

**ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ
МЕХАНИЗМ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
СФЕРЕ**

ПЛАН:

1. Понятие «общение», его смысловое содержание, цель, виды и формы. «Внутренний» и «внешний» аспекты общения.
2. Средства, функции и структура общения. Особенности общения в деловой коммуникации.
3. Стили общения.
4. Механизмы и принципы общения.

Определение сущности понятии «общение»,

- Под общением понимается – **сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми.**
- *индивидуальный сценарий общения*
- *культурные сценарии общения*
- **Общекультурные сценарии представляют собою то, что называют культурой общения.**



Внешний, ритуальный, «этикетный» аспект общения

- Он выражается в выполнении общепринятых ритуалов общения, правил *этикета*, предписывающих, что и как надлежит во время общения делать.
- Например, нельзя громко разговаривать в общественном месте; нужно уступать место пожилым людям в транспорте и др.

Внутренний, социально-психологический аспект общения

- Второй аспект предполагает наличие «внутренней культуры» человека.
- К основным нормам «внутренней культуры» относятся следующие требования:
- Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе (**«Золотое правило нравственности»**).
- Выполняй свои обещания, договоренности и обязательства.
- Будь доброжелателен, старайся по возможности делать людям добро, выполнять их просьбы.

Содержание общения

- **Содержание** – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного человека к другому.
- **По содержанию общение может быть представлено как:**
- *Материальное* – обмен продуктами и предметами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.
- *Когнитивное* – обмен знаниями.
- *Деятельное* – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

Содержание общения

- *Кондиционное* – обмен психическими или физиологическими состояниями. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние
- *Мотивационное* – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

Цель общения

- **Цель общения** – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности.
- 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 межличностных отношений, личностного роста индивида.

Виды общения по цели

- Существует столько **частных видов общения**, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Назовем основные из них.
- *Деловое* общение. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир
- *Личностное* общение сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека

- *Инструментальное* – общение, которое преследует какую-то конкретную цель.
- *Целевое* – это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении.

Виды общения

Общение

```
graph TD; A[Общение] --> B[Формальное]; A --> C[Неформальное]; B --> D[Анонимное]; B --> E[Функциональное]; C --> F[Приятельское]; C --> G[Интимное];
```

The diagram is a hierarchical flowchart. At the top is a blue rounded rectangle labeled 'Общение'. Two arrows point downwards from it to two more blue rounded rectangles: 'Формальное' on the left and 'Неформальное' on the right. From 'Формальное', two arrows point downwards to 'Анонимное' and 'Функциональное'. From 'Неформальное', two arrows point downwards to 'Приятельское' and 'Интимное'. All boxes are blue with white text and rounded corners.

Формально
е

Анонимное

Функциональное

Неформально
е

Приятельское

Интимное

формальное общение

(«контакт масок»)

- **Анонимное общение.** Это кратковременный контакт между незнакомыми людьми, например на улице, в городском транспорте. Главное в анонимном общении – доброжелательное отношение к людям.
- **Функциональное общение** Оно имеет место тогда, когда люди вступают в контакт как исполнители определенных функций, связанных с их социальными ролями. Это типичная форма деловых отношений. В этом случае отношения между людьми определяются правами и обязанностями, соответствующими их ролям. Функции, права, обязанности – это все «прикреплено» не к личности как таковой, а к социальной позиции, которую она занимает.

Неформальное общение

- **Приятельское общение.** Это неформальное общение достаточно хорошо знающих друг друга людей, которых связывают какие-то общие дела, интересы или просто желание сохранить сложившуюся в прошлом (например, в школе) связь. Приятельское общение является неформальным, поскольку сценарии его не требуют обязательного соблюдения принятых в обществе правил этикета. Нарушение этикета – это знак близости.
- Но и в сценариях приятельского общения предполагается выполнение определенных норм поведения. Обычно в каждом кругу приятелей складываются свои обычаи, формы обращения друг к другу, способы проведения досуга.

Неформальное общение

- **Интимное общение.** Основой этого общения являются личностная эмоциональная заинтересованность друг в друге и глубокая душевная близость. Основные типы отношений, с которыми связано интимное общение, – это дружба и любовь.
- **Дружба** – это бескорыстные личные взаимоотношения между людьми, основанные на любви, доверии, искренности, взаимных симпатиях, общих интересах и увлечениях.
- **Под любовью** понимают – интимное и глубокое чувство, устремленность на другую личность, человеческую общность или идею

Средства общения

- можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому.
- Информация может передаваться различными способами: язык жестов, речь, средства искусства, СМИ, через различные технические средства и т.д.

Функции общения

- Различают **четыре основные функции общения**:
- *Инструментальная* функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.
- *Интегративная* функция раскрывает общение как средство объединения людей.
- Функция *самовыражения* определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.
- *Трансляционная* функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.
- Среди других функций общения можно назвать: *экспрессивную* (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), *социального контроля* (регламентации поведения и деятельности), *социализации* (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Структура общения (по Г.М. Андреевой)

коммуникативную, или собственно коммуникацию, которая состоит в обмене информацией между общающимися индивидами и ее понимание

интерактивную, заключающуюся в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями

перцептивную, представляющую собой процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Коммуникативная сторона общения

- Средствами коммуникации являются:
 - 1) вербальные ;
 - 2) невербальные;
 - 3) паралингвистические (тональность голоса, диапазон голоса, качество голоса);
 - 4) экстралингвистические (паузы, смех, плач, темп речи);
 - 5) пространственно-временные (дистанции. Время).

