



## Интерактивная коммуникация

Курс «Навыки академической коммуникации»

доцент кафедры организационной психологии
Васильева Елена Николаевна
Нижний Новгород

Определение «общения». Цели и функции общения. Виды и уровни общения. Структура коммуникативного акта.



Общение — это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера.



Общение — это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга.

Психологический словарь под ред. А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского,



Общение — это взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия.

# Цели общения

Your Date Here Your Footer Here

**Цель общения** — это конкретный результат, на достижение которого в определенной ситуации направлены разнообразные действия, совершаемые человеком в процессе общения.

## **ЦЕЛИ ОБЩЕНИЯ: ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ, ОРИЕНТИРОВАНЫ НА РЕЗУЛЬТАТ**



- оказание помощи другому человеку
- получение помощи
- поиск партнера для беседы, игры, деятельности (т.е. поиск партнера для взаимодействия
- поиск человека, от которого можно получить понимание, сочувствие, эмоциональную поддержку, похвалу)
- самовыражение (общение с теми, кто дает возможность проявить силу, ум, способности, умения)
- приобщение другого(других) к своим или общечеловеческим ценностям (воспитание, обучение)
- изменение мнения, намерения, поведения человека

## **ЦЕЛИ ОБЩЕНИЯ: ОБЪЕКТНЫЕ, ОРИЕНТИРОВАНЫ НА ПАРТНЕРА**



- Объектные цели связаны с выбором партнера по общению.
- Партнер по общению может быть постоянный или ситуативный.
- Наиболее распространенным фактором выбора партнера по общению является привлекательность человека как личности по нравственным, деловым или физическим качествам, проявление к этому человеку симпатии, любви и т.д.

## Задание: Определите цель общения.

Эпизод «Бревно»

Your Date Here Your Footer Here

## ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

#### По ЦЕЛИ:

контактная

информационная

побудительная

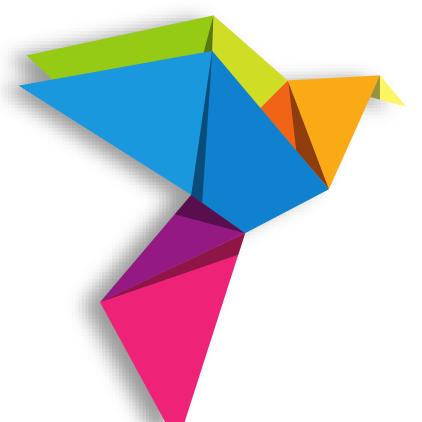
координационная

эмотивная

функция понимания

функция установления отношений

функция оказания влияния



# Функции общения по целям

- Контактная установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности;
- **Информационная-** обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- Побудительная стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий;
- Координационная- взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности



# Функции общения по целям

**Эмотивная** – пробуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, изменение его состояния с помощью своих эмоций и переживаний;

**Функция понимания** — адекватное восприятие и понимание смысла сообщения и взаимное понимание намерений, установок, переживаний, состояний;

- Функция установления отношений осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором находится индивид;
- Функция оказания влияния изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера

## ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

#### по СОДЕРЖАНИЮ:

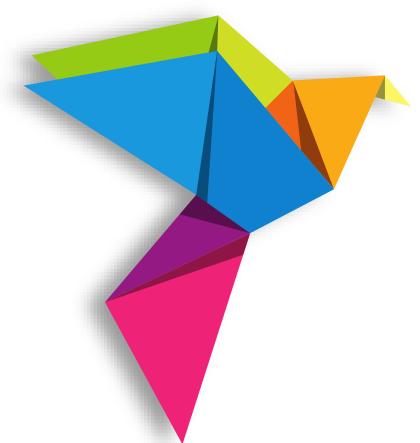
информационная

экспрессивная

регулятивная

функция социального контроля

функция социализации



## Функции общения по содержанию

- Информационная передача прием информации, знаний, умений;
- Экспрессивная понимание переживаний и эмоционального состояния (его изменений) друг друга;
- **Регулятивная** обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, отношения к чему-то или кому-то, эмоционального состояния;
- **Функция социального контроля-** регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм, позитивных или негативных санкций;
- Функция социализации формирование у членов группы умения действовать в интересах группы, понимать интересы других, соотносить свои личные потребности и возможности с потребностями и возможностями других членов группы.

