

ОБЩЕНИЕ

сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)

В обобщённых классификациях выделяют три стороны общения

Близкая к первой классификация выделяет такие стороны:

Ещё один вариант классификации :

коммуникативная:
обмен информацией между
общающимися индивидам

Интерактивная:
организация
взаимодействия между
общающимися
индивидами (обмен
действиями):

**перцептивная
(межличностная
перцепция):**
процесс восприятия и позна
ния друг друга партнерами
по общению и
установления на этой
основе взаимопонимания

информационно-коммуникативная
— приём и передача информации;

регуляционно-коммуникативная —
взаимокорректировка
действий в
совместной деятельности

аффективно-коммуникативная
изменение
эмоционального
состояния.

**инструментальная
функция** — основная
рабочая функция, обмен
информацией в процессе
управления и
совместного труда;

синдикативная —
сплочение групп;

**трансляционная
функция** — передача
знаний, оценок;

самовыражение —
поиск и достижение
взаимопонимания.

В соответствии с содержанием можно выделить следующие виды общения:



Материальное общение — обмен предметами или продуктами деятельности.

Когнитивное общение — обмен информацией, знаниями. Когда мы узнаём у знакомых о погоде на улице, ценах на продукты, времени начала концерта, способах решения математической задачи, мы имеем дело с когнитивным типом общения.

Кондиционное, или эмоциональное общение — обмен эмоциональными состояниями между общающимися индивидами. Развеселить грустного друга — пример эмоционального общения. В его основе лежит феномен эмоционального заражения.

Мотивационное общение — обмен желаниями, побуждениями, целями, интересами или потребностями. Имеет место как в деловом, так и в межличностном общении. Примерами могут служить: мотивация персонала на успешную работу на предприятии (деловое общение), разговор, направленный на то, чтобы уговорить друга пойти с Вами на концерт (межличностное общение).

Деятельностное общение — обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности. Пример: учиться вышивать крестиком в кружке вышивания.

В зависимости от используемой техники общения и его целей можно выделить следующие виды:



Средства общения

Вербальные

Паравербальные

Невербальные

Паралингвистика (греч. παρά «около») — раздел языкознания, изучающий невербальные (неязыковые) средства, передающие совместно с вербальными смысловую информацию в составе речевого сообщения, а также совокупность таких средств^[9]. Паралингвистические средства не входят в систему языка и не являются речевыми единицами^[9], однако в той или иной степени представлены в каждой речевой единице, сопровождая речь^[10]. Различают три вида паралингвистических средств.

фонационные — темп, тембр, громкость речи, заполнители пауз (к примеру, э-э, м-м), мелодика речи, диалектные, социальные или идиолектные особенности артикуляции звуков;

кинетические — жесты, поза, мимика говорящего;

графические — особенности почерка, графические дополнения к буквам, заменители букв (&, & и другие).

Техника и приемы общения

Техника общения – это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения. **Приемы общения** – наиболее предпочтительные средства, выбираемые для процесса общения.

Психология жестов. Передаваемая словесно информация может быть воспринята неверно если она сопровождается несоответствующими жестами.

Знание психологии жестов поможет изменить свое поведение, вовремя закончить переговоры и т. д., если что-то идет не так, как хотелось бы.

**Жесты
открытости**

**Подозрение и
скрытность**

**Территориальн
ые права**

**Раздумье и
критическая
оценка**

Жесты защиты

Жесты открытости

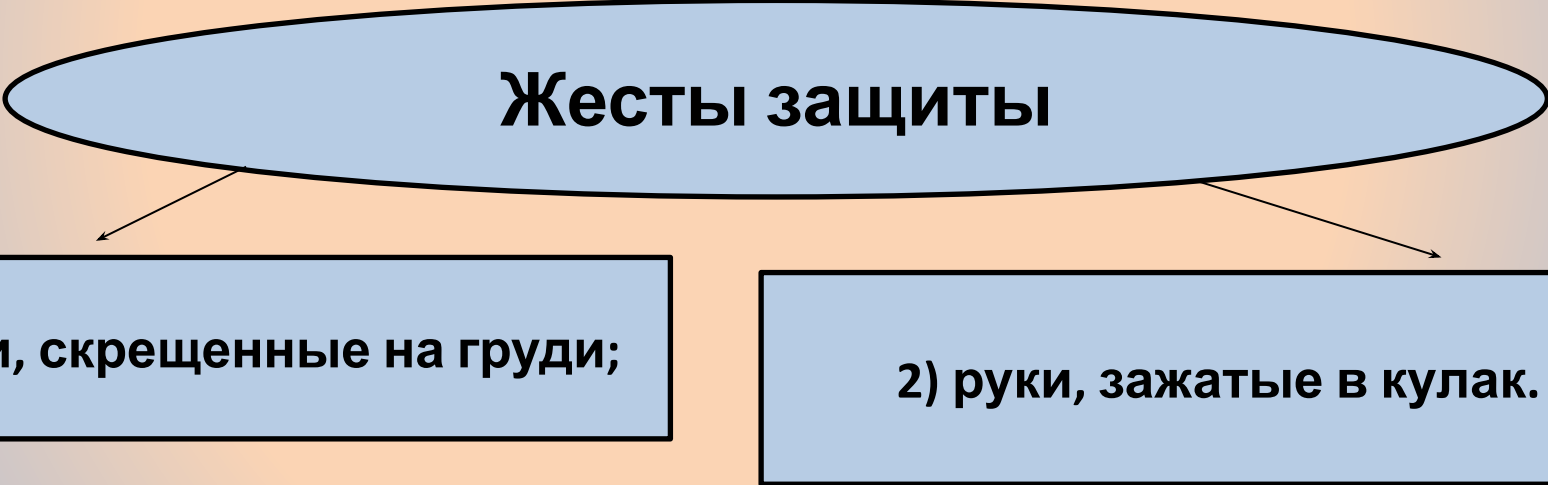


```
graph TD; A([Жесты открытости]) --> B[1) раскрытые руки (руки ладонями вверх);]; A --> C[2) расстегивание пиджака.];
```

1) раскрытые руки (руки ладонями вверх);

2) расстегивание пиджака.

Жесты защиты



```
graph TD; A([Жесты защиты]) --> B[1) руки, скрещенные на груди;]; A --> C[2) руки, зажатые в кулак.];
```

1) руки, скрещенные на груди;

2) руки, зажатые в кулак.

Раздумье и критическая оценка:

палец вдоль
щеки;
наклоненная
голова (поза
внимательного
слушания);

жесты с очками, к жесту прибегают
также, если требуется время на
обдумывание, при этом в рот берется
дужка очков, говорить при этом
сложно, так что остается внимательно
слушать, обдумывая ответ;

почесывание
подбородка
(«хорошо,
давайте
подумаем»);

хождение по
комнате;
пощипывание
переносицы.

Подозрение и скрытность:

взгляд в сторону («что ты имеешь в виду?»); защита рта рукой: во время речи – лживость; во время слушания – чувствует, что собеседник лжет;

прикосновение к носу – вариант 2 в замаскированной форме;

потирание века;

почесывание или потирание уха.
Предостережение – нельзя возводить рассмотренные жесты в абсолют.

Территориальные права:

1) **интимная зона** (от 15 до 46 см) – это психологическая собственность человека, право нарушить эту зону имеет только очень близкий человек, при вторжении чужого, например, при давке в общественном транспорте, человек испытывает раздражение и дискомфорт;

2) **личная зона** (от 46 см до 1,2 м) – расстояние для вечеринок и официальных встреч;

3) **социальная зона** (от 1,2 до 3,6 м) – зона для общения с посторонними людьми, например, на таком расстоянии следует находиться хозяину квартиры и сантехнику, чтобы не вызывать раздражения друг у друга;

4) **общественная зона** (более 3,6 м) – расстояние для общения с большой аудиторией.

Отношение к беседе

1) ноги (или все тело) обращены к выходу – свидетельство того, что человек хочет закончить встречу, поэтому следует либо закончить разговор, либо перевести его в более интересное русло;

2) подпираание ладонью щеки и подбородка – свидетельство скуки, иногда путают с жестом внимательного слушания, но в этом случае указательный палец направлен вертикально к виску.