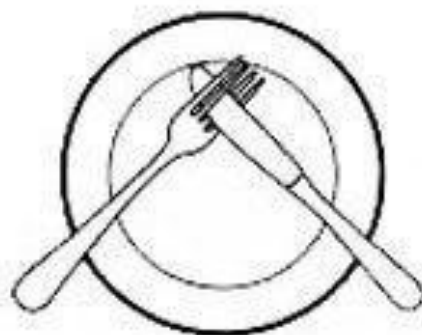
ОЖИДАНИЕ  
ВТОРОГО БЛЮДА



ПРЕВОСХОДНО



ЗАКОНЧИЛ



НЕ  
ПОНРАВИЛОСЬ



**Обычаи формируются у каждого народа, помогая приспособиться к окружающей обстановке, многие из них закрепляются и передаются от поколения к поколению.**



**Важным условием является  
владение умениями и  
навыками  
конструктивного  
взаимодействия, техниками и  
технологиями вербального и  
невербального контакта,  
которые реализуются в кон-  
кретных поступках, действиях,  
словах, жестах, позах,  
интонациях.**

**В сфере делового  
взаимодействия  
условием его  
эффективности  
является  
профессионализм и  
вежливое  
отношение к  
сотруднику,  
партнеру, клиенту,  
любому человеку.**



Говоря о коммуникативной компетентности, целесообразно уточнить различия между понятиями «общение» и «коммуникация», которые в реальной жизни зачастую идентифицируются.

# Коммуникация

(от лат. **Communicatio** «сообщение»)

—

это специфический обмен осмысленной информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации.

**Невербальная  
коммуникация**



**Вербальная  
коммуникация**

# Классификация коммуникаций



Коммуникация осуществляется  
лишь в процессе  
взаимодействия (интеракции)  
и рассчитана на  
взаимопонимание  
(эмпатию)





**Компетентность**  
(от лат. compero) —  
добиваюсь,  
соответствую, подхожу.

# **Коммуникативная компетентность —**

знание культурных норм, этикета и ограничений в деловом общении;  
владение разнообразными коммуникативными, интерактивными, перцептивными, презентационными умениями и навыками, вербальными и невербальными средствами общения; моделями, стратегиями, эффективным стилем и формами взаимодействия; техниками убеждающего и внушающего воздействия на партнеров, умение устанавливать обратную связь.

свидетельствует об уместности, с учетом  
контекста и подтекста тех или иных  
высказываний

участников делового взаимодействия;  
отсутствие трудностей в письменной речи, в  
оформлении деловой документации; вари-  
ативность в интерпретации получаемой  
информации; адекватность ориентации в  
сфере оценочных суждений и стереотипов;  
развитый тезаурус и метафоричность речи;  
умения вести дискуссию, задавать вопросы и  
отвечать на них; владение позитивными  
невербальными сигналами,  
сопровождающими речь.

**Психологическая компетентность —**  
знание участников общения, их  
индивидуальных особенностей, ведущих  
сенсорных каналов и «ключей доступа» к  
ним; индивидуальной мотивации и на  
правленности; умение управлять  
эмоциональным напряжением и  
конфликтными ситуациями, оказывать  
участникам взаимодействия  
психологическую поддержку, влиять на  
других.

**Социально-психологическая компетентность** — это межличностная ориентация; представление о разнообразии социальных ролей, способов, стратегий и тактик взаимодействия; умение анализировать и решать межличностные и внутригрупповые проблемы, разрабатывать и апробировать разнообразные конструктивные сценарии поведения в сложных, конфликтных ситуациях.

**Интерактивная компетентность —**  
умение создавать игровые команды,  
соорганизовывать совместную  
работу их членов, правильно  
распределить роли, выбирать  
лидеров, управлять процессом  
взаимодействия и достижением  
поставленных целей, осуществлять  
фасилитацию и модерацию.

**Эго-компетенция** — важная составляющая социальной компетентности, опирающаяся на коммуникативный практикум (изучение своего потенциала) и самоменеджмент (управление собой, достижение поставленных целей), позволяющая понимать свои возможности и предназначение, ресурсы и причины трудностей в общении с другими, а также знание механизмов саморегуляции и умение ими пользоваться, владение техниками формирования личного успеха и преуспевания, создания имиджа, продвижения своего бренда и осуществление самопрезентации.

**Люди моложе вас:**

---

**Люди значительно моложе вас:**

---

**Совсем маленькие  
дети:** \_\_\_\_\_

**Люди старше  
вас:** \_\_\_\_\_

**Люди значительно старше вас:**

---

**Старики и пожилые  
люди:**