## Задание: Назовите функцию (функции), которые реализуются в общении

Your Footer Here

Эпизод «Танцы»

## ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

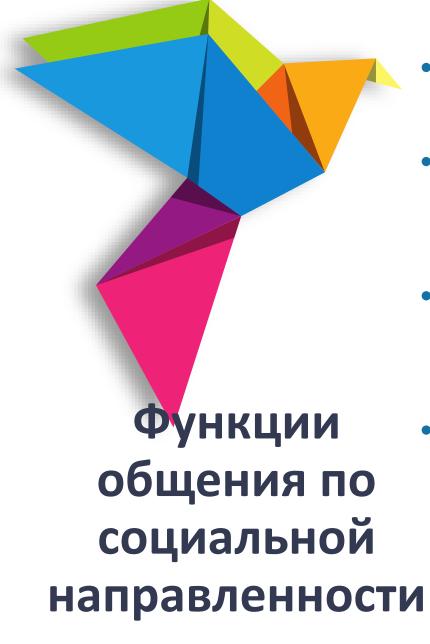
#### По СОЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ:

инструментальная

психологическая

социальная

социально-психологическая



- Инструментальная общение обслуживает какую-либо деятельность;
- Психологическая общение обуславливает развитие психических процессов, свойств личности, состояний;
- Социальная общение обеспечивает передачу общественного опыта, организацию социального взаимодействия;
- Социально-психологическая общение обеспечивает установление контактов, развитие отношений в разных группах.

## Виды общения

## По характеру контакта:

1 Непосредственное

2 Опосредованное

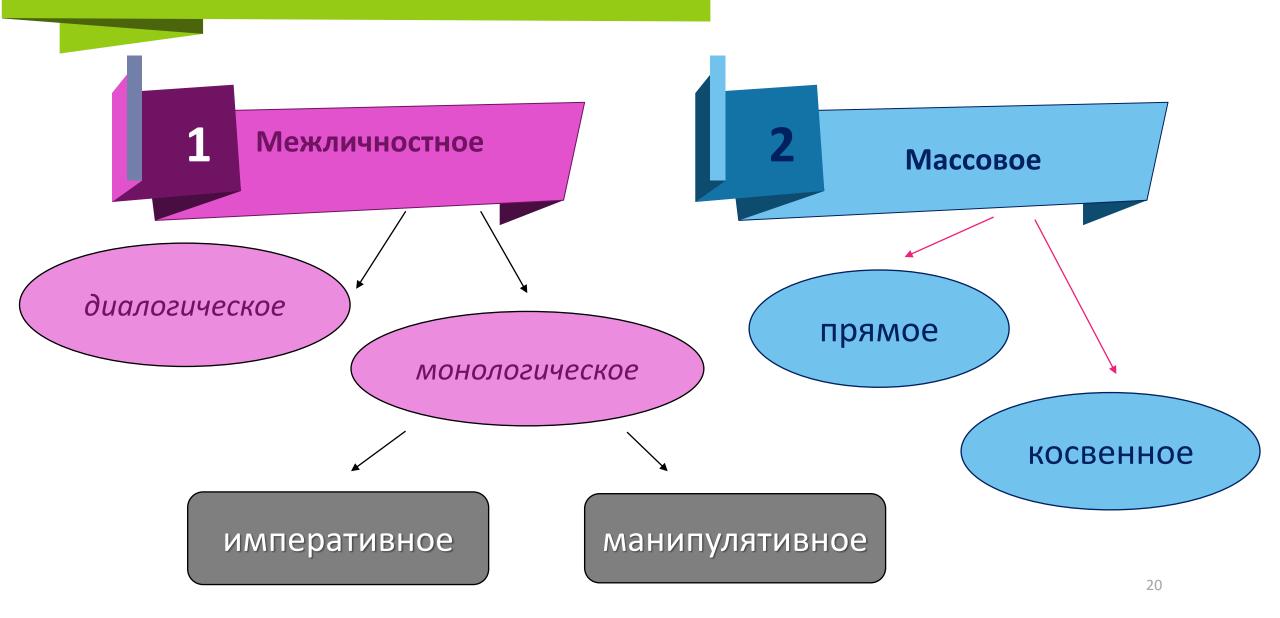
- это естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов.

