

ОБЩЕНИЕ ВИДЫ, ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

«Умение общаться с людьми –такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Дж. Рокфеллер

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

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ:

- 1) *общение непосредственное (прямое)*
- 2) *опосредованное (косвенное)*. К формам опосредованного общения можно отнести рекламу, наглядную информацию, или, например, меню в ресторане, несущие основную информационную нагрузку.

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ:

- 1) «*Контакт масок*» – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.

2) Прimitивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

- 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.

5) *Духовное*. Межличностное общение (доверительно-неформальное) друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. 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; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

КОДЕКС СВЕТСКОГО ОБЩЕНИЯ:

- 1) вежливость, такт — «соблюдай интересы другого»;
- 2) одобрение, согласие — «не порицай другого», «избегай возражений»;
- 3) симпатии — «будь доброжелателен, приветлив».

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- 1) принцип кооперативности — «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
- 2) принцип достаточности информации — «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
- 3) принцип качества информации — «не ври»;
- 4) принцип целесообразности — «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- 5) «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
- 6) «умей слушать и понять нужную мысль»;
- 7) «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

СТРУКТУРА И СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ:

В едином процессе общения выделяют три стороны:

перцептивная - предполагает **восприятие** общающимися друг друга (очень важно, воспринимает ли один из партнеров по общению другого как заслуживающего доверия, умного, понятливого или же заранее предполагает, что тот ничего не поймет и ни в чем из сообщенного ему не разберется).

коммуникативная - включает в себя **обмен информацией** между участниками совместной деятельности. Общаясь, люди используют язык как одно из важнейших средств общения;

интерактивная – **взаимодействие** общающихся и обмен информацией в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками (продавец и покупатель общаются, даже если они не произносят слова);

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ:

- ⦿ *язык* - система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения;
- ⦿ *интонация* - эмоциональная выразительность речи, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе;
- ⦿ *мимика, жесты, поза, взгляд* собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы;
- ⦿ *расстояние*, на котором общаются собеседники, зависит от культурных и национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

*Говорим мы голосом, беседуем всем
телом.*

Публиций

Общение осуществляется по следующим каналам: **речевому** (вербальному - от латинского слова *устный, словесный*) и **неречевому** (невербальному).

СРЕДСТВА НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ:

ПОЗА, ЖЕСТ, МИМИКА, ПОХОДКА,
ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ (ВЗГЛЯД),
НАПРАВЛЕНИИ ДВИЖЕНИЯ, ДЛИНА ПАУЗЫ,
ИНТОНАЦИЯ, ГРОМКость, тембр, паузы,
ВЗДОХ, смех, плач, кашель,
рукопожатие, поцелуй, похлопывания,
ориентация, дистанция.

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Насчитывается около 1000 устойчивых поз. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, другие – закрепляются. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные.

- во время разговора говорящий наклоняется – говорит о внимании;
- разваливается на стуле, в кресле – неудобно с ним общаться;
- женщины предпочитают разговаривать склоняясь в сторону собеседника;
- мужчины предпочитают положение лицом к лицу;
- скрещенные руки или ноги – защитная установка;
- открытая поза – установка доверия;
- сидят, подбоченившись – неповиновение или готовность к работе;
- кивание головой – согласие или дает разрешение собеседнику продолжить разговор;
- руки, заведенные за голову – превосходство.

Язык тела на собеседовании



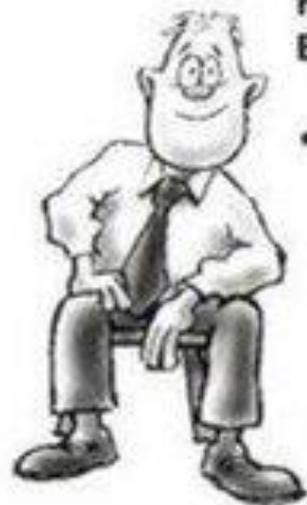
РУКИ ПОДНЯТЫ

- Замкнутость, уход в оборону



РУКИ/НОГИ СКРЕЩЕНЫ

- Закрыт, неубежден



НАКЛОН ВПЕРЕД

- Готов!



