ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ

Обще́ние -

* сложный многоплановый [процесс](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81) установления и развития контактов между людьми (**межличностное общение**) и группами (**межгрупповое общение**), порождаемый потребностями совместной [деятельности](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) и включающий в себя как минимум три различных процесса: [коммуникацию](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) (обмен информацией), [интеракцию](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1) (обмен действиями) и [социальную перцепцию](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%86%D0%B5%D0%BF%D1%86%D0%B8%D1%8F) (восприятие и понимание партнера)[[1]](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5#cite_note-1);
* процесс установления, развития и завершения контактов, возникающих между [субъектами](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%83%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0%BA%D1%82) взаимодействия.

[Виды коммуникации](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B8%D0%B4%D1%8B_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8)

[Трансакция](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%B0%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7#%D0%A2%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%B0%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B8) (транзакция) — единица общения между людьми, коммуникативный факт. В соответствии c направлением трансакций различают три вида коммуникаций:

* **Фронтальная коммуникация** — односторонний вид коммуникации, при котором трансакции идут в одном направлении от говорящего **ко многим** слушающим, по принципу «один говорит — остальные молчат». Если, например, во время лекции студент задаёт лектору вопрос, то при этом между студентом и лектором может возникнуть [диалог](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B3), но вид коммуникации остаётся фронтальным, так как в то время, когда один из них говорит, принцип «один говорит — остальные молчат» сохраняется.
* [**Диалог**](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%B3), беседа — двусторонний, или многосторонний вид коммуникации, при котором трансакции идут в обоих направлениях между **двумя** собеседниками или по нескольким направлениям одновременно, при участии нескольких собеседников. Диалог состоит из последовательности актов речения, других актов коммуникационного взаимодействия, обычно не пересекающихся по времени, когда один говорит, что-то показывает, демонстрирует остальные слушают, воспринимают.
* **Опосредованная коммуникация** — вид коммуникации, при котором трансакции идут в обоих направлениях через информацию, зафиксированную в каком-либо виде, например, через текст, звуко- или видеозапись, рисунок или схему.

 Выделяют три стороны общения:

* коммуникативная: обмен [информацией](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) между общающимися [индивидами](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D0%B4%D0%B8%D0%B2%D0%B8%D0%B4);
* интерактивная: организация взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями);
* перцептивная ([межличностная перцепция](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%86%D0%B5%D0%BF%D1%86%D0%B8%D1%8F)): процесс [восприятия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D0%B5) и [познания](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5) друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Близкая к первой классификация выделяет такие стороны:

* информационно-коммуникативная — приём и передача информации;
* регуляционно-коммуникативная — взаимокорректировка действий в совместной [деятельности](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C);
* аффективно-коммуникативная — изменение эмоционального состояния.

Функции по целям общения:

* контактная — установление контакта, то есть готовности к приёму и передаче информации и поддержании взаимосвязи;
* информационная — приём и передача информации в ответ на запрос;
* побудительная — целевая стимуляция активности;
* координационная — взаимная координация и согласованность в совместной деятельности;
* функция понимания — адекватное понимание смысла, взаимопонимание в целом;
* эмотивная — обмен эмоциями;
* функция установления отношений — фиксация своего места в социуме;
* функция оказания влияния — изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера.

Виды общения

В соответствии с содержанием можно выделить следующие виды общения:

* Материальное общение — обмен предметами или продуктами деятельности.
* Когнитивное общение — обмен информацией, знаниями. Когда мы узнаём у знакомых о погоде на улице, ценах на продукты, времени начала концерта, способах решения математической задачи, мы имеем дело с когнитивным типом общения.
* Эмоциональное общение — обмен эмоциональными состояниями между общающимися индивидами.
* [Мотивационное](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) общение — обмен желаниями, побуждениями, целями, интересами или потребностями.
* Деятельностное общение — обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности.

В зависимости от используемой техники общения и его целей можно выделить следующие виды:

* Контакт масок — формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, учтивости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.
* Светское общение — его суть в беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации. Например: формальная вежливость, ритуальное общение.
* Формально-ролевое общение — когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. Например: общение с представителем правоохранительных органов.
* [Деловое общение](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) — общение, при котором происходит обмен информацией для достижения коммерческой выгоды. Оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. При деловом общении не учитывают особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
* Межличностное общение  — раскрываются глубинные структуры личности.
* [Манипулятивное общение](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%BF%D1%83%D0%BB%D1%8F%D1%86%D0%B8%D1%8F) — направлено на получение выгоды от собеседника.
* Предметное общение — общение с предметами, наделив эти предметы эмоциональным фоном, например детские игрушки, или роботов, «умных» изделий, носителей информации с эмоциональным содержанием или проявления.

Средства общения

**Вербальные средства общения**

**Речь** — важнейшая форма общения людей посредством [языковых](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AF%D0%B7%D1%8B%D0%BA) конструкций, создаваемых на основе определённых правил. Язы́к — [знаково-символическая система](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE-%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0&action=edit&redlink=1), соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание). Процесс речи предполагает, с одной стороны, формирование и формулирование мыслей языковыми (речевыми) средствами, а с другой стороны — [восприятие](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D0%B5) языковых конструкций и их [понимание](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5). Речь — это система [знаков](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BA), включающая:

1. слова с их значениями,
2. [синтаксис](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BA%D1%81%D0%B8%D1%81) — набор правил, по которым строятся [предложения](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%28%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%29).

**Средства невербального общения**:

* [Мимика](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0) — «выразительные движения мышц лица, являющиеся одной из форм проявления тех или иных чувств человека
* [Жестикуляция](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B5%D1%81%D1%82) (от лат. gestus — движение тела) — некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определённое значение или смысл, то есть являющееся знаком или символом.
* Визуальный контакт
* Поза
* Расстояние

**Свойства речи:**

1. Содержательность речи — это количество выраженных в ней мыслей, чувств и стремлений, их значительность и соответствие действительности;
2. Понятность речи — это синтаксически правильное построение предложений, а также применение в соответствующих местах пауз или выделения слов с помощью логического ударения;
3. Выразительность речи — это её эмоциональная насыщенность, богатство языковых средств, их разнообразие. По своей выразительности она может быть яркой, энергичной и, наоборот, вялой, бедной;
4. Действенность речи — это свойство речи, заключающееся в её влиянии на мысли, чувства и волю других людей, на их убеждения и поведение.