Данный вид общения является наиболее полноценным, потому что индивиды в процессе его получают максимальную информацию друг о друге.

- осуществляется в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием. Например, разговор по телефону, переписка.

Опосредованное общение — это неполноценный психологический контакт, когда обратная связь затруднена.

## Виды общения



#### Массовое общение:

представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а так же коммуникацию, опосредованную различными видами массовой информации

1 Прямое

2 Опосредованное

- наблюдается на митингах, собраниях, совещаниях; во всех больших социальных группах: толпе, публике, аудитории.

- имеет односторонний характер и связано с массовой культурой и СМИ.

#### Межличностное общение:

1 Диалогическое

2 Монологическое

- равноправное субъект-субъект взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера.

реализуется при неравноправных позициях партнеров и представляет собой субъект - объектные отношения.

## Задание: Какой вид межличностного общения показан в эпизоде

Эпизод «Аргументация»

Your Date Here Your Footer Here

#### Монологическое общение:

1 Императивное

2 Манипулятивное

-авторитарная, директивная форма взаимодействия с партером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям или решениям. Причем эта цель не завуалирована.

форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется с целью достижения своих намерений и скрытно для партнера.

Your Footer Here

## Задание: Определите вид общения льва Шрама

Эпизод «Король Лев»

Your Date Here Your Footer Here

#### Виды общения

#### По характеру контакта:

1 Ролевое

- Формальное, при котором отсутствует желание понять собеседника и учесть личностные качества собеседника
- Формально-ролевое, при котором регламентированы содержание и средства общения социальными ролями партнеров по общению.
- Светское, обусловливаемое формальной вежливостью. Его особенности: собеседники говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в аналогичных ситуациях.

2 Личностное

- **Деловое общение** направлено на координирование и объединение усилий людей для налаживания отношений и получение общего результата.
- Духовное межличностное общение между людьми, во время которого открываются глубинные характеристики личности. Отличается взаимным уважением личности человека.

ter Here

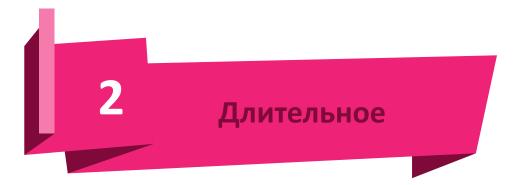
## Задание: Определите вид общения работника аэропорта

Эпизод Я чемодан не сдам ... отрывок из фильма (Знакомство с Родителями-Meet the Parents)2000.mp4 (27.4 Mб)

Your Date Here Your Footer Here

## Виды общения

1 Кратковременное

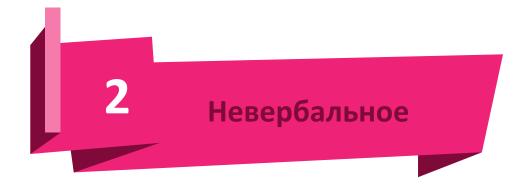


По времени контакта:



