

Общение





**ВЕСЬ ДЕНЬ ЛЕЖУ НА  
ДИВАНЕ И НЕ СОБИРАЮСЬ  
ОСТАНАВЛИВАТЬСЯ, ПОТОМУ  
ЧТО Я ВООБЩЕ БЕЗ ТОРМОЗОВ.**

[VK.COM/IN.HUMOUR](https://vk.com/in.humour)



— ЛЮБИТЕЛЬ ПОСПАТЬ?

— ОБИЖАЕШЬ.

ПРОФЕССИОНАЛ.

— [VK.COM/IN.HUMOUR](https://vk.com/in.humour) —



**ПЛАНЫ НА ВЕЧЕР:  
1) ХОДИТЬ ГРУСТНЕНЬКИМ.**

**[VK.COM/IN.HUMOUR](https://vk.com/in.humour)**

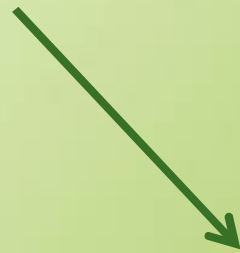
- "Я так скучаю по тебе... " - где тут  
кнопка "отправить всем"?



# Общение



Язык



Речь



# Общение



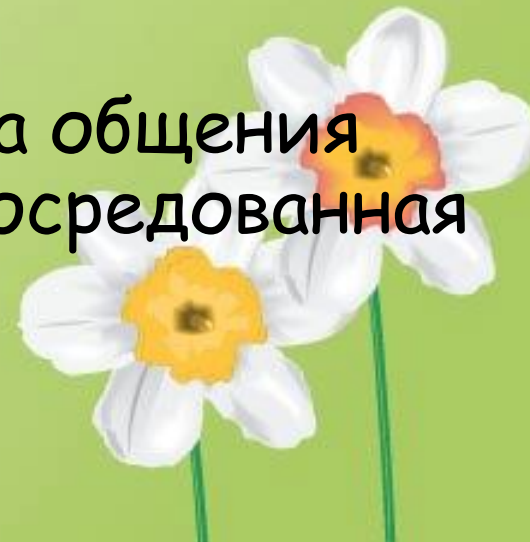
Язык

- ЭТО СИСТЕМА ЗНАКОВ.

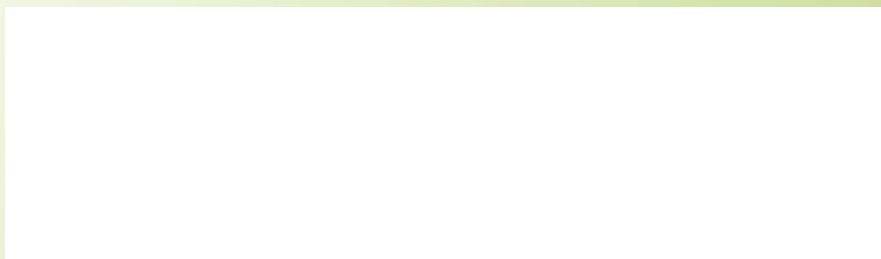
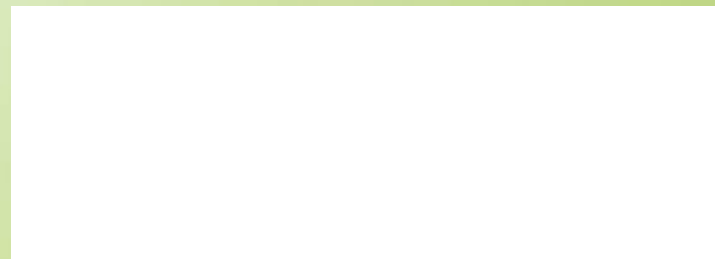
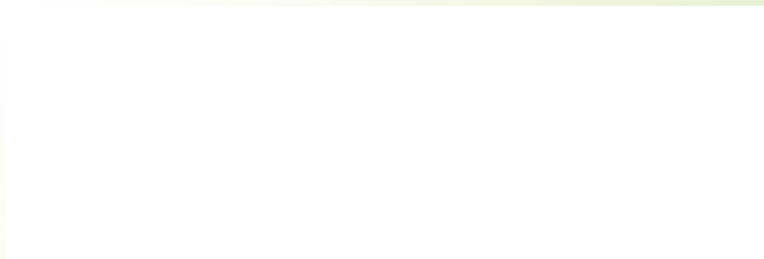
Речь

- ЭТО ЯЗЫК В ДЕЙСТВИИ;

- ЭТО ФОРМА ОБЩЕНИЯ  
ЛЮДЕЙ, ОПОСРЕДОВАННАЯ  
ЯЗЫКОМ.



