

A young girl with long, wavy brown hair is sitting on a wooden floor, holding a small, fluffy brown rabbit. She is wearing a maroon long-sleeved shirt and has a gentle smile. The background is a dimly lit room with a wooden door and a light switch on the wall. The word "ОБЩЕНИЕ" is overlaid in large white letters across the center of the image.

# ОБЩЕНИЕ

Профессор Лустин Сергей  
Иванович

# Единство общения и деятельности

*А.Н. Леонтьев.* Общение как реальность человеческих отношений в различных видах совместной деятельности.

Взаимоотношения в процессе деятельности определяет отношение человека не только к предмету деятельности, но и к другим людям. Общение формирует общность индивидов, выполняющих совместную деятельность.

Итог деятельности – создание какого-либо предмета.

Итог общения – влияние людей друг на друга.

# Содержание категории общения

- ✓ Вид человеческой деятельности.
- ✓ Условие деятельности.
- ✓ Результат деятельности (обмен информацией, социальн. опытом, чувствами, настроениями).

# Структура общения

В структуре общения выделяют:

- ✓ содержание,
- ✓ цель,
- ✓ средства,
- ✓ формы,
- ✓ стороны,
- ✓ виды,
- ✓ барьеры.

# Содержание общения

По содержанию общение может быть:

1. Материальное – обмен продуктами и предметами деятельности.
2. Когнитивное – обмен знаниями.
3. Деятельное – обмен умениями и навыками.
4. Кондиционное – обмен психофизиологическ. состояниями.
5. Мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами.

# Цель общения

По целям общение делится на:

1. Биологическое – направлено на удовлетворение органических потребностей.
2. Социальное – расширение и укрепление межличностные контактов. Определено соц. потребностями.

*деловое (в совместной деятельности)*

*личностное (мировоззрение, разреш. конфл.)*

*инструментальное (мир вещей и т.п.)*

*целевое (удовлетв. потребности в общении)*

# Средства общения

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения (органы чувств, движения, эмоции, речь).

# Функции общения

Функции общения всегда связаны с содержанием общения.

*Инструментальная* – механизм управления и передачи информации для действий.

*Интегративная* – общение как средство объединения людей.

*Самовыражение* – психологическое содержание.

*Трансляционная* – передача способов деятельности, оценок



# Формы общения

*Прямое* – передача информ. от участника к участ.

*Косвенное* – через третье лицо.

*Непосредственное* – через естеств. органы (голосов. связки, руки, голова и т.д.).

*Опосредованное* – через спец. средства (печать, радио, телевидение, интернет и др.).

*Массовое* – контакты незнакомых лиц.

*Межличностное* – контакты в группах постоянных участников, подразумевает определенную психологическую близость.

# Типы межличностного общения

## Императивное общение.

Авторитарная, директивная форма воздействия на партнера с целью контроля над его поведением, принуждения к определенным действиям или решениям.

Партнер по общению рассматривается как объект воздействия.

Цель общения – принуждение партнера – не завуалирована.

Средства общения – приказ, требования, указания

# Типы межличностного общения

**Манипуляция.** Воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений.

Партнер по общению рассматривается как объект достижения своих целей.

Цель общения – контроль над поведением и мыслями партнера.

Средства общения могут широко варьировать.

# Типы межличностного общения

Диалогическое общение. Общение с установкой на собеседнике как на партнере.

Возможно при:

- ✓ общение по принципу здесь и сейчас
- ✓ безоценочное восприятие личности партнера
- ✓ восприятие партнера как равного
- ✓ содержание общения – проблемы, важные вопросы
- ✓ презентация своих истинных чувств и желаний

# Стороны общения

---

Коммуникативная. Взаимный обмен информацией побудительной или констатирующей

Передача и прием знаний, идей, мнений.

# Стороны общения

**Интерактивная.** Межличностное взаимодействие, позволяющее общающимся реализовать для них некоторую общую деятельность.

Общение направленное на взаимодействие и обмен действиями.

# Стороны общения

**Перцептивная.** Заключается в воспитании, познании, понимании людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

Процесс восприятия «социальных объектов».

# Специфика межличностной коммуникации

Процессы и феномены межличностной коммуникации:

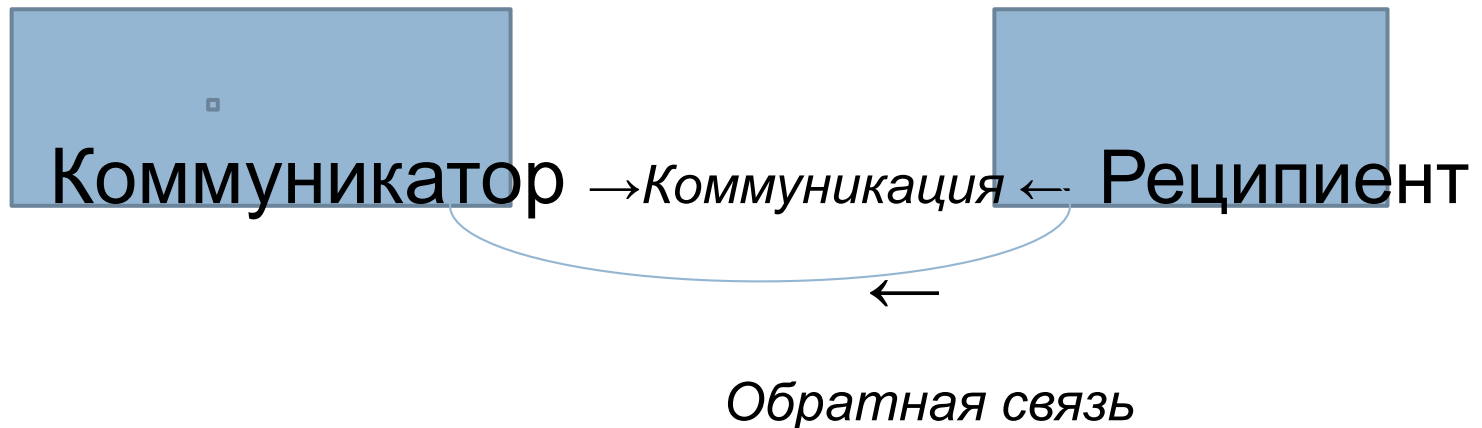
- процесс обратной связи
- наличие коммуникативных барьеров
- феномен коммуникативного влияния
- наличие различных уровней передачи информации



# Специфика межличностной коммуникации

Коммуникатор – лицо, передающее  
информацию

Реципиент – лицо, получающее информацию



# Специфика межличностной коммуникации

*Обратная связь* – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.

*Цель обратной связи* – помочь партнеру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

# Специфика межличностной коммуникации

Межличностная коммуникация имеет двухуровневую организацию:

- ✓ *Вербальный уровень* — речь как проявление активности воли и сознания говорящего. Процесс выговаривания своих трудностей переводит их из плана индивидуального в план общественный.
- ✓ *Невербальный уровень* — воспринимаемый внешний вид, движения человека (жесты, мимика, позы, походка и т.д.), контакт глаз. Невербальные средства — важное дополнение речевой коммуникации. Они усиливают речевое влияние и помогают участникам общения выявить намерения друг друга.

# Специфика межличностной коммуникации

Типы позиций коммуникатора, способствующие повышению эффективности его речи:

- ✓ *открытая* – коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения.
- ✓ *отстраненная* – коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявляет об этом открыто.
- ✓ *закрытая* – коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже может прибегать к специальным мерам, чтобы скрыть ее.

# Специфика межличностной коммуникации

Функции невербальной коммуникации:

- ✓ дополнение речи
- ✓ замещение речи
- ✓ репрезентация эмоциональных состояний

# Специфика межличностной коммуникации

Формы невербальной коммуникации:

- ✓ кинесика
- ✓ паралингвистика
- ✓ экстралингвистика
- ✓ проксемика
- ✓ визуальное общение

# Специфика межличностной коммуникации

*Кинесика* – оптико-кинетическая система знаков, которая включает в себя жесты (руки), мимику (лицо), пантомимику (позы). Зависит от индивидуальных, гендерных, национальных и др. особенностей.

Исследования М. Аргайла. Количество жестов  
в

течении 1-го часа общения:

финны – 1; итальянцы – 80; французы – 120;  
мексиканцы – 180.

# Специфика межличностных коммуникаций

*Паралингвистика* – система вокализации, т.е. качество голоса, диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

*Экстралингвистика* – включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача, темп речи. Эти дополнения увеличивают семантически значимую информацию



# Специфика межличностной коммуникации

*Проксемика* – нормы пространственной и временной организации общения (пространственная психология, Э. Холл).

