

СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ



В ОБЩЕНИИ ВЫДЕЛЯЮТ ТРИ ВЗАИМОСВЯЗАННЫХ СТОРОНЫ: КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ СОСТОИТ В ОБМЕНЕ ИНФОРМАЦИЕЙ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ; ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА — В ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ: НАПРИМЕР, НУЖНО СОГЛАСОВАТЬ ДЕЙСТВИЯ, РАСПРЕДЕЛИТЬ ФУНКЦИИ ИЛИ ПОВЛИЯТЬ НА НАСТРОЕНИЕ, ПОВЕДЕНИЕ, УБЕЖДЕНИЯ СОБЕСЕДНИКА; ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ — ПРОЦЕССЕ ВОСПРИЯТИЯ ДРУГ ДРУГА ПАРТНЕРАМИ ПО ОБЩЕНИЮ И УСТАНОВЛЕНИЕ НА ЭТОЙ ОСНОВЕ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ.



К средствам общения относятся:

1. Язык – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Слова и правила их употребление едины для всех говорящих на данном языке, это и делает возможным общение при помощи языка. Если я говорю "стол", я уверен, что любой мой собеседник соединяет с этим словом то же понятие, что и я, – это объективное социальное значение слова можно назвать знаком языка.

Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личностный, "субъективный" смысл, поэтому не всегда мы правильно понимаем друг друга.



2. Интонация, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.

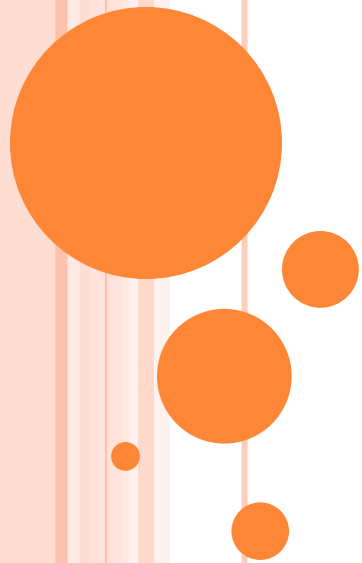
3. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.

4. Жесты как средства общения могут быть как общепринятыми, т.е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т.е. служить для большей выразительности речи.

5. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.



Одним из общепринятых является выделение в общении трех взаимосвязанных сторон или характеристик — коммуникативная, интерактивной и перцептивной.



КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ.

КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ СВЯЗАНА С ПЕРЕДАЧЕЙ ИНФОРМАЦИИ КАК С ПОМОЩЬЮ РЕЧИ (ВЕРБАЛЬНО), ТАК И ПОСРЕДСТВОМ РАЗНООБРАЗНЫХ ДЕЙСТВИЙ (НЕВЕРБАЛЬНО).

К ВЕРБАЛЬНЫМ СРЕДСТВАМ КОММУНИКАЦИИ ОТНОСИТСЯ РЕЧЬ — УСТНАЯ И ПИСЬМЕННАЯ В ЕЕ СМЫСЛОВОМ ЗНАЧЕНИИ. СУЩЕСТВУЮТ МНЕНИЯ, ЧТО ИНТОНАЦИИ ГОЛОСА, ТЕМП РЕЧИ И ДРУГИЕ СОПУТСТВУЮЩИЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ТАКЖЕ ОТНОСЯТСЯ К КАТЕГОРИИ ВЕРБАЛЬНЫХ. ОДНАКО ЕСЛИ УЧЕСТЬ, ЧТО ПОДОБНЫЕ ОСОБЕННОСТИ МОГУТ НЕ ТОЛЬКО ДОПОЛНЯТЬ, НО И ПОЛНОСТЬЮ ОТМЕНЯТЬ ПРЯМОЙ СМЫСЛ СКАЗАННОГО, МЫ СЧИТАЕМ НЕВЕРБАЛЬНЫМИ СРЕДСТВАМИ ВСЕ, НЕ ЯВЛЯЮЩИЕСЯ, СОБСТВЕННО, СЛОВАМИ.



ТАКИМ ОБРАЗОМ, К НЕВЕРБАЛЬНЫМ СРЕДСТВАМ КОММУНИКАЦИИ ОТНОСЯТСЯ ВСЕ ОСТАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ:

1. ПОЧЕРК ;

2. ОКОЛОРЕЧЕВЫЕ СРЕДСТВА (ИНТОНАЦИИ, ГРОМКость, ТЕМП, РИТМ РЕЧИ, ТЕМБР ГОЛОСА, ДИКЦИЯ, ЗВУКИ, СОПУТСТВУЮЩИЕ РЕЧИ — «Э-Э-Э», «ХМ-М», ПОКАШЛИВАНИЕ И ДР.);

3. КИНЕСИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА (МИМИКА, ЖЕСТЫ, ПОЗЫ ТЕЛА, ПОХОДКА, ПРИКОСНОВЕНИЯ К ПАРТНЕРУ И ПР.);

4. ДИСТАНЦИИ (ЗОНЫ) ОБЩЕНИЯ (РАССТОЯНИЕ МЕЖДУ ПАРТНЕРАМИ);



5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВА (РАСПОЛОЖЕНИЕ ПАРТНЕРОВ ДРУГ ОТНОСИТЕЛЬНО ДРУГА);

6. МЕСТО ОБЩЕНИЯ (ТЕРРИТОРИЯ, НА КОТОРОЙ ПРОИСХОДИТ ОБЩЕНИЕ);

7. ВРЕМЯ ОБЩЕНИЯ (НЕ ТОЛЬКО ВРЕМЯ СУТОК, НО И МОМЕНТ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ИЛИ ФИЗИОЛОГИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ ПАРТНЕРА);

8. ЗАПАХИ (ПАРФЮМЕРИИ, ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ПАРТНЕРАМИ, ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАПАХИ, УЛАВЛИВАЕМЫЕ НА БЕССОЗНАТЕЛЬНОМ УРОВНЕ, ЗАПАХИ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭМОЦИИ ЧЕЛОВЕКА);

9. СТИЛЬ ПАРТНЕРОВ (ОДЕЖДА, ПРИЧЕСКА, АКСЕССУАРЫ И ПР.).