# Виды речи





# Теории возникновения речи

- Бихевиористская
- Преформистская
- Релятивистская



# Общение

- это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.



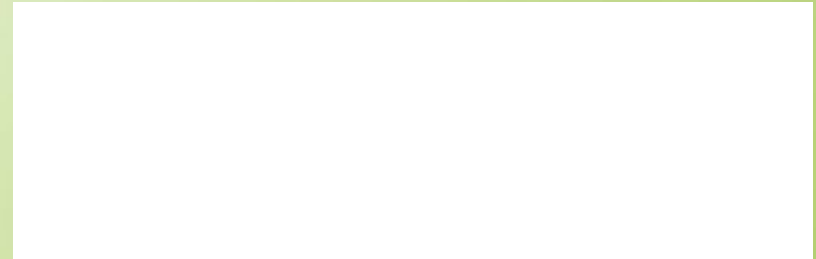
Почему люди  
общаются?



Почему люди  
общаются?



# Почему люди общаются?



Почему люди  
общаются?





Почему люди  
общаются?



Почему люди  
общаются?

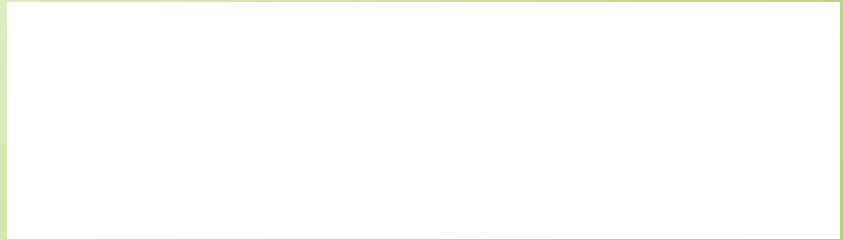




Почему люди  
общаются?



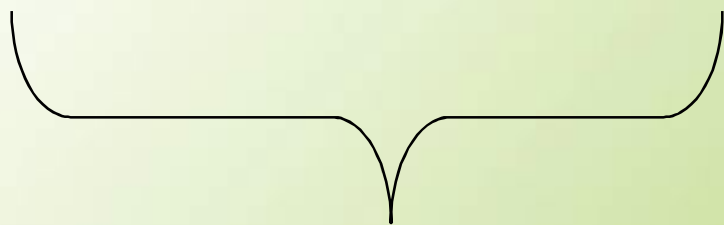
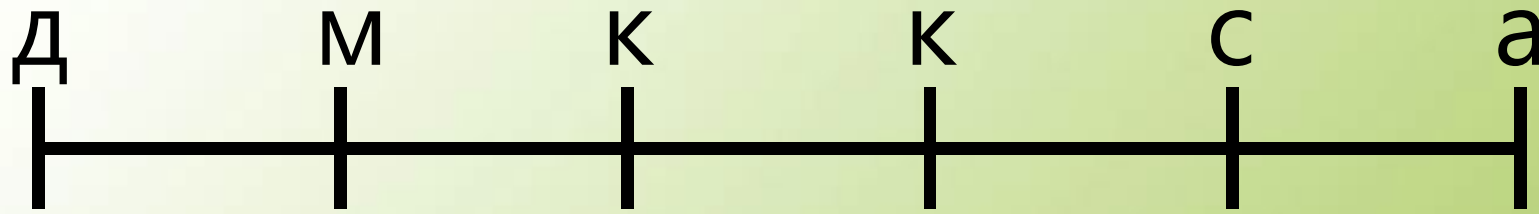
# Почему люди общаются?



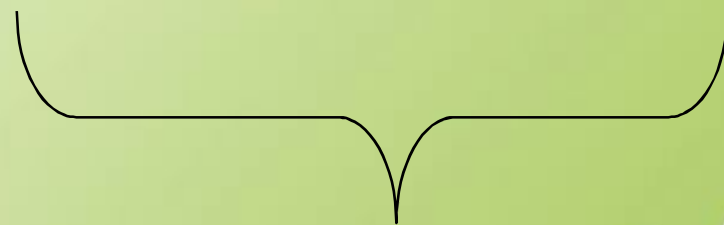
Как люди общаются?



