**Тема: Общение. Структура и средства общения**

*Единственная настоящая роскошь –*

*это роскошь человеческого общения.*

Антуан де Сент Экзюпери

*Общайтесь с людьми так, как будто они*

*на самом деле такие,*

*какими хотели бы быть, и вы*

*поможете им стать такими.*

Гете

План:

1.Что такое общение?

2.Стороны общения.

3.Средства общения.

4.Виды общения.

***1.Общение*** – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя восприятие и понимание другого человека, обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия.

**2.**В едином процессе общения выделяют три **стороны**:

* *коммуникативная* - включает в себя обмен информацией между участниками совместной деятельности. Общаясь, люди используют язык как одно из важнейших средств общения;
* *интерактивная* – взаимодействие общающихся и обмен информацией в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками (продавец и покупатель общаются, даже если они не произносят слова);
* *перцептивная* - предполагает восприятие общающимися друг друга (очень важно, воспринимает ли один из партнеров по общению другого как заслуживающего доверия, умного, понятливого или же заранее предполагает, что тот ничего не поймет и ни в чем из сообщенного ему не разберется).

Таким образом, в едином процессе общения можно условно выделить три стороны: перцептивную (восприятие), коммуникативную (передача информации), интерактивную (взаимодействие).

**3**. К **средствам общения** относятся:

* *язык* – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения;
* *интонация* – эмоциональная выразительность речи, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе;
* *мимика, жесты, поза, взгляд* собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы;
* *расстояние*, на котором общаются собеседники, зависит от культурных и национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

**4. Виды общения:**

* *«Контакт масок»* - формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника. Используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия и т.д. – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику;
* *формально – ролевое* – содержание и средства общения регламентированы ролями партнеров по общению: врач и пациент, инспектор дорожного движения и нарушитель ПДД, кондуктор и пассажир и т.д.
* *деловое общение* – целью которого является организация и оптимизация того или иного вида деятельности: производственной, научной, учебной и т.д. При таком общении учитываются особенности личности, характера собеседника, но на первом плане стоят интересы дела, а не личность собеседника;
* *светское* – определяется формальной вежливостью, суть общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях;
* *духовное, межличностное* – раскрываются глубинные структуры личности. Характеризуется полным взаимопониманием;
* *примитивное* – когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут, могут последовать агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого;
* *манипулятивное* – 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.

**Вопросы для проверки знаний по теме:**

* 1. Что такое общение?
  2. Какие вы знаете средства общения?
  3. Проанализируйте роль каждого из средств общения.
  4. Охарактеризуйте коммуникативную, перцептивную, интерактивную стороны общения.
  5. Дайте характеристику духовному общению.
  6. В каких ситуациях складывается деловое общение?
  7. Чем отличается примитивный стиль общения от формально-ролевого?
  8. Охарактеризуйте светский стиль общения.

**Тема: Вербальное общение. Речевые средства общения**

План:

1.Функции вербального общения.

2.Виды вербального общения.

3.Речевые средства общения.

Вербальное общение бывает письменным и устным.

Функции вербального общения:

1. Обмен информацией между людьми.
2. Организация взаимодействия между людьми.
3. Восприятие друг друга партнерами по общению.

Виды вербального общения:

1. Открытое – закрытое;
2. Монологическое – диалогическое;
3. Ролевое – личностное

Открытое общение – это желание и умение выразить свою точку зрения и готовность учесть позиции другого человека.

Закрытое общение – это нежелание либо неумение выразить свою точку зрения и отношение. Но закрытое общение оправдано в конфликтных ситуациях.

Ролевое общение – общение людей, исходящее из их социальной роли.

Личностное общение – общение по душам.

Умеющий по-настоящему слушать, воспринимает гораздо больше информации, чем тот, кто обращает внимание только на слова говорящего. Он слышит и оценивает силу и тон голоса, скорость речи. Он замечает неправильность построения фраз. Эти особенности речи наряду с отбором слов и выражением лица собеседника полезны для понимания истинной сути сообщения. Огромную роль в этом играет понимание интонации.

