

Психология Общения



Виды Общения

Прямое

Косвенное

Непосредственное

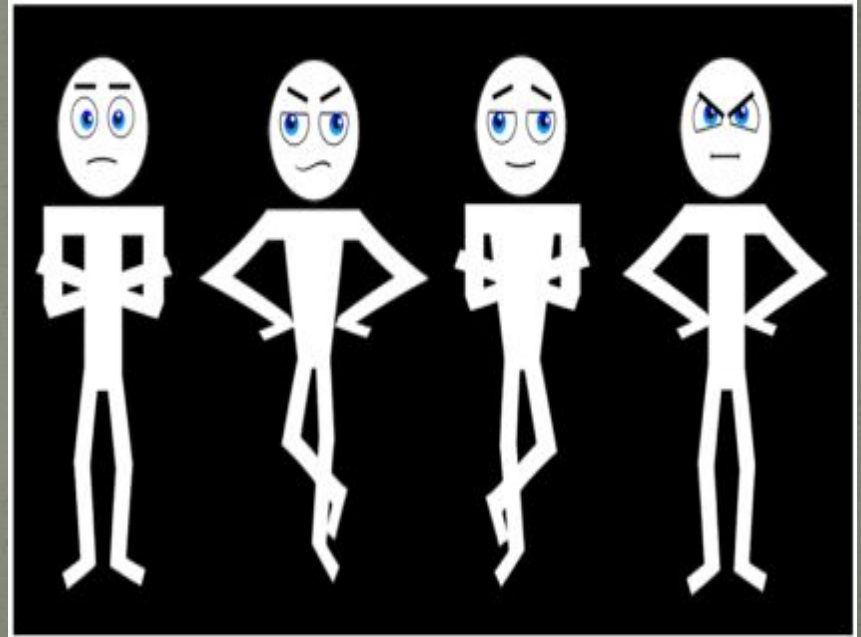
Опосредованное

Вербальное
(речевое)



Невербальное (язык
тела)

Non-verbal communication



- **Межличностное общение** связано с непосредственными контактами.

В межличностном общении различают двустороннюю направленность:

-- с одной стороны, инструментальную на дело, на выполнение социально значимой задачи и на результат (такое общение часто называют формальным, или деловым);

-- с другой стороны, личностную направленность — на удовлетворение потребностей самих участников общения (оно чаще осуществляется в рамках неформальных контактов).

Характеристики

1. в нем участвует небольшое число людей (от 2 — 3 человек)

2. личностно ориентированное общение

Деловое общение — это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности, профессиональных целей и задач. Деловое общение реализуется в трех основных коммуникативных формах:

- монологической, где преобладают коммуникативные действия - высказывания личности как субъекта-организатора процесса слушания у других субъектов - участников общения
- диалогической, в которой субъекты взаимодействуют и взаимно активны
- полилогической, организующий многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативной инициативой и связано со стремлением максимально эффективной ее реализации (дискуссия, деловая игра и др.).



Массовое общение — это все множество связей и контактов незнакомых людей в обществе, в том числе и общение через средства массовой информации.

межперсональное общение
–обычное и ролевое
общение

воспитательное общение – целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата;

диагностическое общение – общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации

Типы межличностного общения



● Императивное общение (от лат. imperatives — повелительный, не допускающий выбора) — это, как правило, авторитарная (силовая) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям.



- **Манипулятивное общение** (от лат. *manipuler*—производить манипуляции сходно с императивным. Его основной целью является также оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение намерений осуществляется скрытно, закамouflировано. Манипуляцию, так же как императив, объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека.

- Диалогическое общение (от гр. *dialogos* — разговор между двумя или несколькими лицами) является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров.



Уровни общения (по А. Б. Добрович)


- Конвенциональный
- Примитивный
- манипулятивный
- Стандартизированный (контакт масок)
- Игровой
- Духовный

Общение и деятельность


по мнению Г. М. Андреевой (1980) они могут рассматриваться как две примерно равнозначные категории, отражающие две стороны социального бытия человека. общение может выступать как сторона деятельности, а деятельность – как условие общения; наконец, общение – особый вид деятельности.

А. Н. Леонтьев понимал общение как особый вид деятельности., мы обозначили эту деятельность термином «коммуникативная деятельность».


- **Предмет общения** – это другой человек, партнер по общению как субъект.
- **Потребность в общении** состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью – к самопознанию и самооценке.
- **Коммуникативные мотивы** – это то, ради чего предпринимается общение.



потребность во
впечатлениях



потребность в
активной
деятельности



потребность в
признании и
поддержке

Действие общения – это единица коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку и направленный на него как на свой объект. Две основные категории действий общения – инициативные акты и ответные действия.