# Виды общения



**S-O общение**



**S-S общение**



# Уровни общения

(по Э. Берну)

- «ноль общения»
- ритуалы/нормы общения
- развлечения
- игры
- близость
- работа/деловое общение



# ОБЩЕНИЕ

**Коммуникативная  
сторона**

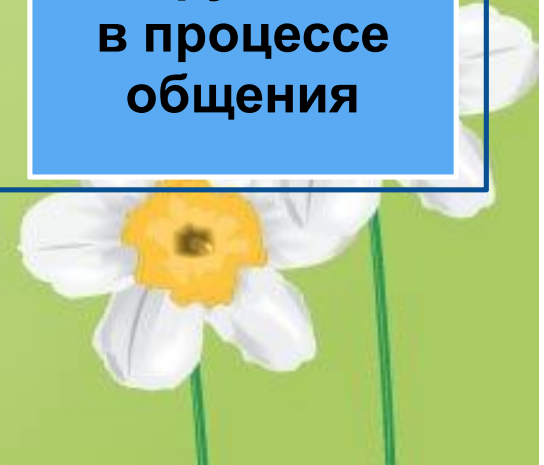
Обмен  
информации  
между  
общающимися  
индивидами

**Интерактивная  
сторона**

Взаимодействие  
людей

**Перцептивная  
сторона**

Восприятие  
одним  
человеком  
другого  
в процессе  
общения



# ОБЩЕНИЕ

Коммуникативная  
сторона

Обмен  
информации  
между  
общающимися  
индивидами

Интерактивная  
сторона

Взаимодействие  
людей

Перцептивная  
сторона

Восприятие  
одним  
человеком  
другого  
в процессе  
общения





# Восприятие перцепты

- процесс отражения целостного образа предметов и явлений.