**Интонация** – это способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам и к тем людям, к которым он обращается. Энтузиазм, радость, недоверие передаются высоким голосом. Печаль, горе, усталость – мягким, приглушенным голосом, с понижением звука к концу каждой фразы.

Распознавание эмоций по голосу можно научиться путем работы над собственным голосом. Доказано, что те люди, которые более точно умеют передавать эмоции, точнее судят об эмоциях других людей по их речи и интонации.

**Темп и громкость речи**. В общении важно обращать внимание на темп речи. Люди говорят быстро:

* когда взволнованы или обеспокоены чем-либо;
* когда они говорят о личных трудностях;
* когда хотят в чем-то убедить собеседника или уговорить его.

Медленная речь может свидетельствовать об усталости, угнетенном состоянии или горе, а с другой стороны – о высокомерии.

Сбивчивая речь указывает на стресс, волнение, нервно-психическое напряжение. Чем больше прерывиста речь, тем больше в ней запинок, слов-паразитов. Если человек не обращает внимания на то, что его прерывают, означает, что он больше ориентируется на себя. Если человек с трудом выносит паузы в разговоре – он больше ориентируется на межличностное взаимодействие.

Эффективным средством общения является тактика постоянного изменения **громкости голоса**. Факт: сказанное более тихим голосом на фоне громкой речи привлекает гораздо большее внимание, чем даже крик.

**Умение держать паузу** – незаменимое средство ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов.

**Форма изложения** своих мыслей – правильность речи, ясность, логичность, простота и в то же время богатство, живость, находчивость. Достичь искусства говорить хорошо, изучив специальный предмет – риторика. Главное практика – выступать перед аудиторией.

**Вопросы для проверки знаний по теме:**

1. В чем заключается роль в общении интонации, темпа речи, паузы?

2. Почему важно выбирать определенную форму изложения своих мыслей?

3. Есть ли у вас собственные наблюдения: что значат разные интонации?

**Задания для студентов к следующей паре**

**1 задание.**

Перед вами 12 рекомендаций Дейла Карнеги. Ваша задача будет определить, какие приемы относятся к открытому общению, способствуя расположению к вам людей, а где манипуляция:

1. Проявляйте искренний интерес к другим людям. (О)
2. Пусть ваш собеседник почувствует, что идея принадлежит ему. (М)
3. Если вы ошиблись, признайтесь в этом. (М,О)
4. Улыбнитесь. (О)
5. Помните, что для человека звук его имени является самым важным звуком человеческой речи. (О)
6. Проявляйте сочувствие к мыслям и желаниям других. (О)
7. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать о себе. (О)
8. Взывайте к благородным побуждениям. (М)
9. Бросайте вызов. (М)
10. Ведите разговор в круге интересов вашего собеседника. (О)
11. Давайте людям почувствовать их значительность. (О)
12. Делайте так, чтобы людям было приятно выполнять то, что хотите. (М)

**2 задание**

Проанализируйте стороны семейного общения, учитывая **все!** знания, полученные из этого занятия. Изложите размышления по этому заданию в свободной форме.

Рекомендуемая литература:

1) В.А. Соснин, Социальная психология: учебник.- Москва: Форум, ИНФРА-М, 2018.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=929961>

2) Н.С. Ефимова, Социальная психология: учебное пособие.- Москва: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2018.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=939073>

Электронные издания дополнительной литературы, имеющиеся в электронном каталоге электронной библиотечной системы:

1) Н.С. Ефимова, Психология общения. Практикум по психологии.- Москва: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2018.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=766784>

2) С.В. Сарычев, Социальная психология: учебное пособие для СПО.- Москва: Юрайт, 2018.

<https://biblio-online.ru/viewer/413F0B96-33CF-4DF2-A0E7-BE66D6FE63C1#page/1>

**Выполненные задания необходимо выслать на почту: ti-mi@mail.ru**