Нормы приближения к партнеру:

интимное расстояние – 0-45 см

персональное расстояние – 45-120 см

социальное расстояние – 120-400 см

публичное расстояние – 400-750 см

# Специфика межличностной коммуникации

## *Контакт глаз:*

- ✓ частота обмена взглядами
- ✓ длительность обмена взглядами
- ✓ смена статики и динамики взгляда
- ✓ избегание взгляда

# Специфика межличностной коммуникации

Эмоциональное восприятие партнера.

Известно более 20000 описаний выражения лица.

П. Экман, методика описания выражения лица (FAST)

- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| 1. глаза и лоб      | -радость    |
| 2. область носа     | -гнев       |
| 3. Рот и подбородок | -удивление  |
|                     | -отвращение |
|                     | -страх      |
|                     | -грусть     |

# Специфика межличностной коммуникации

Виды положительных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку:

- ✓ *Эмпатия* – сопереживание к другому человеку (понимать его не «умом», а «сердцем»).

Шкалы эмпатии: рациональная, эмоциональная, интуитивная, установка (способствующая или препятствующая), проникающая способность.

- ✓ *Аттракция* – искусство нравиться другим людям, производить на них приятное впечатление.

# Специфика межличностной коммуникации

*Коммуникативный барьер* – ситуация или условие, при которых передаваемая информация искажается или теряет изначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступает к реципиенту.

*Виды барьеров:* информационно-дефицитный; замещающе-искажающий; эмоциональный; фонетический; семантический; логический; социально-культурный; отношений.

# Специфика межличностной коммуникации

*Информационно-дефицитный барьер.*

- механический обрыв информации (ее искажение);
- неясность передаваемой информации (искажение переданной мысли).

*Замещающе-искажающий барьер* – искажение информации, переданной через несколько человек.

# Специфика межличностной коммуникации

*Эмоциональный барьер* – возникает когда люди воспринимают информацию чувственно и предположительно, а не оперируют реальными фактами.

*Фонетический барьер* – разные языки и диалекты; дефекты речи и дикции; речь скороговоркой; речь с большим количеством звуков-паразитов.

*Семантический барьер* – проблема жаргонов и сленгов.

# Специфика межличностной коммуникации

*Логический барьер* – логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, сложна для восприятия реципиента, либо кажется ему неверной.

*Социально-культурный барьер* – социальные, политические, религиозные и профессиональные различия между партнерами, приводящие к различной интерпретации тех или иных понятий.



# Специфика межличностной коммуникации

*Барьеры отношения* - проявляются при возникновении чувства неприязни, недоверия к коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

# Специфика межличностной коммуникации

*Эффективное слушание* (обеспечивает правильное понимание слов и чувств собеседника) – это волевой акт, требующий от слушающего внимания, заинтересованности, готовности вникнуть в проблемы другого.

Виды:

- нерефлексивное слушание;
- рефлексивное слушание.

# Специфика межличностной коммуникации

*Нерефлексивное слушание* – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, но с активным использованием невербальных средств. Применяется на этапах постановки проблемы, когда она только формулируется говорящим.

# Специфика межличностной коммуникации

*Рефлексивное слушание* – объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного.

Приемы: задавание вопросов, перефразирование слов, отражение чувств, резюмирование.

# Специфика межличностной коммуникации

*Техники общения* – способы преднастройки человека на общение с людьми и поведение в процессе общения.

Начальный этап общения:

- ✓ - принять определенное выражение лица;
- ✓ - принять определенную позу;
- ✓ - выбрать начальные слова;
- ✓ - выбрать тон;
- ✓ - выбрать движения и жесты;
- ✓ - настроиться на определенное восприятие сообщаемого.

# Специфика межличностной коммуникации

В процессе общения:

- ✓ прием «Имя собственное» - произнесение вслух имени и отчества партнера (расположение партнера);
- ✓ прием «Зеркало отношений» приятное выражение лица (чувство защищенности и положительные эмоции);
- ✓ прием «Золотые слова» высказывание комплиментов (положительные эмоции и расположение);
- ✓ прием «Терпеливый слушатель» внимательное выслушивание (доверительное расположение);
- ✓ Прием «Личная жизнь» привлечение внимания к увлечениям партнера (положительные эмоции).