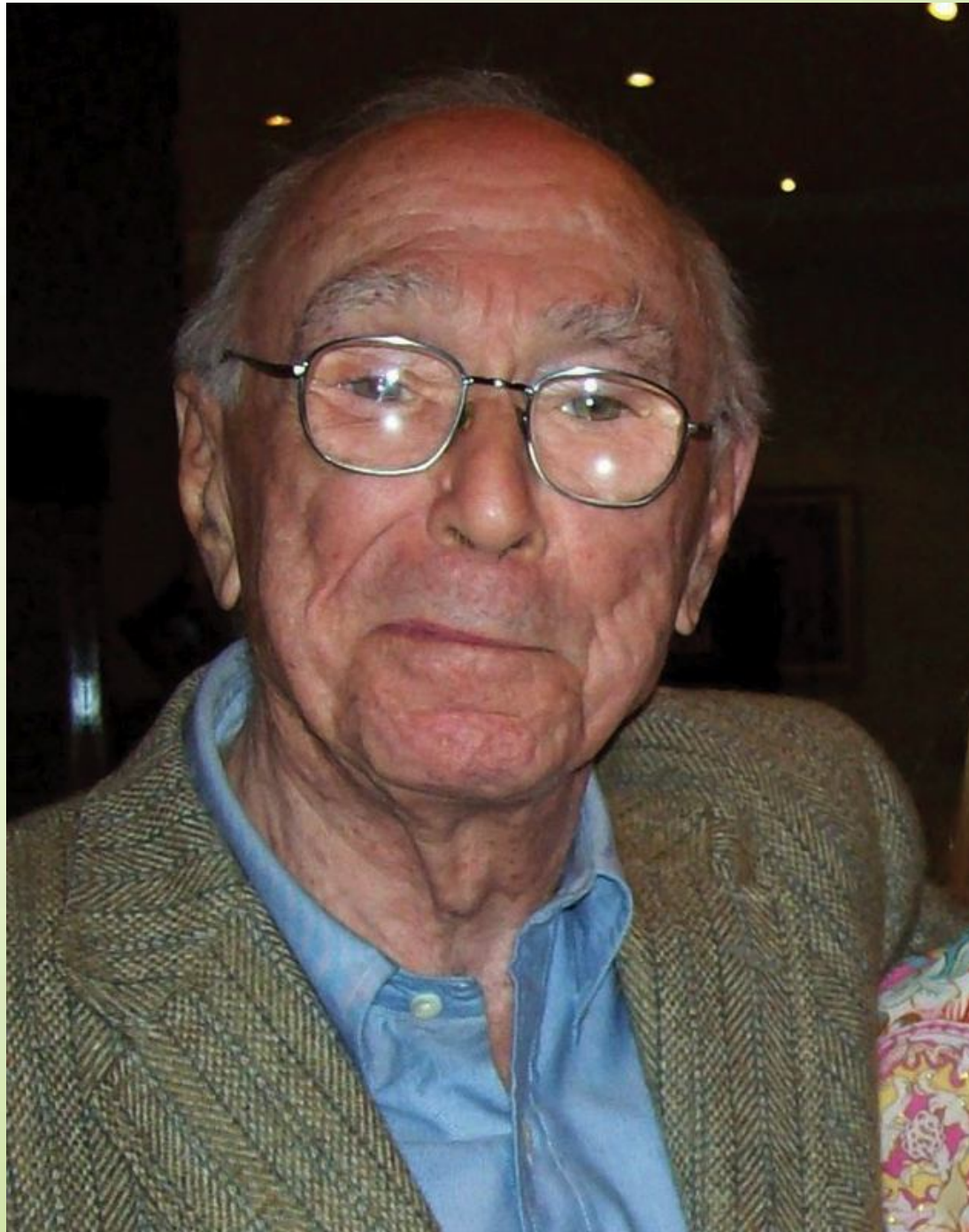




# *Социальная перцепция*

- это целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.





Знакомый  
человек



Незнакомый  
человек



*Социальная перцепция  
на основе психологических  
механизмов*



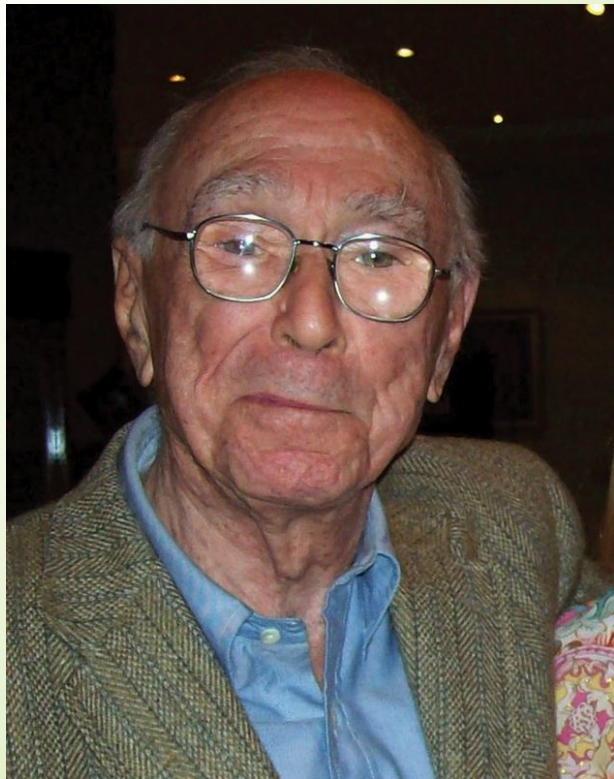
межличностного  
общения



межгруппового  
общения



Социальная перцепция  
или восприятие  
человека человеком



(1915 - 2016)

- Термин ввел  
Джером Брунер –  
амер. психолог.



# Процесс социальной перцепции

Восприятие внешнего вида и поведения наблюдаемого

**ОЦЕНКА**



Формирование представления о психологических качествах и состоянии наблюдаемого

**ОЦЕНКА**

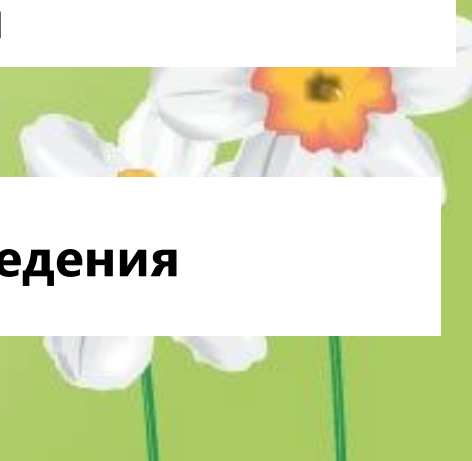


Интерпретация и прогнозирование поступков наблюдаемого, причин и следствий его поведения

**ОЦЕНКА**



Обдумывание стратегии собственного поведения



Стереотипизация

Эффект ореола,  
галло-эффект

Аттракция





# Механизмы социальной перцепции

➤ **Каузальная атрибуция -**



# Механизмы социальной перцепции

- **Каузальная атрибуция** - процесс приписывания другому человеку причин его поведения в том случае, когда информация об этих причинах отсутствует.





