

**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.

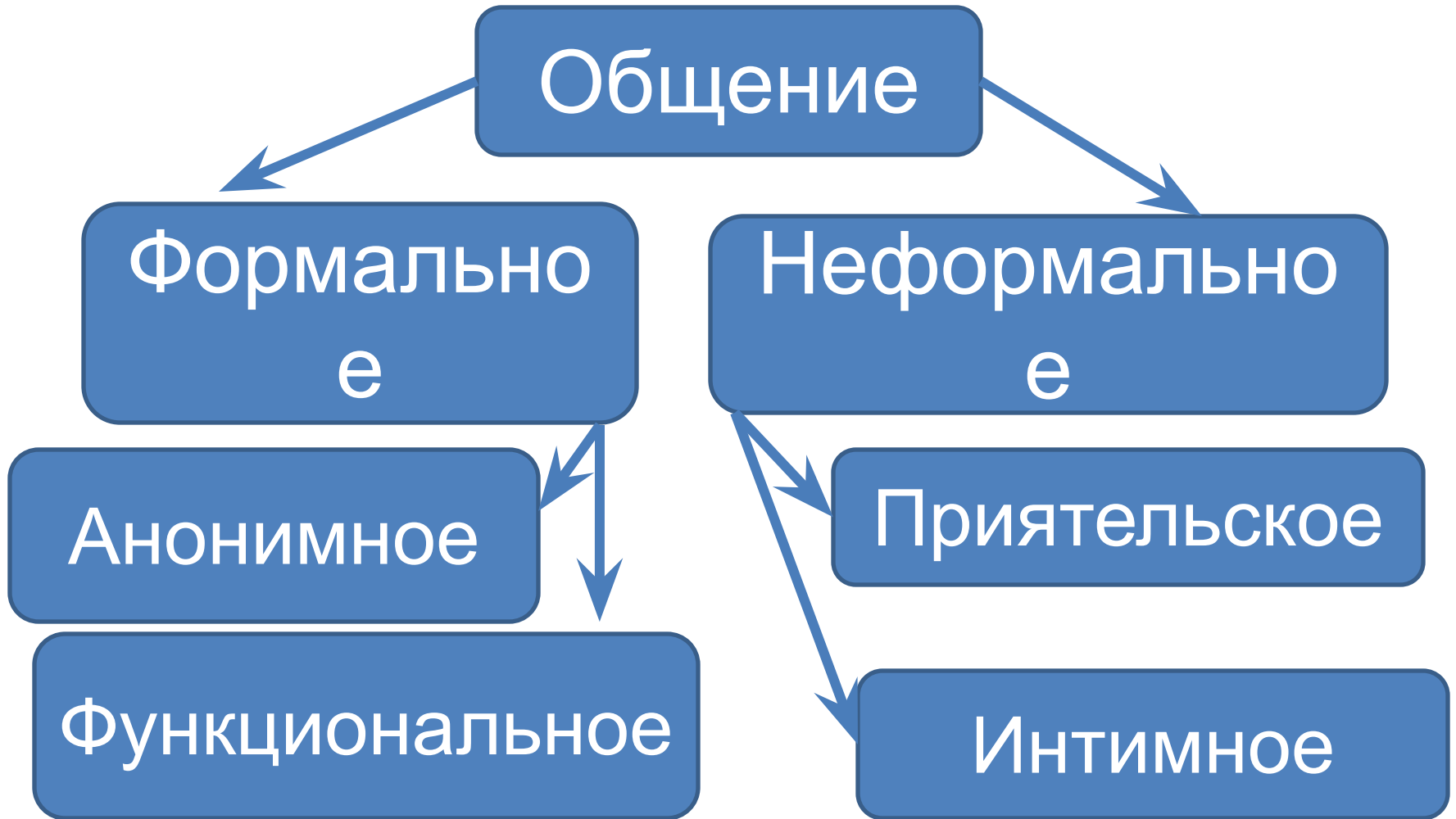


# Виды общения по цели

- 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



# 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.