Психология и этика общения

1. Понятие общения. Виды общения
2. Структура и средства общения
3. Коммуникационный процесс

1. Понятие общения. Виды общения

- *Общение* — процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Коммуникация

- – общение, обмен мнениями, сведениями, идеями и т. д. – специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности.

Понятие коммуникации шире понятия общения

- Коммуникацией называют любые линии, пути, формы связи.

- Ср. выражения:
- подземные коммуникации,
- водная коммуникация,
- массовая коммуникация,
- средства массовой коммуникации и др.

Анализ понятий «коммуникация» и «общение»

Коммуникация	Общение
Это информационный процесс, т.е. передача информации	Это двухслойное явление, включающее и практическую составляющую, и духовную
Это связь субъекта с любым объектом, в роли которого может выступать человек, животное, машина и др.	Это связь между субъектами (людьми)
Это односторонний монологический процесс: кто-либо адресует информацию кому- или чему-либо: человек → другой объект	Это двусторонний процесс, имеющий характер диалога: человек ↔ человек

Коммуникативная сторона общения

- состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция)

Интерактивная сторона общения

- заключается в организации взаимодействия между людьми, (регулятивная функция)

Перцептивная сторона общения

- включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимопонимания).

Виды общения

1) «Контакт масок» -

- формальное общение, используются так называемые привычные «маски» (вежливости, строгости, безразличия, скромности, и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

2) Примитивное общение

- когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут

3) Формально-ролевое общение

- когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

4. Деловое общение

- когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Особенности делового общения:

- - партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- - общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- - основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

5. Духовное общение

- Межличностное общение (доверительно-неформальное). Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам, может предвидеть его реакции.

6. Манипулятивное общение

- направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

7. Светское общение

- суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

Общение бывает:

- - непосредственное (прямое);
- - опосредованное (косвенное). К формам опосредованного общения можно отнести рекламу, наглядную информацию.

2. Структура и средства общения

Этапы общения:

- 1. Потребность в общении, которая побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
- 2. Ориентировка в целях и в ситуации общения.
- 3. Ориентировка в личности собеседника.

- 4. Планирование содержания своего общения.
- 5. Бессознательный (иногда сознательный) выбор конкретных средств, речевых фраз, которыми будет пользоваться собеседник, решает, как говорить, как себя вести.
- 6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника.
- 7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

- Не следует начинать общение, если собеседник занят своими делами (разговаривает, причесывается и т.п.). Лучше начать разговор со слов: «Вы не кажется…», «Вы не могли бы…»

- На этапе ориентировки личности собеседника сначала следует *определить психологическое состояние* и корректировать его. Если у собеседника плохое настроение, желательно повысить его эмоциональный тонус. Эффективна в таких случаях похвала, напоминание о приятных событиях, сообщение интересной информации.

- На этапе обсуждения проблемы и принятия решений с социально-психологической точки зрения характерны эффект контраста и эффект ассимиляции.

- ***Эффект контраста:*** указывая на отличие вашей точки зрения от точки зрения партнера, мы психологически отдаляемся от него.

- ***Эффект ассимиляции:*** подчеркивая сходство точек зрения, мы сближаемся с собеседником.

Общение осуществляется по следующим каналам:

- Вербальный – речевой (словесный, устный);
- Невербальный – неречевой (жесты, мимика)

В структуру речевого общения входят:

- 1) Значение и смысл слов, фраз.

(Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность).

- 2) Речевые и звуковые явления: темп речи, высота голоса, ритм, тембр.

- 3. Выразительные качества голоса: смех, хихиканье, плач, вздохи.

Особенности речи:

- - **язык** - система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения.

- -**интонация** - эмоциональная выразительность, способная придавать разный смысл одной и той же фразе.

Пример

- ***Здесь жарко***

- просьба открыть окно или дверь в комнате;
- предложение снять верхнюю одежду, пиджак, кофту, свитер;
- констатация того, что обстановка в зале накалилась.

- ***Я приду завтра***
- объявление / утверждение;
- обещание;
- угроза.

- **мимика**, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.

- **жесты** как средства общения могут быть как общепринятыми, т.е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т.е. служить для большей выразительности речи.

- **расстояние**, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

Ученые установили, что

- словесное общение в беседе занимает менее 35 %, а более 65 % информации передается с помощью невербальных средств.

- По вербальному (словесному) каналу передается чистая информация, а по невербальному (мимика, жесты) — отношение к партнеру по общению.

Ситуация общения

Ситуация общения					
КТО Я (говорящий, адресант)	КОМУ (тебе – слушающему адресату)	ГДЕ (место действия)	КОГДА (время)	ПОЧЕМУ (мотив речевого действия)	ЗАЧЕМ (цель – коммуникативное намерение)

Коммуниканты Партнеры Собеседники	**Внешние обстоятельства**	**Внутренние обстоятельства**

3. Коммуникационный процесс

Коммуникация

- — процесс обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию.

- Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась.

Коммуникативная компетентность

- — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Для эффективной коммуникации характерно:

- достижение взаимопонимания партнеров;
- лучшее понимание ситуации;
- понимание предмета общения.

Передача информации возможна:

- другим лицам;
- для выполнения задач.

