

# Психология и этика общения

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

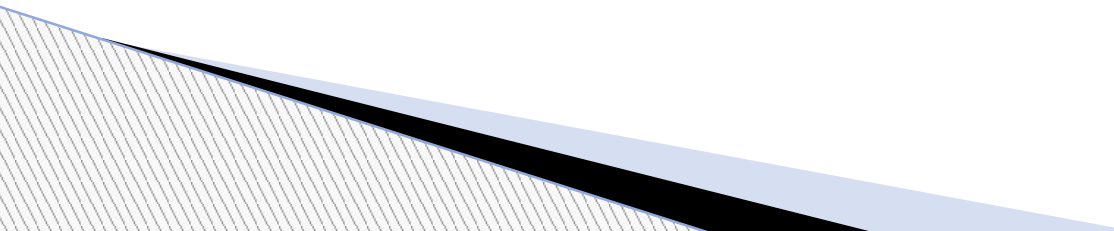
# 1. Понятие общения. Виды общения

▣ *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

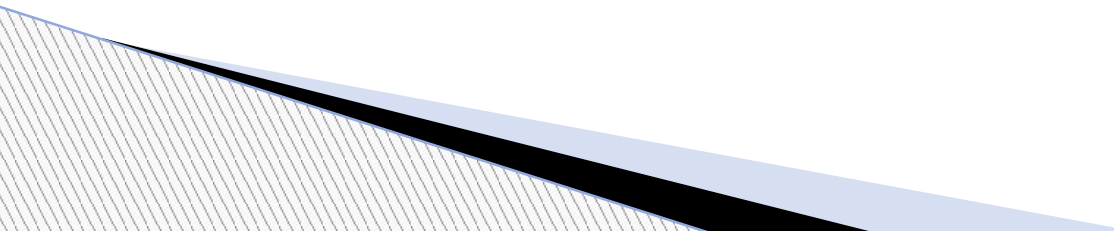
### 3) Формально-ролевое общение

- 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

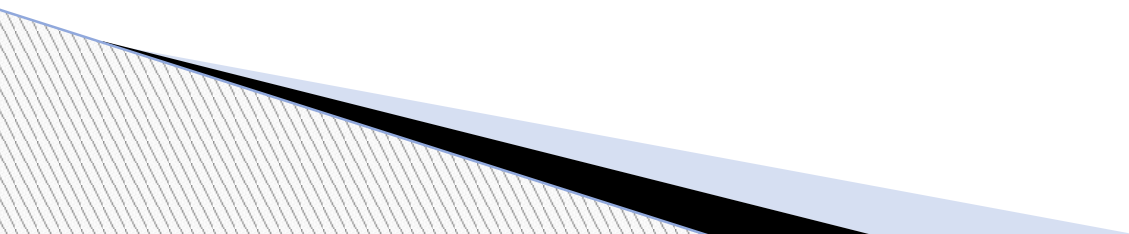
- суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

# Общение бывает:

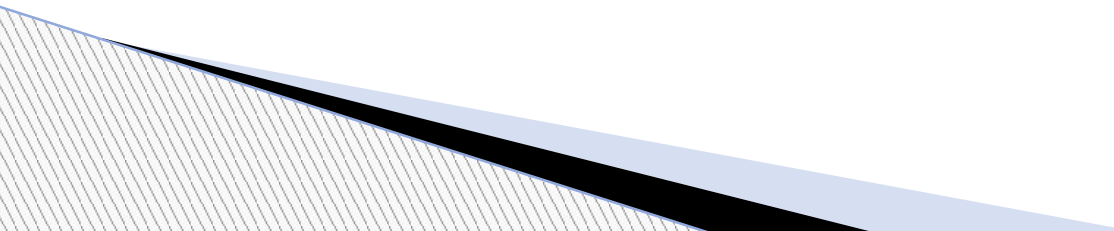
- - непосредственное (прямое);
- - опосредованное (косвенное). К формам опосредованного общения можно отнести рекламу, наглядную информацию.

