



**МЧС РОССИИ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ**

**КАФЕДРА
ПСИХОЛОГИИ И ПЕДАГОГИКИ**

ЛЕКЦИЯ

«ОБЩЕНИЕ»

Учебные цели

1. Ознакомить слушателей с определением, основными параметрами процесса общения и функциями общения.
2. Рассмотреть перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны общения.
3. Ознакомить слушателей с многообразием видов и средств коммуникативного процесса.
4. Развивать у обучаемых стремление к углубленному освоению материала по теме занятия.
5. Воспитывать у обучаемых стремление к самообразованию, выработать убежденность в необходимости применения полученных знаний в профессиональной деятельности.

Учебные вопросы:

- 1. Определение и функции общения.**
- 2. Стороны общения.**
- 3. Средства коммуникации.**

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Дубровина И.В. и др. Психология: Учебник для студ. сред. пед. заведений/ И.В.Дубровина, Е.Е. Данилова, А.М. Прихожан. М.: Издат. «Академия», 2006. – 464 с.
2. Островский Э.В. Психология и педагогика. Издательство Вузовский учебник.2007.

Дополнительная:

1. Филатова О.Г.Социальная психология. СПб., Питер (Серия «Мастера психологии»), 2000.
2. Ян Стюарт-Гамильтон. Что такое психология / 1-е изд-е, пер. с англ. - СПб.: Питер (Серия «Мастера психологии»), 2002.

ВВЕДЕНИЕ

Общение –

это процесс установления контактов между людьми, в ходе которого происходит обмен информацией, это договор о сотрудничестве и просто понимание человека человеком.

УЧЕБНЫЙ ВОПРОС № 1.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ И ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

Общение - это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя восприятие и понимание другого человека, обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия

(Б.Д. Парыгин).

Основные *параметры* процесса общения:

- **психический контакт**, возникающий между индивидами и реализующийся в процессе их взаимного восприятия друг друга;
- **обмен информацией** посредством вербального и невербального общения;
- **взаимодействие и взаимовлияние** друг на друга.

Виды общения

- неформальное дружеское;
- неформальное деловое;
- формально – деловое (ролевое);
- межличностное.

Функции общения:

- *информационно-коммуникативная;*
- *регуляционно-коммуникативная;*
- *аффективно-коммуникативная;*
- *познание людьми друг друга;*
- *формирование и развитие межличностных отношений.*

По критерию «цель общения»

- **контактная цель;**
- **информационная цель;**
- **побудительная цель;**
- **координационная цель;**
- **цель понимания;**
- **эмотивная цель;**
- **цель установления отношений;**
- **оказания влияния**

УЧЕБНЫЙ ВОПРОС № 2

СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

Три стороны общения:

- перцептивная;
- коммуникативная;
- интерактивная.

I. Перцептивная сторона общения

**включает в себя
процесс формирования образа другого
человека.**

Восприятие другого человека это:

- **восприятие внешних признаков;**
- **физических характеристик;**
- **соотнесение их с личностными характеристиками воспринимаемого индивида**
- **интерпретация на этой основе его поступков.**

**Б.Ф. Ломов
в рамках
системного подхода
к процессу общения выделил:**

- **Субъект** межличностного восприятия (познания).
- **Объект** восприятия.
- **Процесс** познания (восприятия) человека.

Процесс социальной перцепции включает две стороны: **субъективную** (субъект восприятия – человек, который воспринимает) и **объективную** (объект восприятия – человек, которого воспринимают).

В ходе взаимодействия и общения социальная перцепция становится взаимной.

При этом взаимопознание **направлено в первую очередь на понимание тех качеств партнера, которые наиболее значимы для участников общения в данный момент времени.**

Объект восприятия

процесс формирования образа другого человека

1. **Антропологические особенности**
2. **физического облика:** рост, телосложение, голова, руки, ноги, цвет кожи и пр.
2. **Физиологические характеристики:** дыхание, кровообращение, потоотделение
3. **Функциональные особенности:** осанка, поза и походка.
4. **Паралингвистические особенности общения:** мимика, жесты и телодвижения, контакт глаз.
5. **Социальная роль** - это нормативное поведение человека

6.Социальное оформление внешности

(внешний облик) - одежда человека, обувь, украшения.

7.Проксемические особенности общения:

расстояние между общающимися и их взаимное расположение.

8.Речевые особенности: семантика, грамматика и фонетика.

9.Экстралингвистические особенности речи:

своеобразие голоса, тембр, высота, громкость, интонация, характер заполнения пауз и др.

