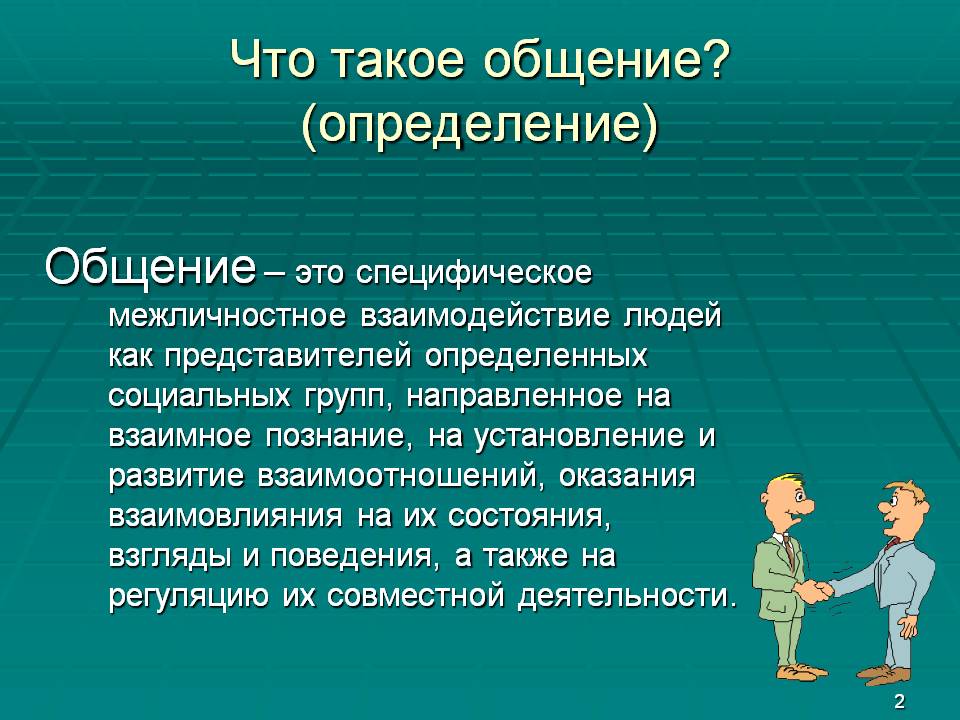
**Тема 1. Взаимосвязь общения и деятельности.**

**План лекции:**

1. Значение общения в жизнедеятельности человека:
2. Что такое общение.
3. Функции общения
4. Потребности в общении.
5. Этапы общения.
6. Виды общения.
7. Позиции и манера общения.
8. Стили общения.
9. Коммуникативная компетентность.

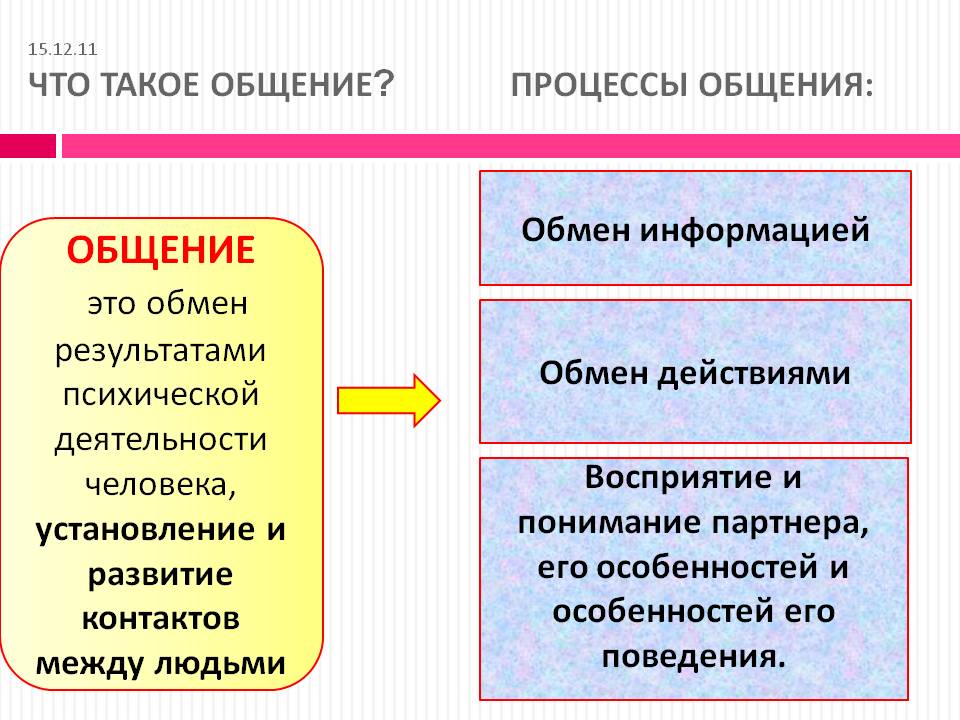
**Значение общения в жизнедеятельности человека:**

Способность общаться друг с другом — одно из величайших, если не самое главное, приобретение человека в ходе эволюции. Каждому человеку необходимо на протяжении всей жизни постоянно учиться общению, непрерывно обогащая свой коммуникативный опыт, совершенствуя свои умения и навыки, развивая коммуникативную компетентность. Понимание законов общения и владение его техниками, мощным потенциалом родного языка, умение убеждать и позитивно влиять на других людей, управлять конфликтными ситуациями приносит практическую пользу во всех областях жизни, помогает в карьере, приводит к успеху.

**Понятие:**

Слово «общение» происходит от латинского communis, означающего «общество, община, общий». Для того чтобы с кем-то обменяться информацией, необходимо прежде вступить в контакт, в общение, а затем попытаться достичь единого понимания в процессе совместной деятельности.

**Общение** — это процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя: восприятие и понимание людьми друг друга, обмен информацией, взаимодействие.

 Общение пронизывает всю человеческую жизнь и является такой же важной потребностью, как потребность в еде, одежде, воде и т.п. Известно, что в условиях изгнания из общества, т.е. полного одиночества, у человека уже на шестой день начинаются галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами и, если остается в изоляции, погибает. Для человека не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным.

**Функции общения.**

**1**. **Обмен информации – коммуникативная сторона общения.**

**2. Взаимодействие и взаимовлияние – интерактивная сторона общения.**

**3. Восприятие и понимание людьми друг другом – перцептивная сторона общения.**

**Потребности в общении.**

Задумывались ли вы, почему с удовольствием общаетесь с одним человеком и стремитесь избежать контактов с другим? Общим критерием избирательности в общении выступают по­требности, которые человек удовлетворяет в процессе взаимо­действия с другими людьми. Среди многообразия социальных потребностей, удовлетворение которых предполагается самим процессом общения, выделяют потребности в стимуляции, собы­тиях, узнавании, достижениях и признании, структурировании времени (М.Е. Литвак):

1. **Потребность в престиже (признании).** Когда человек, вступая в общение, надеется или стремится выразить свои личностные качества через признание, восхищение, по­ложительные оценки со стороны других, он удовлетворя­ет именно потребность в престиже. В этом нет ничего удивительного: общаясь, **мы ищем признания наших спо­собностей и**, не найдя его, бываем огорчены, разочарова­ны и даже агрессивны. Если в процессе общения мы не можем удовлетворить потребность в престиже, будет ли общение (да и сам собеседник) интересно для нас? **Обще­ние с людьми, склонными оценивать нас положительно, всегда привлекательно.**
2. **Потребность в узнавании**удовлетворяется каждый раз, ко­гда человек встречает знакомых людей. При узнавании происхо­дит социальное подтверждение личности со стороны других лю­дей, тем самым поддерживается его **самоидентификация.**

**3. Потребность в доминировании.** Это стремление ока­зывать активное влияние на образ мыслей и действий, вкусы, установки другого человека. В мягкой форме она выглядит следующим образом: если под нашим влиянием происходит изменение ситуации или поведения другого человека в желательном для нас направлении, значит, мы удовлетворяем потребность в доминировании. В жесткой форме, в гипертрофированном виде эта потребность вы­ражается в стремлении оказывать влияние на другого ради самого этого влияния.

**3.Потребность в аффилиации.** Аффилиация означает **потребность в общении ради самого общения (поддержа­ния теплых отношений, устранения дискомфорта или оди­ночества).** Некоторые люди не переносят одиночества, так сильна их потребность в аффилиации. Оказавшись в комнате один, человек с ярко выраженной потребностью в аффилиации стремится немедленно вос­становить общение (с помощью телевизора, включение музыки).

**4.Потребность в безопасности.** (А. Пейпер, 1962) Это одна из базовых, или, как говорят психологи, «витальных», потребностей. Так вот, свою базовую жизненную потребность человек удовлетворяет разнообразными спо­собами (**бегство, нападение, притворство, обман, конформизм и даже неврозы**). Но если, по тем или иным причинам, ка­кие-то из этих реакций блокируются, то почти всегда по­требность в безопасности удовлетворяется в общении. Даже совсем незнакомые люди становятся более общите­льными в ситуации тревожного ожидания (например, в очереди у кабинета врача).

**5.Потребность в сохранении индивидуальности.** Эта потребность проявляется в стремлении к такому общению, при котором или в результате которого мы могли бы прочитать в лице и речи другого человека признание нашей неповторимости, уникальности, необычности. Она зарождается в раннем детстве, когда родители общаются с ребенком как с единственным и неповторимым существом. Для того, чтобы сохранять индивидуальность, человеку приходится сопротивляться нивелирующему влиянию социальной среды, которая каждого из нас относит к определенной категории людей с готовыми программами реагирования на ту или иную ситуацию. **Сопротивление и является основой потребности в сохранении индивидуальности.**

**6. Потребность в привязанностях.**

Физическая [привязанность](http://womanwiki.ru/w/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B2%D1%8F%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) между мужчиной и женщиной продолжает жизнь человечества на планете. Чем искреннее и свободнее привязанность, тем дольше она живёт, помогая поддерживать привязанность детей к родителям, создавая атмосферу взаимопомощи, поддержки, любви. Психологическая привязанность играет огромную роль в жизни людей. Когда человек говорит: «Я по тебе соскучился», то явно проявляется потребностное состояние, сопровождающееся соответствующей эмоцией.

Потребность в общении выражена у разных людей неодинаково, в связи с чем говорят об эктра- и интровертах. Однако, по данным Л. С. Сапожниковой (1973), однозначная связь между стремлением к общению и экстра- и интровертностью не выявляется.

По ее же данным стремление к общению подростков связано с уровнем притязаний. У лиц с адекватным уровнем притязаний стремление к общению выражено умеренно, у лиц с неадекватным уровнем — либо повышенное, либо пониженное. У девочек независимо от уровня притязаний стремление к общению более выражено, чем у мальчиков.

В процедуре **общения выделяют следующие этапы:**

|  |  |
| --- | --- |
| Этапы | характеристика |
| 1. Формирование потребности в общении | Побуждает человека вступить в контакт с другими людьми. Необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п |
| 2. Ориентировка в целях, ситуации общения( цели) | - Где?( место, условия общения)  - Зачем ( с какой целью) |
| 3. Ориентировка в личности собеседника | - С кем ( определяем, возрастные, половые особенности человека) , социальный статус, социальную роль |
| 4. Планирование содержания своего сообщения | О чем конкретно пойдет разговор,  Какие темы будут интересны моему собеседнику?  Как можно разредить ситуацию?  Выбор вида общения |
| 5. Выбор средств общения | Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести. |
| 6. Восприятие и оценка  собеседника | Анализ ответной реакции , контроль эффективности общения ( методы активного слушание) |
| 7. Корректировка стиля общения. |  |

**Виды общения.**

**1. «Контакт масок»** — формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.

**2**. **Примитивное общение,** когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут ли последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему и не скрывают этого.

**3.Формально-ролевое общение,** когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

**4. Деловое общение,** когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

**5**. **Духовное. Межличностное общение** друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов — друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение, может предвидеть его реакции.

**6. Манипулятивное общение** направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

**7**. **Светское общение.** Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

**Позиции в общении** выделяют следующие:

1) доброжелательная позиция принятия собеседника;

2) нейтральная позиция;

3) враждебная позиция непринятия собеседника;

4) доминирование, или «общение сверху»;

5) «общение на равных»;

6) подчинение, или позиция «снизу».

**Мaнepa oбщeния** oпpeдeляeтся следующими характеристиками:

- тoнoм oбщeния (спoкoйный, влaстный, вкpaдчивый и т.д.);

- пoвeдeниeм в oбщeнии (сдepжaннoсть, бeспoкoйствo, нeуpaв нoвeшeннoсть и т.д.);

- дистaнциeй в oбщeнии (интимнaя, личнaя, сoциaльнaя и т.д.).

**Дeлoвoe oбщeниe мoжeт oсущeствляться в paзличныx стиляx.**

**Стиль oбщeния** — этo индивидуaльнo-типoлoгичeскиe oсoбeннoсти взaимoдeйствия мeжду людьми. В стилe oбщeния нaxoдят выpaжeниe кaк псиxoлoгичeскaя и сoциaльнaя индивидуaльнoсть чeлoвeкa, тaк и oсoбeннoсти пapтнepa пo oбщeнию.

Выдeляют тpи oснoвныx стиля oбщeния

|  |  |
| --- | --- |
| Стили дeлoвoгo oбщeния | Xapaктepистикa |
| Pитуaльный | Пapтнep вoспpинимaeтся кaк нeoбxoдимый aтpибут дeлoвoгo oбщeния, eгo индивидуaльныe oсoбeннoсти нe сущeствeнны, в oтличиe oт слeдoвaния poли — сoциaльнoй, пpoфeссиoнaльнoй, личнoстнoй. Глaвная зaдaча пapтнepoв — пoддepживать связь с сoциумoм, пoдкpeплять пpeдстaвлeния o сeбe кaк члeнах данного oбщeствa. |
| Мaнипулятивный | К пapтнepу oтнoсятся кaк к сpeдству дoстижeния внeшниx пo oтнoшeнию к нeму цeлeй. |
| Гумaнистичeский | Пapтнep вoспpинимaeтся цeлoстнo, бeз paздeлeния нa нужныe и нeнужныe функции, нa вaжныe и нeвaжныe в дaнный мoмeнт кaчeствa. |
| Индивидуальный | Партнер воспринимается oт индивидуaльныx личностных oсoбeннoстeй чepт. Зависит данный стиль от жизнeннoгo oпытa, oтнoшeния к людям, a тaкжe oт xapaктepнoгo для общества видa oбщeния. |

**Коммуникативная компетентность,** т. е. совокупность знаний, умений и навыков эффективного общения, — это то, чему необходимо специально обучать, используя при этом интенсивные технологии в условиях интерактивного взаимодействия. Умение общаться является важнейшей, а иногда и профилирующей составляющей для большинства профессий в системе человеческих отношений

Коммуникативные умения и способности детализируются в целом ряде профессиональных навыков работников предприятий , работающие и взаимодействующие с людьми, которые могут быть представлены следующим образом:

- обеспечение целесообразного посредничества между личностью, с одной стороны, и обществом, его социальными институтами, с другой стороны; 

- принятие клиента таким, каков он есть, со сложившимися потребностями, интересами, мировоззрением, привычками, с положительной установкой на клиента;

- выявление личностного потенциала клиента, стимуляция и побуждение его к действию, инициативе, творчеству; 

-восстановление социальных связей человека с микросредой и обществом;  предотвращение, устранение и смягчение личных и общественных конфликтов;

-  умение вычленять проблемы клиента, диагностировать их;

- установление партнерских отношений с клиентом, умение гибко и адекватно менять ролевые и позиционные отношения; 

-владение культурой делового и межличностного контакта и общения, умение и готовность понять другого, оказать ему помощь и поддержать.



**Вопросы для закрепления:**