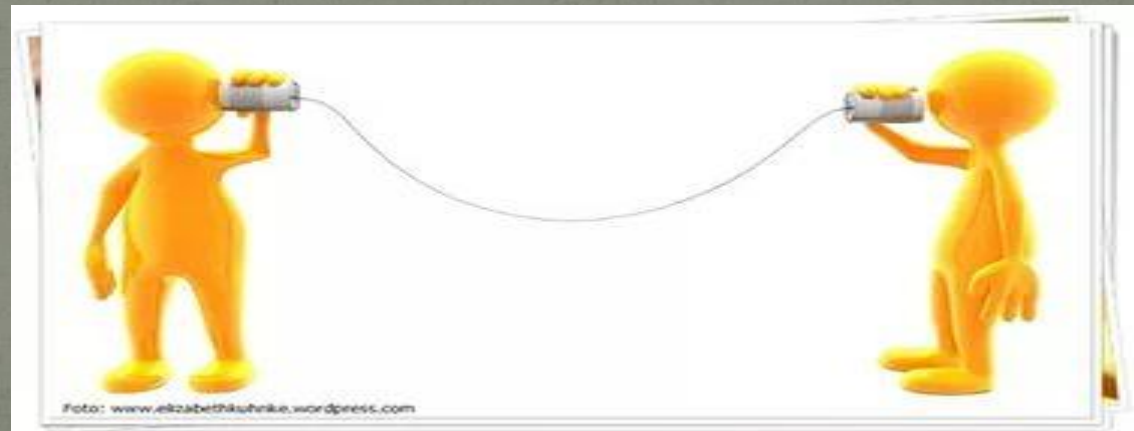
Задачи общения – это та цель, на достижение которой в данных конкретных условиях направлены разнообразные действия, совершаемые в процессе общения. Цели (мотивы) и задачи общения могут не совпадать между собой.

Средства общения – это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения.

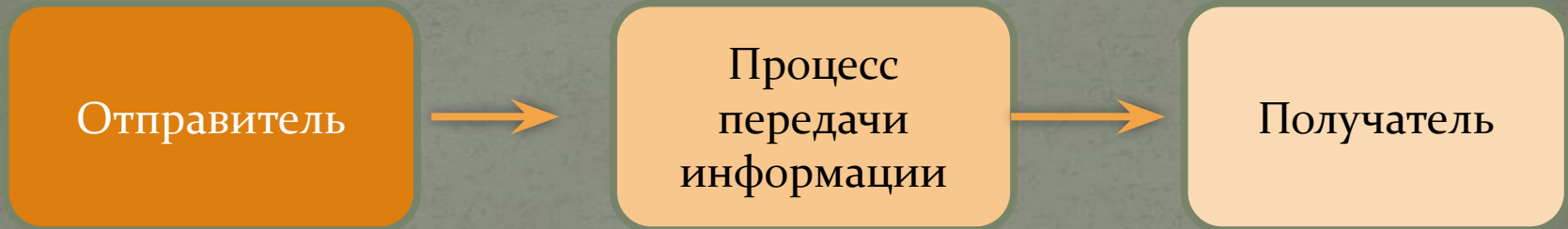
Продукты общения – образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения.

Общение как обмен информацией, коммуникативная компетентность

- Коммуникация (от лат. communicatio — сообщение) — это процесс передачи осмысленной информации.
- Информация (от лат. informatia — разъяснение, изложение) — сведения, передаваемые людьми друг другу.



Переменные коммуникативного процесса



Коммуникативная компетентность

— знание культурных норм, этикета и ограничений в деловом общении; владение разнообразными коммуникативными, интерактивными, перцептивными, презентационными умениями и навыками, вербальными и невербальными средствами общения; моделями, стратегиями, эффективным стилем и формами взаимодействия; техниками убеждающего и внушающего воздействия на партнеров, умение устанавливать обратную связь.