10.Особенности действий, совершаемых объектом

Субъект межличностного познания

- 1. Пол и Возраст**
- 2. Национальность и Темперамент**
- 3. Социальный интеллект**
- 4. Психическое состояние**
- 5. Состояние психического здоровья**
- 6. Установки и Опыт общения:**
- 7. Профессиональная деятельность**
- 8. Личностные особенности**

II. Коммуникативная сторона

**состоит
в обмене информацией
между общающимися индивидами**

Схематично коммуникация может быть
изображена так:

субъект ⇔ информация ⇔ субъект

Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику

1. Суть коммуникативного процесса — не просто взаимное информирование, но совместное постижение предмета.

2. Обмен информацией обязательно предполагает - взаимное воздействие на мысли, чувства и поведение партнеров.

3. Коммуникативное влияние

возможно лишь тогда,

когда коммуникатор и реципиент обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации

Коммуникативные барьеры

Носят **социальный** или
психологический характер:

1. Объективные социальные причины:

социальные, политические, религиозные,
профессиональные различия;

2. Барьеры психологического характера:

чрезмерная застенчивость, скрытность, неприязнь по
отношению друг к другу, недоверие

Информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов:

- 1. Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе**
- 2. Констатирующая информация выступает в форме сообщения**

III. Интерактивная сторона

Виды взаимодействия делятся на:

- кооперацию и конкуренцию;
- согласие и конфликт;
- приспособление и оппозицию;
- ассоциацию и диссоциацию и т.

УЧЕБНЫЙ ВОПРОС № 3

Средства коммуникации

Как мы общаемся?

- при помощи слов – устно или письменно,**
- при помощи жестов, мимики.**

**Мы даже можем передавать информацию,
просто глядя друг другу в глаза.**

**В целом все эти виды общения делятся на
две группы – вербальное (речевое) и
невербальное**

I. Вербальная коммуникация

**Использует в качестве знаковой системы
человеческую речь,
естественный звуковой язык.**

Речь

**является самым универсальным
средством коммуникации, поскольку
при передаче информации при помощи
речи менее всего теряется смысл
сообщения.**

Формы различных коммуникативных барьеров

1. Отключение внимания слушающего.

2. Умышленное снижение в своем представлении авторитета коммуникатора.

3. Умышленное или неумышленное «непонимание» сообщения:

- в силу специфики фонетики говорящего;**
- в силу особенностей его стилистики;**
- логики построения текста.**

II. Невербальная коммуникация

Включает следующие знаковые системы:

- 1) **оптико-кинетическую** - жесты, мимику, пантомимику
- 2) **пара- и экстралингвистическую** - система вокализации, паузы, покашливания;
- 3) **организацию пространства и времени** коммуникативного процесса,
- 4) **визуальный** контакт.

Чтобы услышать информацию:

- **надо хорошо слушать других людей,**
- **быть восприимчивыми к нюансам их поведения.**

Чаще всего мы занимаем позицию внешнего наблюдателя, который, воспринимая окружающих, не способен вступать с ними в контакт, а общаясь с другими, не может объективно и разносторонне их воспринимать

Требуется определенное умение и известные усилия, чтобы сочетать общение с внимательным наблюдением и слушанием.

Развитие качеств, необходимых для более успешного общения с окружающими, предполагает не только овладение умением хорошо слушать но и точно воспринимать других.

Не меньшее значение имеет способность слушать и понимать самого себя, т.е. лучше осознавать свои чувства и действия в различные моменты общения с другими членами группы.

Информационный блок общения:

– получение информации,

- сохранение,

- воспроизведение

- и передача.

Краткая характеристика каждой из сторон:

1. получение информации – с помощью органов чувств (зрение, слух, обоняние, осязание, вкус) и с помощью умозаключений.

Часто два эти пути сливаются в единое целое, что необходимо для решения какой-либо задачи.

2. Сохранение информации - умение удерживать полученную информацию.

В процесс сохранения и переработки информации включаются все элементы познания – восприятие, память, воображение, мышление.

Различают пассивное и активное сохранение информации.

3. К средствам передачи информации относятся:

- речь,
- письмо,
- жесты,
- мимика и пантомимика,
- пара- и экстралингвистические системы (интонация, неречевые вкрапления в речь, например, паузы) и даже система организации пространства общения (комфортность, степень доверия и др.).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эффективность межличностного общения

ВО МНОГОМ ЗАВИСИТ

**от способности собеседников умело
использовать различные виды
психологического воздействия.**

**К основным видам психологического
воздействия**

**в межличностном общении относят:
убеждение, внушение, психологическое
заражение, подражание и др.**