## Виды общения

1 Вербальное



#### По уровню передачи информации:





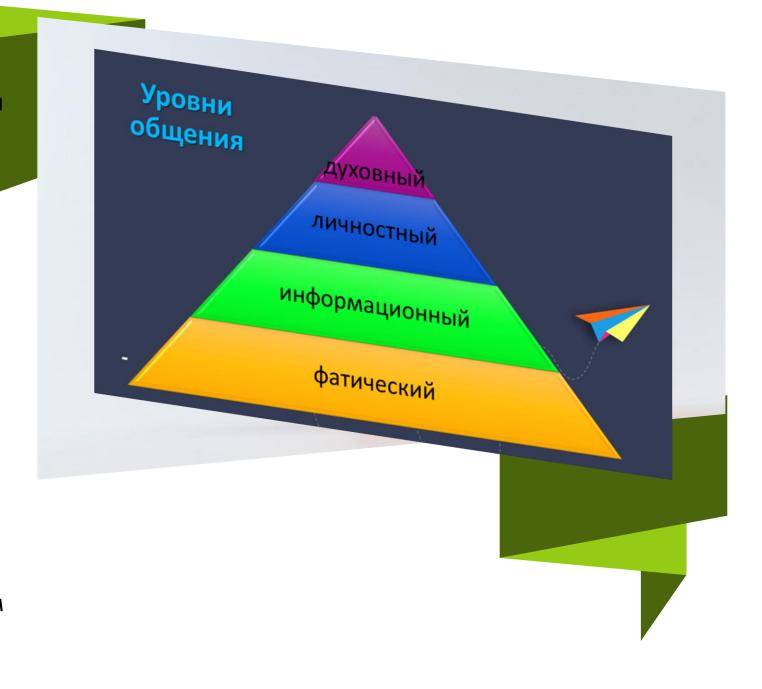
духовный

личностный

информационный

фатический

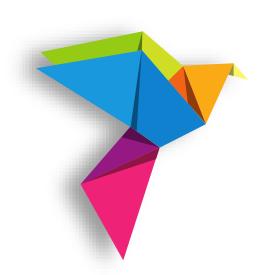
- 1. Фатический- простой обмен репликами для поддержания разговора. Используется в стандартизированных условиях или определяется нормами этикета;
- **2. Информационный** предполагает обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником эмоциональной, мыслительной и поведенческой активности человека.
- **3. Личностный** характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека, самого себя и окружающего мира.
- **4. Духовный.** Он построен на позитивном отношении к себе, другим людям и окружающему миру в целом.



## Задание: Какой уровень (уровни) общения представлены в эпизоде?

Эпизод «Служебный роман»

Your Date Here Your Footer Here

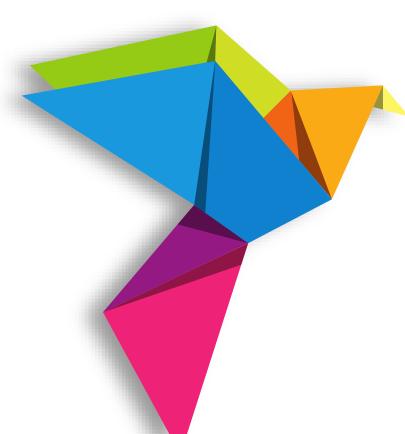


## Три стороны общения

2 Перцептивная

1 Коммуникативная

3 Интерактивная



## Три стороны общения

**Коммуникативная сторона** — использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные.

Хороший коммуникатор — это человек, обладающий богатым репертуаром коммуникативных техник, используемых на разных уровнях общения.

**Перцептивная сторона** — процесс восприятия партнерами друг друга, их взаимного познания как основа для взаимопонимания.

Перцептивные навыки проявляются в умениях определять контекст встречи; понимать настроение партнера по его вербальному и невербальному поведению; учитывать «психологические эффекты» восприятия при анализе коммуникативной ситуации.

**Интерактивная сторона** — взаимодействие людей, предполагающее определенную форму организации совместной деятельности (согласие, приспособление или конкуренция, конфликт).

Среди возможных позиций, которые занимают партнеры при организации и осуществлении общения, можно отметить «пристройку» к партнеру «свысока», «на равных», «снизу» либо отстраненную позицию

Писатель Т. Уайлдер ввел выражение «созвездие значимых»: каждый человек должен иметь 2х9 духовно близких ему людей (мужчин и женщин), среди которых старше его по возрасту, его ровесники и младше его по возрасту. Редко, а может и никогда, эти 18 вакантных мест бывают заняты одновременно: остаются незаполненные места — у некоторых многие годы, у некоторых всю жизнь есть лишь старший и младший друг, а бывает — ни одного. Чем больше вакантных мест в этом созвездии, тем сильнее испытывает человек чувство одиночества, тем больше страдает от непонимания.

(Цит. по: Швалб Ю. М., Данчева О. В.