К НЕВЕРБАЛЬНЫМ СРЕДСТВАМ ОТНОСЯТСЯ ВСЕ ОСТАЛЬНЫЕ НЕРЕЧЕВЫЕ СРЕДСТВА ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ.

В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ ПРОИСХОДИТ «РАСШИФРОВКА» ВЕРБАЛЬНЫХ И НЕВЕРБАЛЬНЫХ СИГНАЛОВ. ПО МНЕНИЮ ПСИХОЛОГОВ, ЧЕЛОВЕК ОСОЗНАЕТ ТОЛЬКО ОКОЛО 10% ИНФОРМАЦИИ, КОТОРОЙ ВЛАДЕЕТ ЕГО МОЗГ, А ЗНАЧИТ, РАСШИФРОВКА И АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПРОИСХОДЯТ НЕ СТОЛЬКО НА СОЗНАТЕЛЬНОМ УРОВНЕ, СКОЛЬКО НА БЕССОЗНАТЕЛЬНОМ. СООТВЕТСТВЕННО, РЕАКЦИЯ НА ПОЛУЧЕННОЕ СООБЩЕНИЕ НАМИ ЧАСТО НЕ ОСОЗНАЕТСЯ.



ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ ОЗНАЧАЕТ ПРОЦЕСС
ВЗАИМОВОСПРИЯТИЯ И ПОЗНАНИЯ ПАРТНЕРОВ ПО
ОБЩЕНИЮ И УСТАНОВЛЕНИЕ НА ЭТОЙ ОСНОВЕ
ВЗАИМОПОНИМАНИЯ.

ЧЕЛОВЕК ВСТУПАЕТ В ОБЩЕНИЕ КАК ЛИЧНОСТЬ И
ВОСПРИНИМАЕТСЯ ПАРТНЕРОМ ПО ОБЩЕНИЮ ТАКЖЕ
КАК ЛИЧНОСТЬ. В ХОДЕ ПОЗНАНИЯ ОДНОВРЕМЕННО
ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ НЕСКОЛЬКО ПРОЦЕССОВ:
ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ДРУГОГО, ПОПЫТКА ПОНЯТЬ
ЕГО ПОСТУПКИ, ПОСТРОЕНИЕ СТРАТЕГИИ ИЗМЕНЕНИЯ
ЕГО ПОВЕДЕНИЯ, ПОСТРОЕНИЕ СТРАТЕГИИ СВОЕГО
СОБСТВЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ. ТАКИМ ОБРАЗОМ, ОТ МЕРЫ
ТОЧНОСТИ "РАСШИФРОВКИ" И ПОНИМАНИЯ ВНЕШНЕГО
РИСУНКА ПОВЕДЕНИЯ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА ЗАВИСИТ И
УСПЕХ ОРГАНИЗАЦИИ С НИМ СОГЛАСОВАННЫХ
ДЕЙСТВИЙ. МНОГИМ ТРЕБУЕТСЯ ВРЕМЯ, ЧТОБЫ ПОНЯТЬ,
ЧТО ВПЕЧАТЛЕНИЕ, ВЫЗЫВАЕМОЕ ИМИ У ДРУГИХ
ЛЮДЕЙ, МОЖЕТ ЗНАЧИТЕЛЬНО ОТЛИЧАТЬСЯ ОТ
ОЖИДАЕМОГО ИМИ.





ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ ВО
ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ОБЩАЮЩИХСЯ, Т.Е. ОБМЕНОМ В
ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ НЕ ТОЛЬКО СЛОВАМИ, НО И
ДЕЙСТВИЯМИ, ПОСТУПКАМИ. ЭТО УЖЕ НЕ ПРОСТО
ОБЩЕНИЕ, А СОВМЕСТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, НАПРАВЛЕННАЯ
НА РЕАЛИЗАЦИЮ ОБЩИХ ДЛЯ ГРУППЫ ЦЕЛЕЙ, ЭТО И
ВЗАИМНОЕ ВЛИЯНИЕ ДРУГ НА ДРУГА КОНТАКТИРУЮЩИХ
ЛЮДЕЙ.

СУЩЕСТВУЕТ ДВА ВИДА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ: КООПЕРАЦИЯ И
КОНКУРЕНЦИЯ.



КООПЕРАЦИЯ — основной вид взаимодействия, при котором происходит объединение, суммирование усилий участников. В целом для нее характерно взаимопонимание людей. А для взаимопонимания необходимо, чтобы основные характеристики мировоззрения участников взаимодействия имели точки соприкосновения. Устойчивая кооперация существенно затруднена, если в группе есть индивидуалисты и коллективисты или непримиримые атеисты и фанатично верующие и тому подобное.

КОНКУРЕНЦИЯ — соперничество, соревнование между участниками интерактивной группы, которое может при определенных условиях привести к атмосфере недоверия, подозрительности, отчуждения и даже социальному конфликту.