# Ошибка атрибуции

Недооценка ситуационных и  
переоценка личностного влияния.



# Ошибка атрибуции

*Когда мы сами совершаем какой-либо неприемлемый поступок:*

«**Я – человек хороший**, но в этой ситуации невозможно было поступить иначе. Меня **заставили внешние обстоятельства**».

■ *Когда такой же поступок совершает другой человек:*

«Он – **плохой**. Это – свидетельство его **порочных наклонностей**».



# Социальная перцепция

- Влияние эмоций

- Влияние ощущений



# ОБЩЕНИЕ

**Коммуникативная  
сторона**

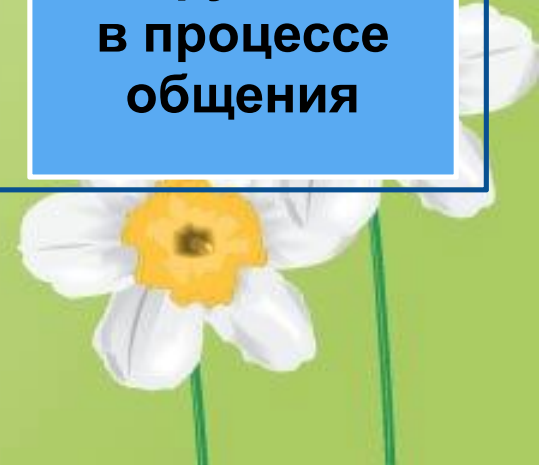
Обмен  
информации  
между  
общающимися  
индивидами

**Интерактивная  
сторона**

Взаимодействие  
людей

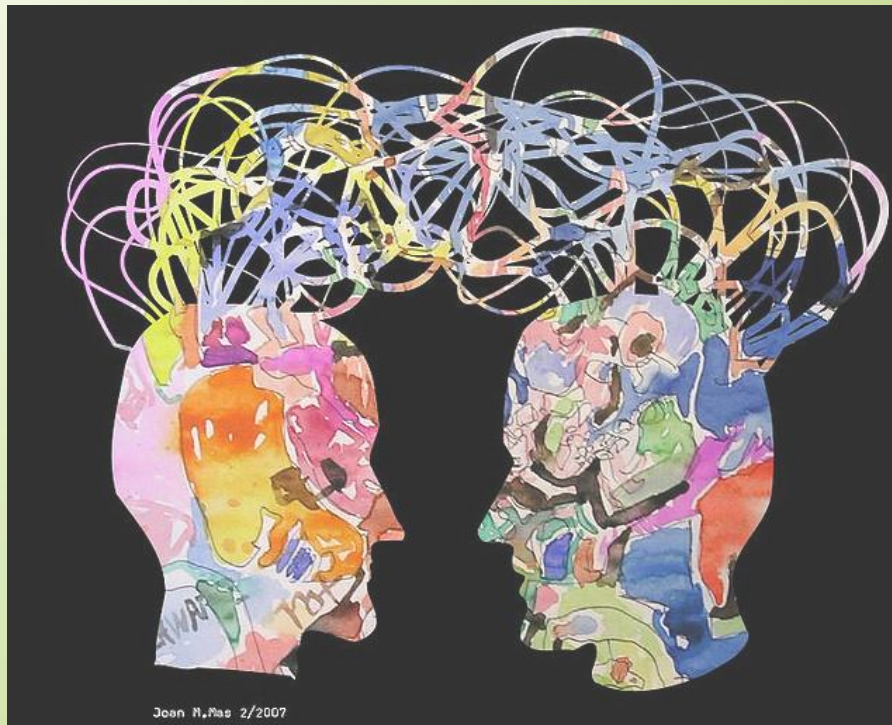
**Перцептивная  
сторона**

Восприятие  
одним  
человеком  
другого  
в процессе  
общения



# Коммуникация

- это информационный обмен.