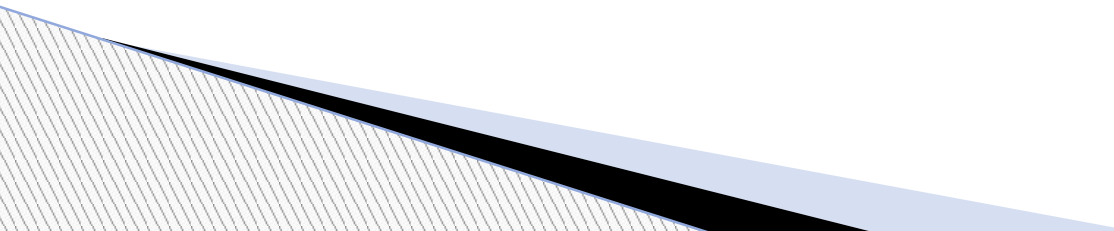


## **2. Структура и средства общения**

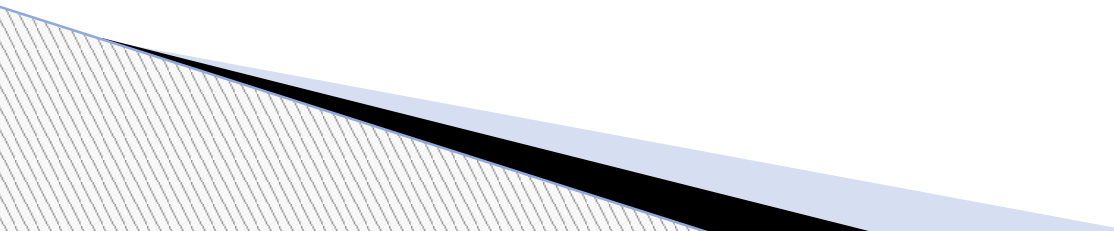


# Этапы общения:

- ▣ 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.
- 

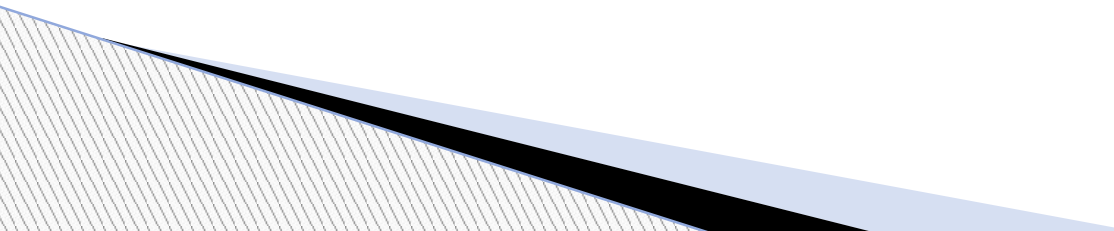
- Не следует начинать общение, если собеседник занят своими делами (разговаривает, причесывается и т.п.). Лучше начать разговор со слов: «Вы не кажется...», «Вы не могли бы...»
- На этапе ориентировки личности собеседника сначала следует определить психологическое состояние и корректировать его. Если 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*

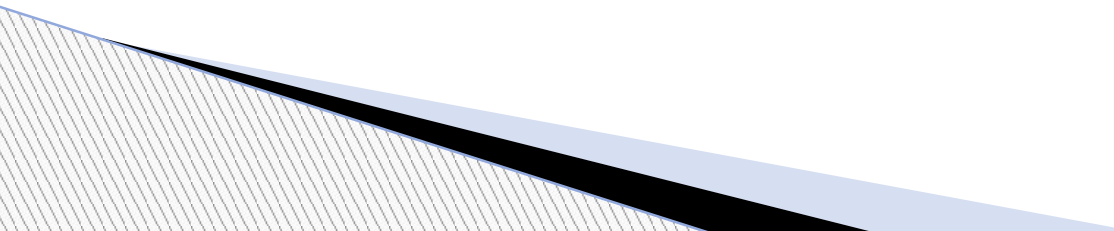
- ▣ просьба открыть окно или дверь в комнате;
- ▣ предложение снять верхнюю одежду, пиджак, кофту, свитер;
- ▣ констатация того, что обстановка в зале накалилась.

## ▣ *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 – слушающе му адресату)	ГДЕ (место действия)	КОГДА (время)	ПОЧЕМУ (мотив речевого действия)	ЗАЧЕМ (цель – коммуникат ивное намерение)

