

Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Красноярский колледж радиоэлектроники и информационных технологий»

Психология общения

Разработала преподаватель Дмитриева М.В.

Вопросы для дискуссии

Что значит эффективное общение?

Что значит понятие «уметь общаться»?

Умею ли Я общаться?

- ◆ Эффективное общение всегда ведет к поставленной цели и результату.
- ◆ Эффективно общаться это значит:
 - уметь разбираться в людях(понимать и учитывать их индивидуальность);
 - уметь строить свою речь;
 - уметь слушать;
 - уметь выбирать эффективную стратегию взаимодействия.

Введение в учебную дисциплину

Основной целью дисциплины «Психология общения» является:

- формирование коммуникативной компетенции,
- развитие навыков межличностного общения и способов коммуникативного поведения,
- применение полученных знаний в будущей профессиональной деятельности.

Тема: Характеристика процесса общения

1. Понятие общения
2. Структура общения
3. Функции общения
4. Виды общения.
5. Уровни общения.

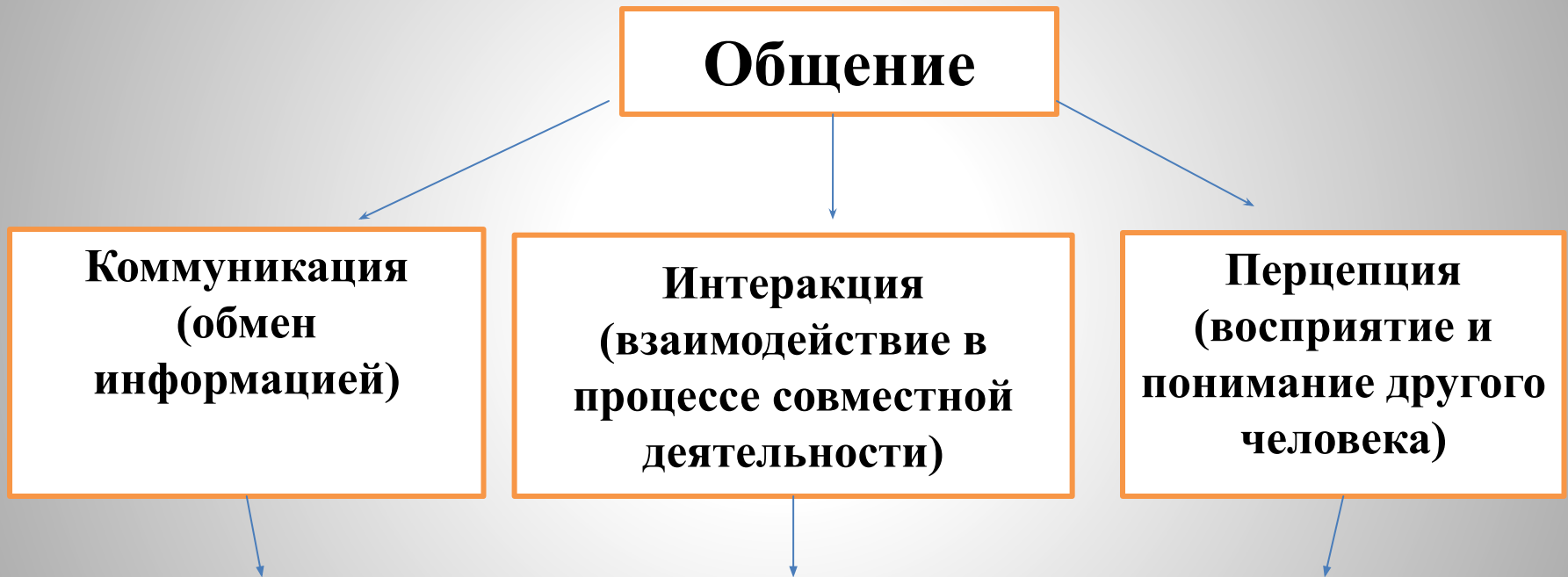
1. Понятие общения

Общение - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга.

Психологический словарь (под ред. А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского, 1990)

Общение – это процесс взаимного восприятия и понимания людьми друг друга, обмена информацией и взаимодействия.

2. СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ



Составные элементы категории общения

Три стороны общения



Пять основных функций общения

1	прагматическая	реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
2	формирующая	проявляется в процессе формирования и развития личности человека
3	подтверждающая	реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя
4	организация и поддержание межличностных отношений	осуществляется на разных уровнях — от интимно-личностных до деловых
5	внутриличностная	реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю и внешнюю речь, построенную по типу диалога

Виды (формы) общения

В зависимости от особенностей общения, выделяют различные его виды:

По контакту с собеседником

- Непосредственно
е,
опосредованное
- Межличностное,
массовое
- Ролевое,
личностное

По времени контакта

- Кратковременное
- Длительное

По уровню передачи информации

- Вербальное
- Невербальное

Виды общения

- **Непосредственное общение (прямое)** – это естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом **«лицом к лицу»** и общаются посредством речи, мимики, жестов. Является исторически первой формой общения людей друг с другом; оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т.д.).
- Опосредованное общение (косвенное)**, общение предполагает участие в процессе общения *«посредника»*, через которого передается информация. *Общение связанное с использованием специальных средств* -письменности, телевидения, радио, телефона и более современных средств для организации общения и обмена информацией.

Виды межличностного общения

По критерию равноправия партнеров в межличностном общении выделяют три типа: монологическое (императивное и манипулятивное) и диалогическое.

- **Типы межличностного общения**
 - **Монологическое**
 - императивное
 - манипулятивное
 - **Диалогическое**

Виды общения

□ **Монологическое общение** реализуется при неравноправных позициях партнеров и представляет собой **субъект-объектные** отношения. Оно может быть **императивным и манипулятивным**.

- **Императивное общение** — авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям или решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как **бездушный объект воздействия**, как механизм, которым надо управлять; он выступает пассивной, «страдательной» стороной.

Особенность императивного общения в том, что принуждение партнера к чему-либо не скрывается, т.е. цель эта не завуалирована. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п.

Виды общения

□ **Монологическое общение** реализуется при неравноправных позициях партнеров и представляет собой **субъект-объектные** отношения. Оно может быть **императивным и манипулятивным**.

- **Манипулятивное общение** — форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений.

Манипуляцию и императив объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека.

Отличие состоит в том, что **при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях, цели скрываются или подменяются другими**.

При манипулятивном типе общения партнер не воспринимается как целостная уникальная личность, он является носителем определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств.

Вид межличностного общения

Диалогическое общение — равноправное *субъект-субъектное взаимодействие*, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера.

Диалог возможен при соблюдении ряда **правил взаимоотношений**:

- психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение **по принципу «здесь и сейчас»**, т.е. с учетом чувств, желаний физического состояния, которые партнеры испытывают в данный момент);
- доверие к намерениям партнера без оценки его личности (**принцип доверительности**);
- восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и решение (**принцип паритетности**);
- общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (**принцип проблематизации**);
- разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты, следует выражать свои истинные чувства и желания (**принцип персонифицирования общения**);

Диалогическое общение предполагает внимательное отношение к собеседнику, к его вопросам.

Вид общения по контакту с собеседником:

Массовое общение представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а также коммуникацию, опосредованную различными видами массовой информации. Оно может быть **прямым** и **опосредованным**.

Прямое массовое общение (митинги, собрания, демонстрации, т.е в больших социальных группах: толпе, публике, аудитории).

Опосредованное массовое общение имеет односторонний характер и связано с массовой культурой и средствами массовой коммуникации (телевидение, радио, газеты, интернет и т.д.)

Виды общения по контакту с собеседником.

Выделяют два типа коммуникаций (2 вида по контакту с собеседником)— **ролевое и личностное.**

- ❖ В **ролевом общении** люди действуют, исходя из занимаемого статуса.

Например, ролевым будет общение учителя с учениками, начальника цеха с рабочими и т.д. Ролевое общение регламентировано принятыми в обществе правилами и спецификой обращения.

- ❖ **Личностное общение** зависит от индивидуальных особенностей людей и взаимоотношений между ними.

Виды общения.

По времени контакта с собеседником:

Общение может быть *кратковременным или длительным* в зависимости от целей, содержания деятельности, индивидуальных особенностей собеседников, их симпатий, антипатий и т.д.

По уровню передачи информации:

(средства передачи информации)

- ❖ Обмен информацией может происходить посредством *вербального и невербального* взаимодействия.

Вербальное общение происходит посредством речи.

Невербальное — с помощью паралингвистических средств передачи информации (громкость речи, тембр голоса, жесты, мимика, позы).

В зависимости от используемой техники общения и его целей можно выделить следующие виды:

1. **«Контакт масок»** — формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника., по-этому данный общения принято называть формальным. В процессе общения *используются привычные маски* вежливости, строгости, безразличия, участливости и т.д., а также соответствующий им набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть отношение к собеседнику.



2. Формально-ролевое общение.

При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. Роль – это способ поведения, который задается обществом. Содержание, и средства общения регламентированы социальными ролями партнеров по общению: врач и пациент, сотрудник ГАИ и нарушитель правил дорожного движения, контролер и пассажиры автобуса, начальник и подчиненные и т.д. Бывает, что в течение дня для человека приходится «играть» несколько ролей: коллега, руководитель, пассажир, любящая мать и жена .



3. Светское общение

3. Светское общение, полностью соответствует принятым в светском обществе нормам. Оно определено формальной вежливостью, собеседники ведут себя крайне дипломатично. Особенность общения состоит в том, что люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Светское общение носит ритуализированный характер.



4. Манипулятивное общение

Манипулятивное общение, направленно на получение односторонней выгоды от собеседования с использованием манипулятивной техники воздействия на партнера по общению (лесть, обман, демонстрация силы, демонстрация слабости, демонстрация доброты, «пускание пыли в глаза», запугивание и т.п.) в зависимости от особенностей личности собеседника.



5. Примитивное общение

Данный вид общения характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный (мешающий) объект. Если человек нужен, с ним активно вступают в контакт, если не нужен, мешает – «отталкивают» резкими репликами. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему и более того, не скрывают этого.



6. Духовное общение

Духовное межличностное общение между людьми, при котором раскрываются глубинные структуры личности. Духовное общение характеризуется взаимопониманием между людьми, а в его основе лежит доверие к личности собеседника.



7. Деловое общение

В этом общении учитываются особенности личности, возраст, настроение собеседника, но интересы дела являются наиболее важными.. Общение направлено на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата.



ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ

- 1. Всегда помнить что каждая личность индивидуальна, неповторима и этим интересна.**
- 2. Всегда помнить , что общение это субъект – субъектное взаимодействие (все участники общения должны быть активны)**