# Коммуникация

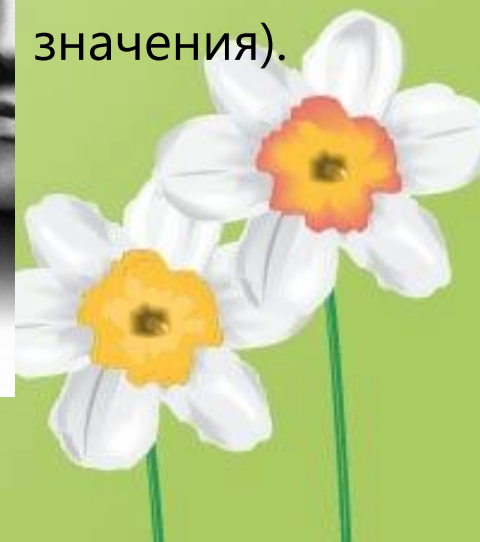
Говорящий  
(коммуникатор)

сообщает  
информацию,  
кодируя ее в  
значениях слов  
(зашифровывая  
значения в знаки,  
т.е. в слова).

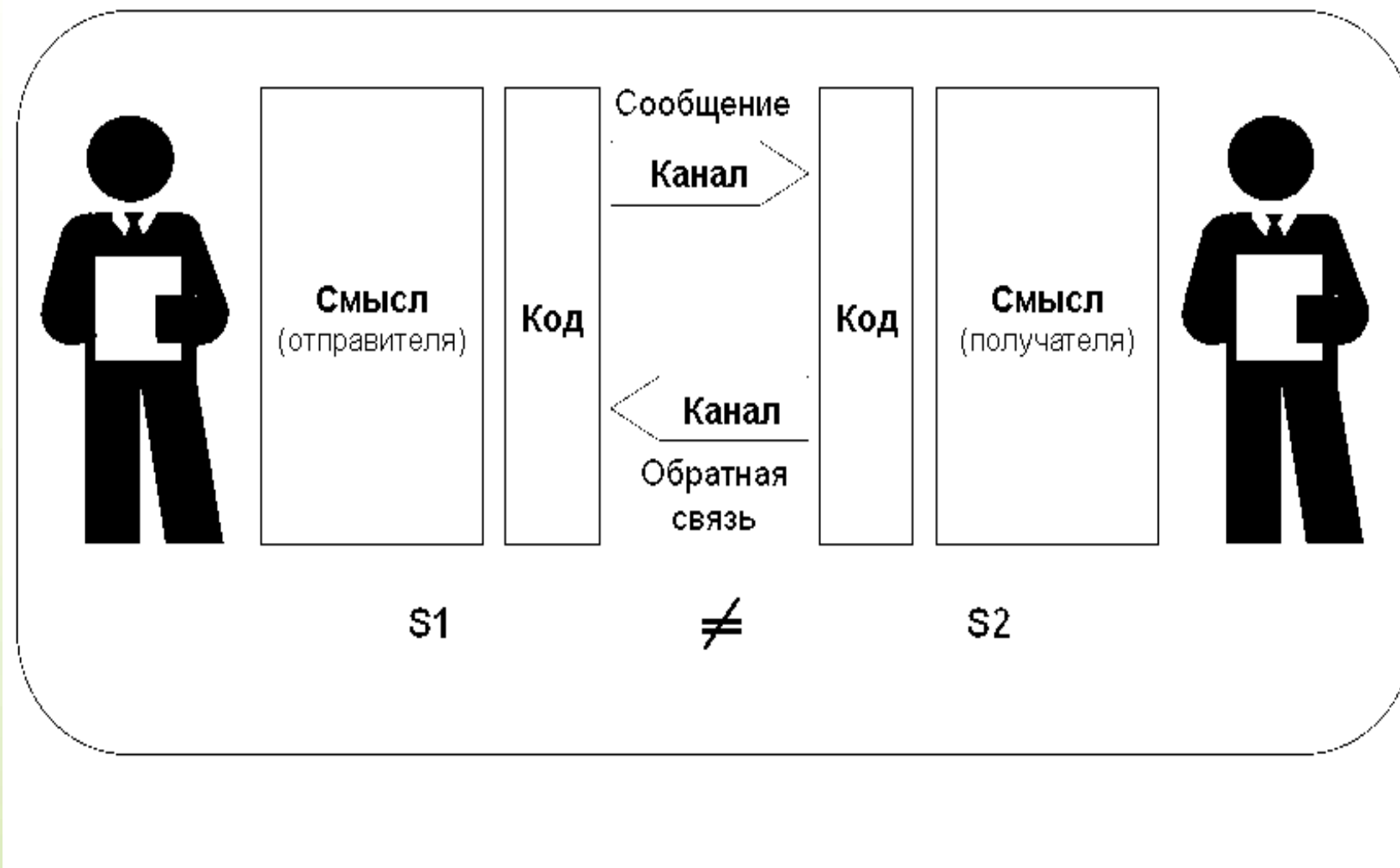


Слушающий  
(реципиент)

принимает  
эту информацию,  
декодируя ее  
(расшифровывая  
значения).



# Схема процесса коммуникации



# Средства общения

## вербальные

■ содержание сообщения

## невербальные

■ Оптико-кинетические

(мимика, пантомимика, жесты)

■ Паралингвистические

(голос, тональность, громкость... )

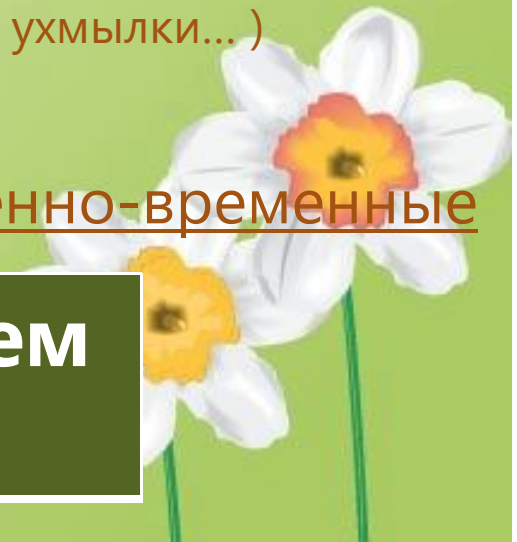
■ Экстралингвистические

(паузы, смех, ухмылки... )

■ Тактильные

■ Пространственно-временные

**Говорим голосом, беседуем  
всем телом!**





# Коммуникация

<b>% информации</b>	<b>чем передается</b>
	словами
	интонацией
	жесты, мимика...



# Коммуникация

<b>% информации</b>	<b>чем передается</b>
<b>7%</b>	словами