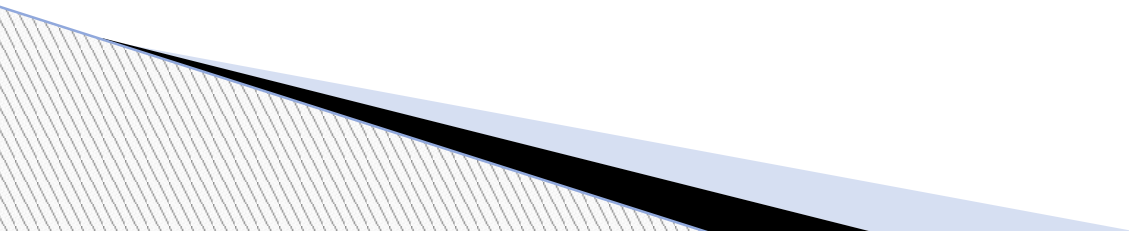


**Коммуниканты**  
**Партнеры**  
**Собеседники**

**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

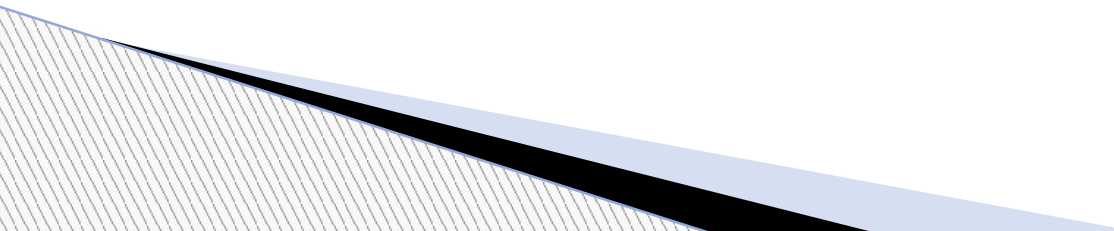
- — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.



# 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:

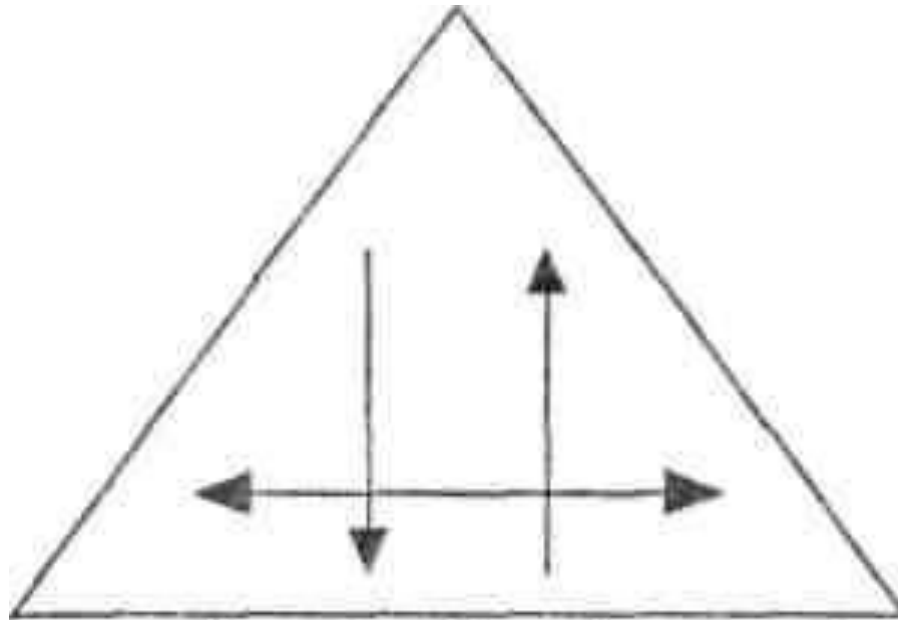
- постановка задач (что, когда делать),
- инструктирование (как, каким образом, кто);

## б) снизу вверх:

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

## **в) в горизонтальном направлении:**

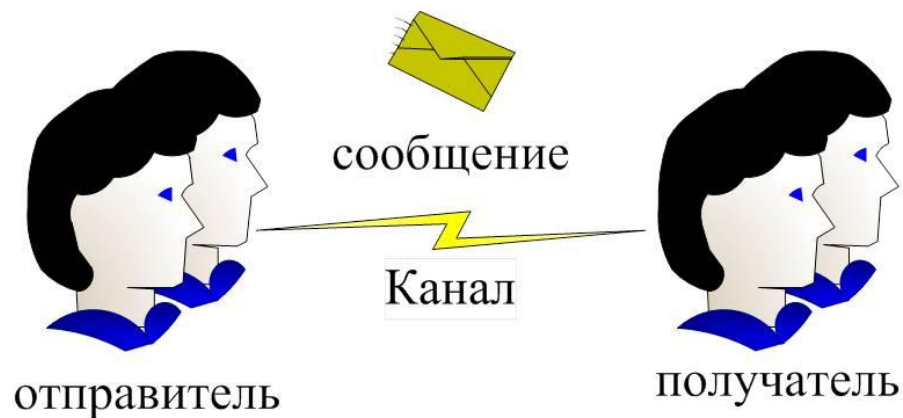
- обмен мнениями,
- координация действий,
- планирование,
- сообщения об исполнении



*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.