НАКЛОН НАЗАД

- Уверенность в собственном превосходстве



СМАХИВАНИЕ СОРИНКИ

- Неодобрение

Жесты - это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон. Жесты можно разделить на:

- *коммуникативные*: жесты приветствия, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.;
- *модальные жесты (выражающие оценку и отношение)*: жесты одобрения, неудовлетворения, доверия, недоверия, растерянности и т.п.;
- *описательные жесты*: имеют смысл только в контексте речевого высказывания.

Речевые высказывания и сопровождающие их жесты должны совпадать, противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством лжи.

Особая роль в передаче информации отводится мимике - движениям мышц лица, отражающим внутреннее состояние человека. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10% информации.

Нейтральное



Враждебное



Радостное



Гневное



Недовольное



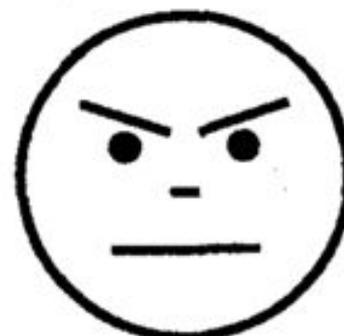
Простодушное



Усталое



Чуть злое



Притворно
радостное



Расстроенное



Скептическое



Печальное



Походка человека - это стиль передвижения, который отражает его эмоциональное состояние. Исследования показали, что легко узнаются по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Самая тяжелая походка при гневе, самая легкая - при радости, самая большая длина шага при гордости, вялая, угнетенная походка - при страдании.

Взгляд - общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт при ее отсутствии. Взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону, когда мысль полностью готова - на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается - больше. Тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и посылает ему сигналы обратной связи. Взгляд передает самую точную информацию о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не контролируется человеком.

Межличностное пространство - как близко или далеко собеседники находятся по отношению друг к другу. Им мы выражаем наше отношение к говорящему: держимся подальше, если нам не нравится человек или кого боимся; чем больше собеседники заинтересованы друг в друге, тем ближе они сидят или стоят.

Существует определенный предел допустимого расстояния между собеседниками:

- интимная (до 46 см): родственники, возлюбленные, друзья, встречается в спорте;
- личная (46 - 120 см): неформальные социальные и деловые отношения;
- социальная (120 - 360 см): официальное общение;
- публичная (более 360 см): сохраняется при обращении к аудитории, к группе людей.

ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ. РЕЧЕВЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Вербальное общение бывает *письменным и устным*.

Функции вербального общения:

1. Обмен информацией между людьми.
2. Организация взаимодействия между людьми.
3. Восприятие друг друга партнерами по общению.

Виды вербального общения:

1. Открытое - закрытое;
2. Монологическое - диалогическое;
3. Ролевое - личностное

Открытое общение - это желание и умение выразить свою точку зрения и готовность учесть позиции другого человека.

Закрытое общение - это нежелание либо неумение выразить свою точку зрения и отношение. Но закрытое общение оправдано в конфликтных ситуациях.

Ролевое общение - общение людей, исходящее из их социальной роли.

Личностное общение - общение по душам.

Интонация - это способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам и к тем людям, к которым он обращается. Энтузиазм, радость, недоверие передаются высоким голосом. Печаль, горе, усталость - мягким, приглушенным голосом, с понижением звука к концу каждой фразы.

Темп и громкость речи. В общении важно обращать внимание на темп речи. Люди говорят быстро:

когда взволнованы или обеспокоены чем-либо;

когда они говорят о личных трудностях;

когда хотят в чем-то убедить собеседника или уговорить его.

Умение держать паузу - незаменимое средство ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов.

Форма изложения своих мыслей - правильность речи, ясность, логичность, простота и в то же время богатство, живость, находчивость. Достичь искусства говорить хорошо, изучив специальный предмет - риторика. Главное практика - выступать перед аудиторией.