Различают следующие формы интерактивной стороны общения:

- **Сотрудничество** – форма общения, когда оба партнера содействуют друг другу, активно способствуют достижению и индивидуальных и общих целей совместной деятельности;
- **Противоборство** – форма общения, когда партнеры по общению препятствуют достижению друг другом индивидуальных целей;
- **Уклонение от взаимодействия** – партнеры стараются избегать активного сотрудничества.
- **Однонаправленное содействие** – когда один из партнеров содействует достижению целей другого. А последний уклоняется от сотрудничества.
- **Контрастное взаимодействие** – когда один из партнеров содействует достижению целей другого. А последний противодействует ему.
- **Компромиссное взаимодействие** – оба партнера отчасти содействуют. Отчасти противодействуют друг другу

Перцептивная сторона общения

- Восприятие зависит от личностных качеств воспринимающего, его жизненного опыта, моральных установок, ситуации и т.п. К особенностям перцепции относятся:
- **идентификация** – уподобление себя другому, когда представление о внутреннем состоянии партнеров по общению вырабатывается на основе попытки поставить себя на его место;
- **стереотипизация** – восприятие партнера на основе социального стереотипа, как представителя определенной социальной группы.
- **Рефлексия** – попытка одного партнера детально представить, как его воспринимает другой.
- **Обратная связь** – осмысление ответных реакций партнера по общению
- **Эмпатия** – эмоциональный отклик на поведение и высказывания партнера.

Особенности перцепции

- При восприятии очень важно первое впечатление, которое партнеры оказывают друг на друга.
- Решающими для формирования впечатления о человеке являются **первые 4 минуты**.

Ошибки перцепции:

- *фактор превосходства*: при встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем если бы он был нам равен;
- *фактор привлекательности*: чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях, если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.

Ошибки перцепции

- *фактор "отношения к нам"*: те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, которые к нам относятся плохо;
- *эффект ореола*: при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

Специфика межличностной коммуникации

- раскрывается, прежде всего, в следующих процессах и феноменах:
- *процессе обратной связи,*
- *наличии коммуникативных барьеров,*
- *феномене коммуникативного влияния и существовании различных уровней передачи информации (вербального и невербального).*
- Обратная связь – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель обратной связи – помощь партнёру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей

Влияние личностных качеств на общение

- **Личность обладает индивидуальными чертами и качествами** - интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми, формирующимися в процессе семейной, трудовой, общественной, культурной жизнедеятельности человека.
- В общении важное значение приобретает **знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств.**
- **Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер.**

На характер общения оказывает влияние темперамент его участников

- Сангвиник жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми. Легко контролирует свои эмоции и переключается с одного вида деятельности на другой.
- Флегматик уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новым видам деятельности и новой обстановке. Долго обдумывает новое дело, но, начав его выполнение, обычно доводит до конца. Настроение, как правило, ровное, спокойное.

На характер общения оказывает влияние темперамент его участников

- Холерик активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, однако подвержен резким сменам настроения, эмоциональным срывам, депрессии. В общении бывает резок, несдержан в выражениях.
- Меланхолик впечатлителен, повышенно эмоционален, при этом больше подвержен отрицательным эмоциям. В сложных ситуациях склонен проявлять растерянность, терять самообладание. Мало предрасположен к активному общению. В благоприятной обстановке может хорошо справляться со своими обязанностями.

- Швейцарский психолог Карл Юнг разделил личности на **экстравертов и интровертов**.
- **Экстраверты** характеризуются ослабленным вниманием к своему внутреннему миру и ориентацией на внешнюю среду. Они общительны, коммуникабельны, инициативны и легко адаптируются к различным условиям.
- **Интроверты**, наоборот, ориентированы на свой внутренний мир и склонны к самоанализу, замкнутости.
- Такие типы темперамента, безусловно, редко встречаются в чистом виде.

Другие типы

- *Сенситивы (S)* - это люди, которые активно используют свои органы чувств для сбора информации. Они реалисты и прекрасно ориентируются в деталях и подробностях этого мира.
- *Интуитивы (N)*, наоборот, видят глубокий смысл и широкие возможности развертывания той или иной ситуации, поскольку они оценивают мир с помощью своего воображения.

Другие типы

- *Логики* (Т) делают рациональные, логические выводы. Они легко могут выявить, что правильно и что неправильно. Они анализируют.
- *Эмоционалы* (F), наоборот, принимают решения на основе своих чувств (а эти чувства, в свою очередь, базируются на системе их ценностей). Они являются тактичными, сострадательными и склонными к благотворительности, отличаются дипломатичностью.

Другие типы

- *Рационалы (J)* ведут упорядоченную организованную жизнь, и чем больше событий в жизни они могут контролировать, тем для них лучше. *Иррационалы (P)*, наоборот, отличаются спонтанными реакциями, приветствуют **НОВЫЙ ОПЫТ**.

Классификация Д. Кирси

- Развитием этой теории типов можно считать предложенную калифорнийским психологом Дэвидом Кирси классификацию людей по четырем типам темперамента:
 - NF - романтический, мягкий;
 - NT - любопытный, логический;
 - SJ - организованный, ответственный;
 - SP - играющий, свободный.

Стили общения

- **Стиль общения** — это индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми.
- Стиль общения зависит не только от личностных качеств, но и от очень разных составляющих — жизненного опыта, отношения к людям, а также от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе.