

# Виды общения



# Понятие «общение»

**Общение – это:**

- ⦿ процесс взаимодействия людей
- ⦿ процесс воздействия на людей
- ⦿ процесс достижения изменений в психике участвующих в общении лиц
- ⦿ процесс обмена не только физическими действиями, но и мыслями
- ⦿ это вид деятельности, при котором происходит обмен идеями и эмоциями



Общение –  
это широкое и многоплановое понятие.

# Общение – сложный многогранный процесс

В нём есть:

- формирование определённых образцов и моделей поведения
- взаимодействие людей
- взаимовлияние друг на друга
- обмен информацией
- взаимное переживание
- понимание
- формирование образа внутреннего Я  
и т.д.

# Модель коммуникативного процесса

- |                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| 1. Кто (передает сообщение)      | - Коммуникатор      |
| 2. Что (передается)              | - Сообщение (текст) |
| 3. Как (осуществляется передача) | - Канал связи       |
| 4. Кому (направлено сообщение)   | - Реципиент         |
| 5. С каким эффектом              | - Эффективность     |



# Виды общения



- ☞ Бытовое - общение, связанное с нашей жизнью, с обиходом, ежедневными делами.
- ☞ Деловое - общение подстраивается под определённые потребности делового характера, например обсуждение рабочих моментов, ведение переговоров
- ☞ Вербальное - это коммуникация при помощи слов.
- ☞ Невербальное - общение подразумевает передачу информации не словами, а внешним видом, позами, мимикой, жестами,



Культура общения по телефону  
презентация онлайн

[ppt-online.org](http://ppt-online.org)

Виды общения.

Презентация на тему культура общен

Общение для презентации

Открыть

1024x768

Другие размеры и похожие

Добавить в коллекцию

Отправить

Связанные картинки

Культура делового общения

Общение - это процесс, при котором устанавливаются и развиваются контакты между его участниками. Общение бывает двух видов - повседневное бытовое и официальное деловое общение. И, конечно же, каждому из них присуща своя



Культура делового

Умение вести деловой разговор - это искусство. Оно заключается в умении общаться в условиях многоинформационных нагрузок, экономии времени, обсуждать конкретные предложения, слушать и предлагать с пользой для себя, это профессиональные навыки менеджера, руководителя, референта, служащего.

Деловое общение

— общение с целью решения соответствующих практических проблем, ситуации, когда необходимо направить или изменить деятельность других людей для выполнения конкретного дела.

ДЕЛОВОЕ С

Деловое общение - это особый вид общения, который характеризуется своей спецификой. Деловое общение имеет свои особенности, которые отличают его от бытового общения. Деловое общение - это общение, которое направлено на достижение определенных целей. Оно требует от участников высокой степени ответственности и эффективности.

# Виды общения.

Речевое (вербальное)

- Устная речь
- Письменная речь

Неречевое (невербальное)

- Взгляд
- Мимика
- Жесты
- Поза
- Интонация





# Виды общения

*По числу участников:*

- *Парное;*
- *Групповое;*
- *Межгрупповое.*



# Формы общения

- опосредованное (косвенное) — через посредников, по телефону, факсу, обмен телеграммами и т.п.;
- непосредственное (контактное) — вступление собеседников в контакт «с глаз на





**Деловое** – содержание и средства определяются интересами дела.



**Ролевое** - содержание и средства регламентированы социальной ролью партнеров по общению.

**Личностно-ориентированное** – содержание и средства данного вида общения определяются знанием конкретной личности партнера по общению.

# СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ



# Цель общения

- По целям общение делится на биологическое и социальное.
- Биологическое – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.
- Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

# Признаки общения

**Обмен информацией**

**Взаимодействие**

**Взаимопонимание**

**Установление контакта**



# 3. Межличностное общение

- дружеская беседа;
- семейная ссора;
- выяснение отношений;
- телефонные разговоры;
- переписка по электронной почте;
- письма.



## *Диалогические виды:*

- **Деловой разговор** - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
- **Деловая беседа** - продолжительный обмен сведениями точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
- **Переговоры** - обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу.
- **Интервью** - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.
- **Дискуссия;**
- **Совещание** (собрание);
- **Пресс-конференция.**
- **Контактный деловой разговор** - непосредственный, "живой" диалог.
- **Телефонный разговор** (дистантный), исключая невербальную коммуникацию.



# Виды общения

- **1. Межличностное и массовое**
- **а) Межличностное** – это контакты людей в малых группах. Люди знают индивидуальные особенности друг друга, что возможно только на основе совместного опыта, эмпатии, взаимопонимания.
- **б) Массовое** – это множество непосредственных контактов незнакомых людей (например, толпа).

Вербальное общение



Общение с помощью  
СЛОВ



Монолог



Обмен  
репликами



Диалог



# Виды общения

Формальное (деловое) – цель данного общения в общем деле, оно строго регламентировано по времени, нормам и правилам.

Неформальное общение( житейское) – цель данного вида общения в самом общении в удовлетворении потребности быть в группе, в понимании и поддержке.

# Формы коммуникационного действия



- Трансакция — единица общения между людьми. различают три вида коммуникаций:

**Фронтальная коммуникация** — вид при котором информация идет в одном направлении от говорящего ко **многим** слушающим.

**Диалог** — вид коммуникации, при котором информация идет в обоих направлениях между **двумя** собеседниками.

- **Опосредованная коммуникация** — вид коммуникации, при котором информация идет в обоих направлениях через информацию, зафиксированную в каком-либо виде, например, через текст, звуко- или видеозапись, рисунок или схему.