Передача информации может осуществляться в следующих направлениях:

а) сверху вниз:

- постановка задач (что, когда делать),
- инструктирование (как, каким образом, кто);

б) снизу вверх:

- извещение об исполнении;
- извещение о проверках,
- извещение о личном мнении сотрудника;

в) в горизонтальном направлении:

- обмен мнениями,
- координация действий,
- планирование,
- сообщения об исполнении

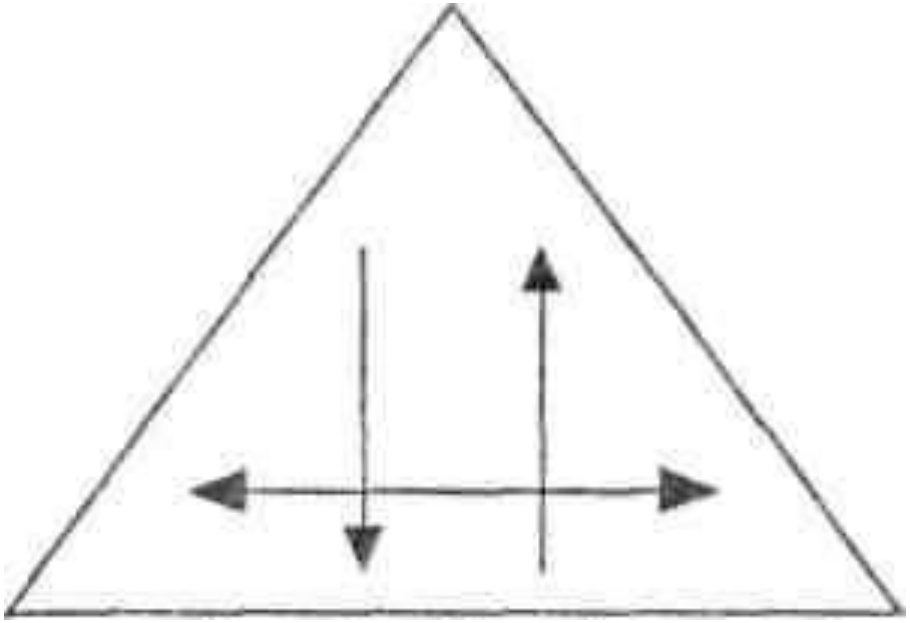
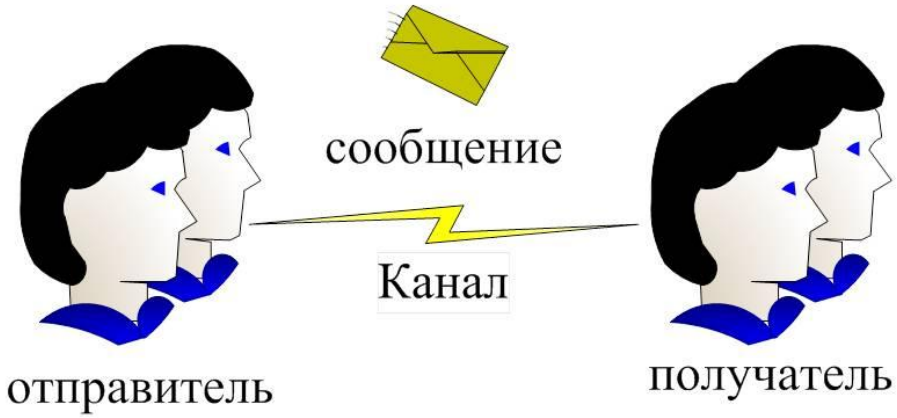


Рис. 1. Информационные потоки

Для осуществления процесса коммуникации необходимы четыре основных элемента:

- отправитель информации;
- сообщение — собственно информация;
- канал — средство передачи информации;
- получатель информации.



Коммуникационный процесс разбивают на пять этапов

- **1 этап** — начало обмена информацией, когда отправитель должен ясно представить, **«что именно»** и **«с какой целью»** он хочет передать и какую ответную реакцию получить.

- **2 этап** — воплощение идеи в слова, символы, в сообщение.

- Выбираются и используются различные каналы передачи информации, речь, жесты, мимика, письменные материалы, электронные средства связи: компьютерные сети, электронная почта и т. д.

- **3 этап** — передача информации через использование выбранных каналов связи.

- **4 этап** — получатель информации переводит вербальные и невербальные символы в свои мысли — этот процесс называют **декодированием**

- **5 этап** — этап обратной связи — **отклик получателя** на полученную информацию, на всех этапах коммуникационного процесса могут существовать помехи, искажающие смысл передаваемой информации.

Виды коммуникаций

- формальные (определяются организационной структурой предприятия, взаимосвязью уровней управления и функциональных отделов);
- неформальные коммуникации (например, канал распространения слухов);
- вертикальные (межуровневые) коммуникации — сверху вниз и снизу вверх;

- горизонтальные коммуникации — обмен информацией между различными отделами для согласования действий;

- межличностные коммуникации — устное общение людей в любом из перечисленных видов коммуникаций.

Коммуникационные роли

- ***«сторож»*** — контролирует течение информации к другому человеку в одной и той же коммуникационной сети (эту роль играют *секретари, диспетчеры*);
- «**лидер мнений»** — способен оказывать влияние на установки и поведение некоторых других людей (влияние неформальным образом);
- **«связной»** — связующее звено между группировкам в коммуникационной сети;
- **«пограничник»** — человек в коммуникационной сети, имеющий высокую степень связи с организационным окружением.

Причины плохой коммуникации :

- **а)** стереотипы — отсутствует объективный анализ **и** понимание людей, ситуаций, проблем;
- **б)** «предвзятые представления» — склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно;
- **в)** плохие отношения между людьми;

- **г)** отсутствие внимания и интереса собеседника;
- **д)** пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- **е)** ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения,;
- **ж)** неверный выбор стратегии и тактики общения

В общении выделяют следующие позиции:

- 1) доброжелательная позиция принятия собеседника;
- 2) нейтральная позиция;
- 3) враждебная позиция непринятия собеседника;
- 4) доминирование;
- 5) общение на равных;
- 6) подчинение.

Рис. Позиции и стили общения