<b>38%</b>	интонацией
<b>55%</b>	жесты, мимика...



# Зоны общения (по Э. Холлу)

**интимная** (до 45 см.) – допускаются лишь близкие, знакомые (тактильный контакт).

■ **личная** или персональная (45-120 см.) – обыденная беседа с друзьями и коллегами (визуально-зрительный контакт).

■ **социальная** (120-400 см.) – во время официальных встреч.

■ **публичная** (свыше 400) – общение с большими группами людей.



# Коммуникативные барьеры

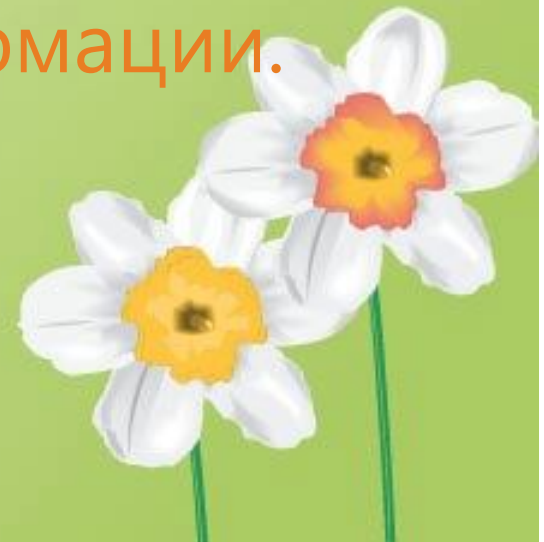


# Коммуникативные барьеры



# Коммуникативные барьеры

- Неточность формулировок.
- Установка, стереотипы.
- Избирательность восприятия.
- Эмоции.
- Недоверие к источнику информации.
- Предвзятое, не толерантное отношение к собеседнику.



# Устранение барьеров коммуникации





# Устранение барьеров коммуникации

- Будьте толерантны.
- Говорите понятно (четко, конкретно, содержательно).
- Используйте обратную связь.
- Активно слушайте.