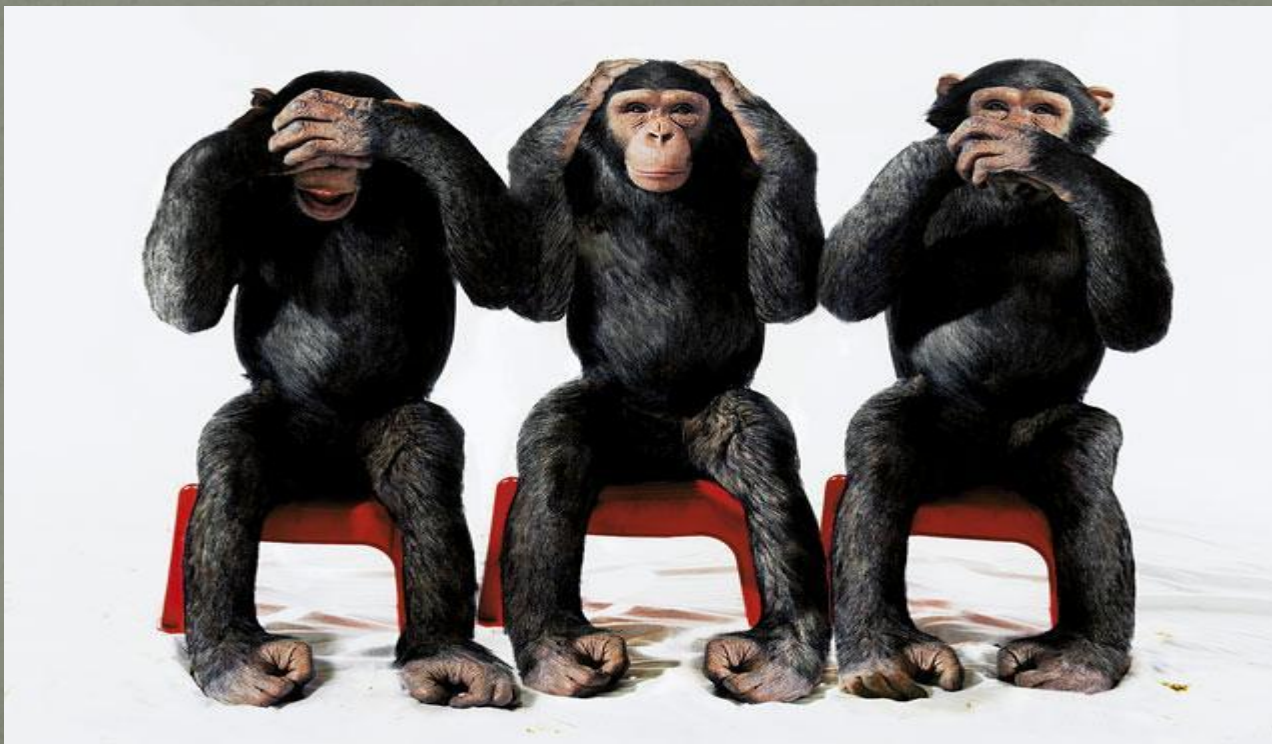
Отправитель— субъект коммуникации. Его цель — оказать на получателя то или иное воздействие. Отправитель передает определенное сообщение.

Получатель— реципиент(от лат. recipiens— принимающий) — тот (или те), кому адресовано сообщение.

Цель коммуникации— это рационально обоснованное намерение, которое, как показывает реальная практика взаимодействия, желательно не смешивать с побудительным мотивом

Коммуникативные барьеры

- *Коммуникативный барьер* – психологические препятствия на пути передачи и принятия информации между партнерами по общению.



Виды коммуникативных барьеров

- **Компетентность.** Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в понимании поступающей информации
- **Избирательное слушание.** Человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям.

- **Достоверность источника.** Достоверность источника означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника
- **Фильтрование.** Фильтрация — распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно.
- **Внутригрупповой язык.** Каждый из нас в разное время сталкивался с ярко выраженным специальным жаргоном, который, как выяснялось впоследствии, обозначает простые процедуры и знакомые вещи.

В общении людей могут возникать и специфические коммуникативные барьеры:

- **Логический барьер.**

Он возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения. Мысль человека зарождается под влиянием различных его потребностей, связанных с влечениями, побуждениями, эмоциями и пр., поэтому смысл всегда индивидуально-личностен, за каждой мыслью стоит мотив, зачастую скрытый и потому не всегда понятный. Для адекватного восприятия информации важна встречная мыслительная деятельность получателя. Основная проблема, заложенная в непонимании, связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой.

Семантический барьер (от гр. *semantikos*— обозначающий).

Это смысловой барьер, связанный со значением слова. Барьеры подобного рода возникают неизбежно, поскольку человек фиксирует услышанную информацию не с точностью диктофона, а преломляет воспринятое через свой личный опыт, знания, жизненные ценности, потребности, словарный запас и т.п. Индивидуальные расхождения людей часто не позволяют найти общий язык, так как у каждого свои исходные позиции. Существование этого барьера определяется фактором многозначности слов языка. Любое слово имеет обычно не одно значение и в зависимости от контекста употребления может иметь несколько смыслов.

Стилистический барьер.

- Стиль — это отношение формы представления информации к ее содержанию: стилевые характеристики «упакованной» в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию. Стиль может быть слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям собеседника.

Фонетический барьер.

- Это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Фонетика занимается акустическими и физиологическими особенностями речи. Незнание ее законов, пренебрежение ее требованиями затрудняет процесс коммуникации. Фонетический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация, которую они слышат, в силу каких-то причин ими не воспринимается. Фонетическое непонимание может быть незначительным (например, в произношении слов) или полным. Полное непонимание возникает тогда, когда с нами говорят на непонятном нам иностранном языке.

Психологические барьеры

Барьер установки. Собеседник может обладать негативной установкой по отношению к организации, представителем которой вы являетесь, или лично к вам.

Барьер психологической защиты. Выстраиваемая психологическая защита — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли.

● Барьер характера.

У каждого человека свой характер, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

Личностно-психологические барьеры, возникающие в процессе взаимодействия, могут определяться также разной системой ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями.