

Государственное бюджетное учреждение  
«Профессиональная образовательная организация  
«Астраханский базовый медицинский колледж»

**Учебная дисциплина: «Психология»**  
**Тема занятия: «ОБЩЕНИЕ»**



**Преподаватель: Красная  
Елена Станиславовна**

**Астрахань-2020 г.**

## **Цели занятия:**

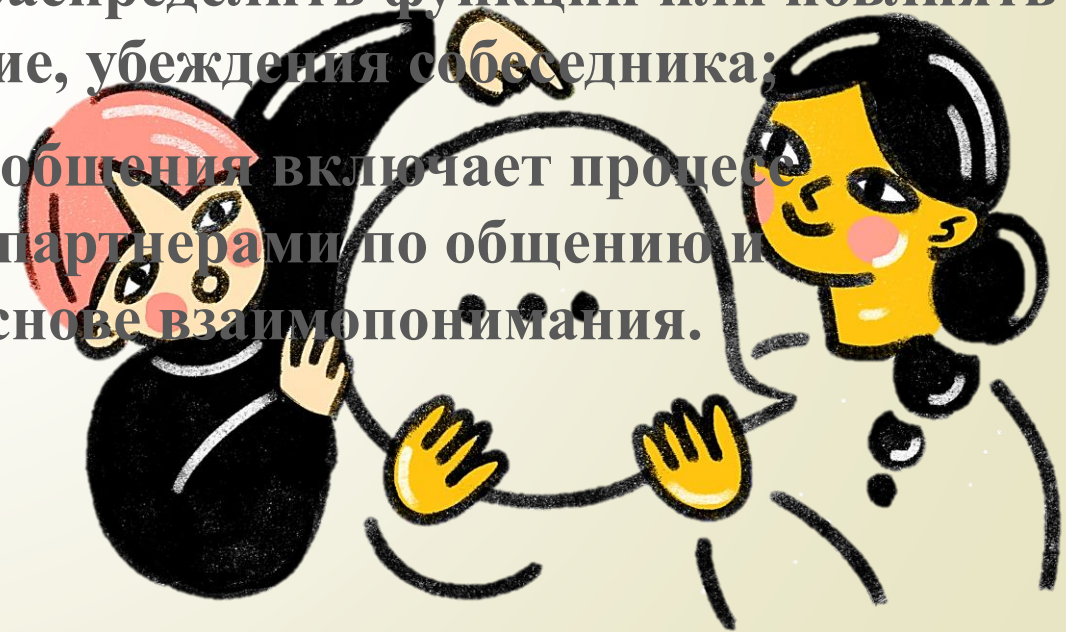
- ▶ **изучить структуру, функции и виды общения;**
- ▶ **сформировать коммуникативную компетентность в общении с окружающими;**
- ▶ **использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.**

# Содержание

1. **Понятие и структура общения**
2. **Функции общения**
3. **Средства общения.**
4. **Этапы общения**
5. **Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики общения**
6. **Причины плохой коммуникации**
7. **Виды общения**

**Общение** – это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в общении реализуются социальные отношения людей.

- ▶ В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:
- 1. **коммуникативная сторона** общения состоит в обмене информацией между людьми;
- 2. **интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника;
- 3. **перцептивная сторона** общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.



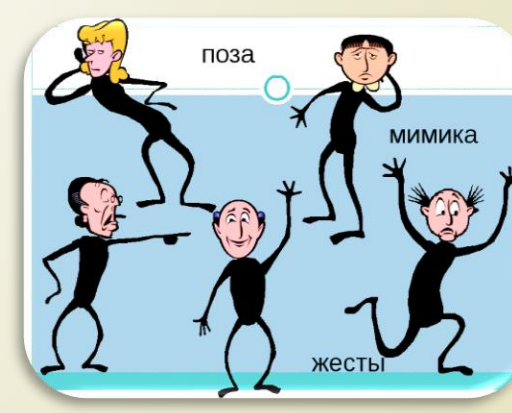
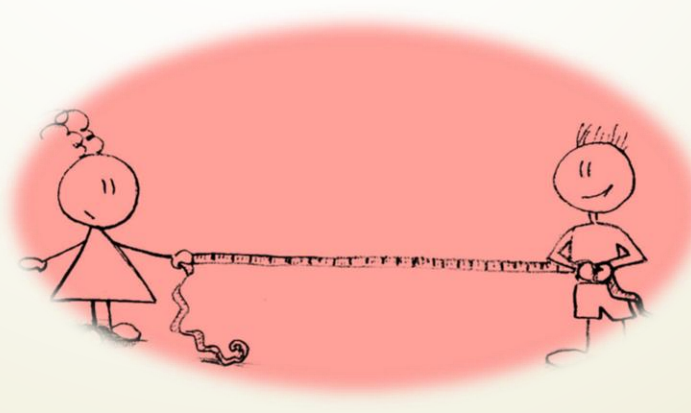
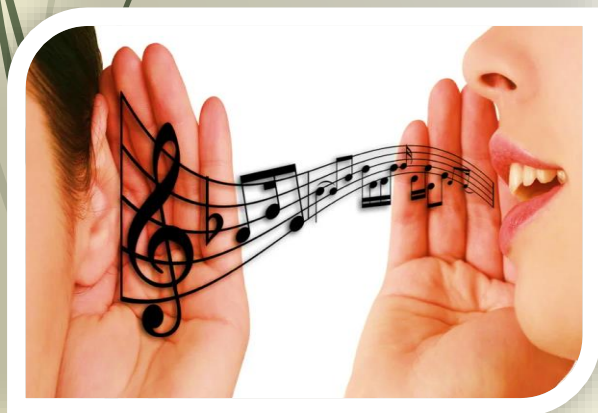
# Функции общения

1. Коммуникативная – взаимосвязь людей на индивидуальном, групповом и общественном уровнях.
2. Информационная – обмен информацией.
3. Когнитивная – обмен знаниями, обучение.
4. Эмотивная – обмен эмоциональным состоянием.
5. Конативная – взаимное влияние, стимуляция.
6. Креативная – развитие новых отношений.



## ► 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.
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.



## Различают следующие зоны общения:

- ▶ **интимная зона (15 – 45 см)**, в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения;
- ▶ **личная или персональная зона (45 – 120 см)** для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;
- ▶ **социальная зона (120 – 400 см)** обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают;
- ▶ **публичная зона (свыше 400 см)** подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и пр.



## ► В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
3. Ориентировка в личности собеседника.
4. Планирование содержания своего общения, человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным. Эти умения называют «коммуникабельностью», «социальным интеллектом», «практически-психологическим умом», «коммуникативной компетентностью».





# КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СТРАТЕГИИ, ТАКТИКИ, ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

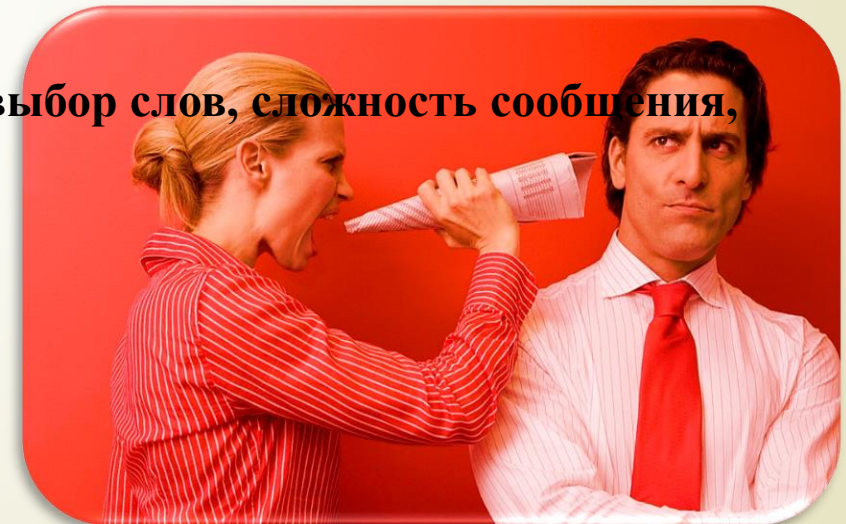


- **Коммуникация** – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Коммуникация – в переводе с латыни обозначает «общее, разделяемое со всеми».
- **Коммуникабельность** – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.



## ► **Причинами плохой коммуникации могут быть:**

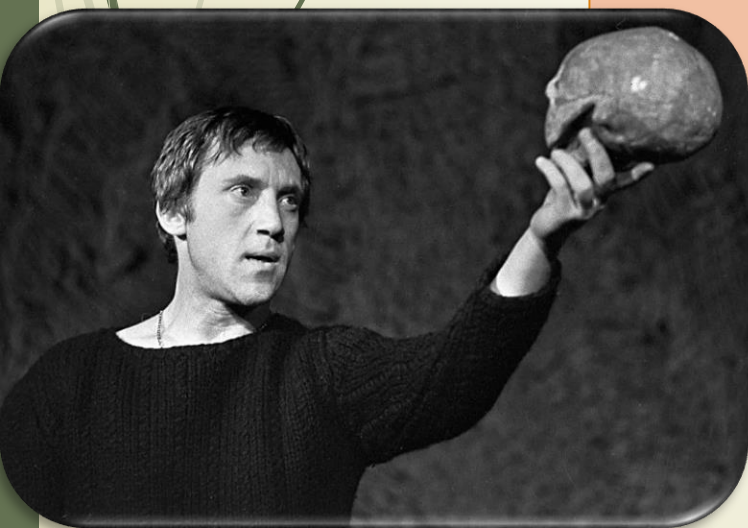
- 1) стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;**
- 2) «предвзятые представления» - склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно ( «Мы верим тому, чему хотим верить» ). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;**
- 3) плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;**
- 4) отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;**
- 5) пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы – заключения при отсутствии достаточного числа фактов;**
- 6) ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;**
- 7) неверный выбор стратегии и тактики общения.**





## Стратегии общения:

1. Открытое – закрытое общение;
2. Монологическое-диалогическое ;
3. Ролевое (исходя из социальной роли) – личностное ( общение «по душам»).



# Открытое и закрытое общение

- **Открытое общение** – желание и умение полно выразить свою точку зрения, готовность учесть позиции других. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами).
- **Закрытое общение** – нежелание либо неумение выразить свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:
  - 1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на повышение компетентности другой стороны;
  - 2) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно.



# Полузакрытые коммуникации

- ▶ **«Одностороннее выяснение»** – полузакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого и в то же время не раскрывает своей позиции.
- ▶ **«Истерическое предъявление проблемы»** – человек открыто выражает свои чувства, проблемы, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».





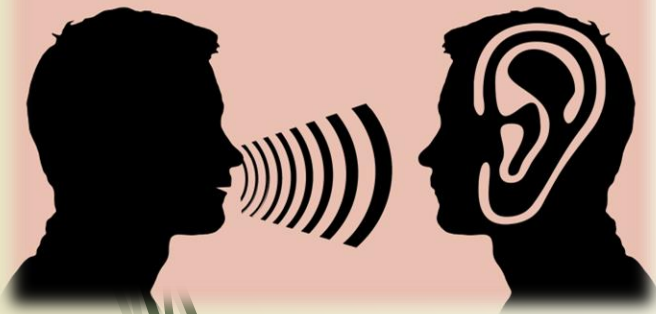
## ➤ Выделяют следующие виды общения:

- 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.
- 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 и т.п.) 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.



► **Кодекс делового общения:**

- 1) принцип корпоративности: «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
  - 2) принцип достаточности информации — «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
  - 3) принцип качества информации — «не ври»;
  - 4) принцип целесообразности — «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
  - 5) «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
  - 6) «умей слушать и понять нужную мысль»;
  - 7) «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».
- **Тактика общения** — реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения. Техника общения — совокупность конкретных коммуникативных умений: говорить и слушать.



## Кодекс светского общения:

- 1) вежливость, такт: «соблюдай интересы другого»;
- 2) одобрение, согласие: «не порицай другого», «избегай возражений»;
- 3) симпатии: «будь доброжелателен, приветлив».





# Домашнее задание

- ❑ О.И.Полянцева. «Психология», », Ростов-на Дону, «Феникс», 2017.
- ❑ Стр. 114-134
- ❑ Интернет-ресурсы