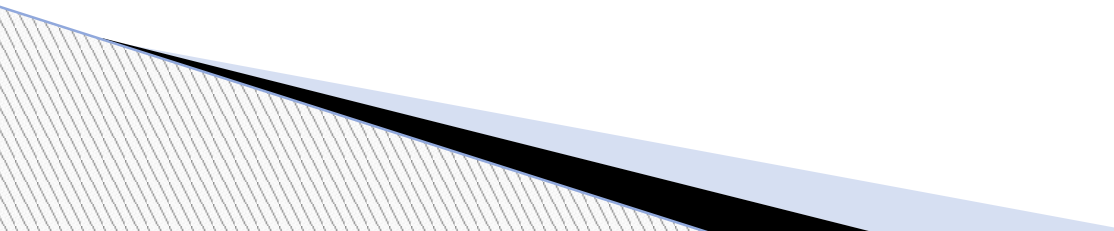
- ▣ **2 этап** — воплощение идеи в слова, символы, в сообщение.
- ▣ Выбираются и используются различные каналы передачи информации, речь, жесты, мимика, письменные материалы, электронные средства связи: компьютерные сети, электронная почта и т. д.

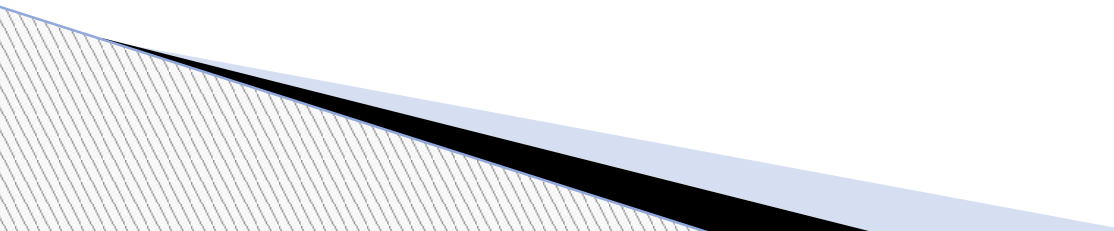
- ▣ **3 этап** — передача информации через использование выбранных каналов связи.
  
- ▣ **4 этап** — получатель информации переводит вербальные и невербальные символы в свои мысли — этот процесс называют **декодированием**

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



# Виды коммуникаций

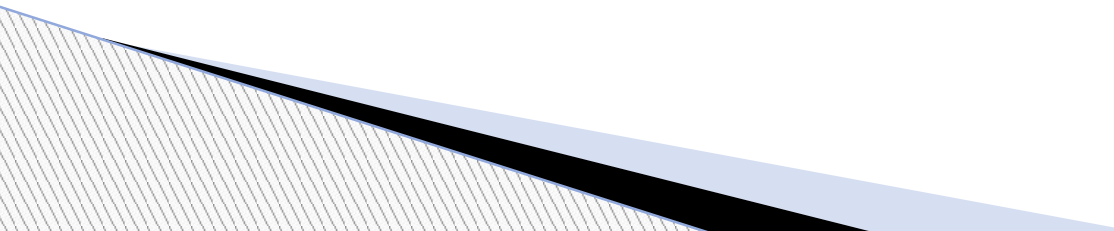
- формальные (определяются организационной структурой предприятия, взаимосвязью уровней управления и функциональных отделов);
  - неформальные коммуникации (например, канал распространения слухов);
  - вертикальные (межуровневые) коммуникации — сверху вниз и снизу вверх;
- 

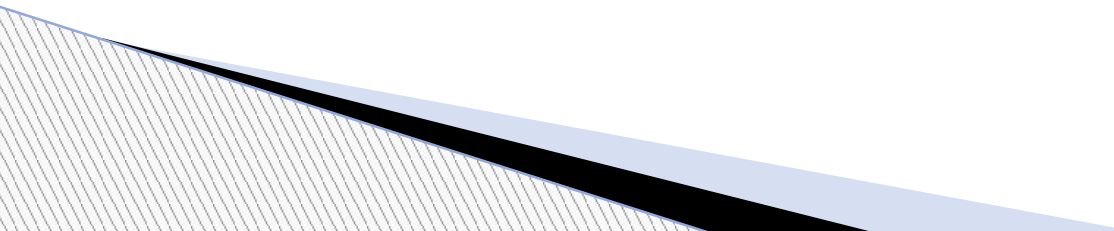
- горизонтальные коммуникации — обмен информацией между различными отделами для согласования действий;
  - межличностные коммуникации — устное общение людей в любом из перечисленных видов коммуникаций.
- 

# 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