Одиночество: социально-психологические проблемы

#### Предметные области межличностного общения

психические процессы и состояния, обеспечивающие трансакцию (межличностное восприятие, потребности и мотивации, эмоции и чувства, самооценки, психологические защиты и т. д.);

 нормы и правила, делающие возможной совместную деятельность, часто неосознаваемые, вырабатываемые в рамках определенной социокультурной группы.

• коммуникативные практики, опосредующие взаимодействие между людьми (речь, невербальные сообщения);







Обратная связь

## Коммуникативное поле

**Нормы коммуникации** 

Скрипты ситуации

КОММУНИКАТИВНОЕ ПОЛЕ

**Стиль коммуникации** 

**Когнитивная** нагрузка

- *Нормы коммуникации* это правила, соблюдения которых ожидает большинство людей.
- Скрипты ситуации обыденное представление о типичной последовательности действий в определенной коммуникативной ситуации.
- *Стиль коммуникации* — совокупность норм, определяющих форму сообщений.
- Когнитивная нагрузка определяется объемом информации, который человек вынужден анализировать одновременно.

## Стили коммуникации

Прямой

Непрямой

Инструментальный

Эмоциональный

Вычурный

Сжатый

Социально- ориентированный

Личностно- ориентированный

Сильный

Слабый



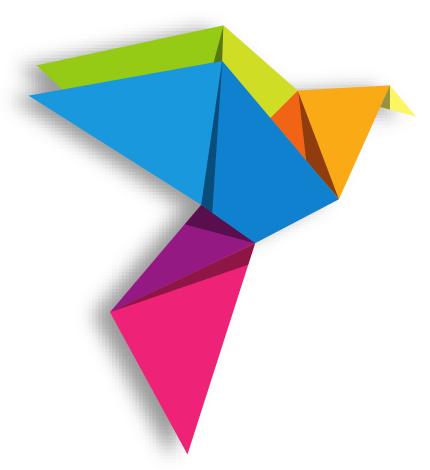
## Задание: Определите стиль коммуникации героини эпизода

Эпизод «Любовь и голуби»

Your Date Here Your Footer Here



## СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



- Инструментальная общение обслуживает какую-либо деятельность;
- Психологическая общение обуславливает развитие психических процессов, свойств личности, состояний;
- Социальная общение обеспечивает передачу общественного опыта, организацию социального взаимодействия;
- Социально-психологическая общение обеспечивает установление контактов, развитие отношений в разных группах.

#### Стили общения

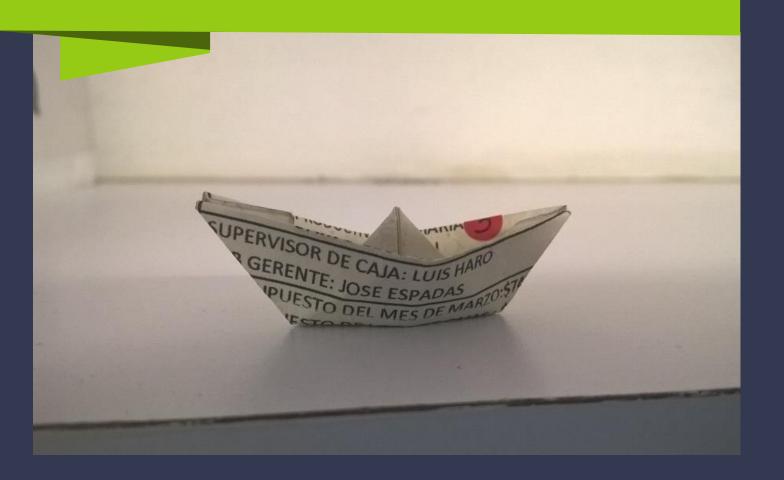
Задание 5

Опишите ситуацию, которая не соответствует принципу

«ИЗМЕНЕНИЯ НЕИЗБЕЖНЫ»

Your Date Here Your Footer Here

## СПАСИБО!





#### ВАСИЛЬЕВА ЕЛЕНА НИКОЛАЕВНА



Нижний Новгород, НИУ Высшая школа экономики, кафедра организационной ПСИХОЛОГИИ envasileva@hse.ru









## Этапы обучения сотрудников



13 февраля 2021