

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

Иркутский государственный аграрный университет имени А.А.Ежевского

Бондаренко О.В.

«Межличностное общение и коммуникации»

учебно-методическое пособие

Иркутск, 2021

Утверждено методической комиссией кафедры философии, социологии и истории протокол № 8 от 12.04.2021 г.

Бондаренко О.В. Межличностное общение и коммуникации: учебно-методическое пособие. Иркутск: ИрГАУ, 2021. - 33 с.

Учебно-методическое пособие по дисциплине «Межличностное общение и коммуникации» предназначено для аудиторной и самостоятельной работы студентов, обучающихся по программам бакалавриата и специалитета (очной и заочной форм обучения).

Рецензент к.ф.н., доцент

Л.В.Альшевская

Преподавание курса «**Межличностное общение и коммуникации**» преследует цель: формирования знаний, умений и навыков в области теории и практики межличностного общения и коммуникаций.

Основные задачи курса - способствовать формированию у студентов-бакалавров навыков межличностного общения и коммуникации; обучить стратегиям преодоления и предупреждения коммуникативных конфликтов в межличностном взаимодействии; ознакомить бакалавров с основными этическими и этикетными формулами межличностного общения и коммуникации, в том числе с использованием информационных технологий.

В силу специфической роли данного курса в процессе формирования личности и профессиональных компетенций бакалавра, а также учитывая, что компетенции, формируемые в рамках данного курса содержат базовые, основополагающие основы межличностного общения и коммуникации, результаты изучения данного курса будут в той или иной степени использоваться в профессиональной деятельности и в сфере социальных отношений.

Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Межличностное взаимодействие: основные виды в системе социальных отношений.

Тема 1. Сущность, основные признаки, функции, структура межличностной коммуникации.

История и теория межличностной коммуникации. Сущность, основные признаки межличностной коммуникации (персональность, адресации, спонтанность, ситуативность поведения и т.д.). Основные функции межличностного общения: информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная и др. Место межличностного общения в системе социальных отношений. Структура межличностного общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная составляющие. Основные механизмы и стереотипы социальной перцепции.

Идентификация, эмпатия, рефлексия; когнитивная, эмоциональная, речеповеденческая эмпатия в межличностном общении.

Тема 2. Социальный статус участников межличностного общения, их социальные и коммуникативные позиции, коммуникативные межличностные роли, самопрезентация говорящего/ пишущего и др.

Социальный статус, речевые средства его утверждения. Социальные и коммуникативные позиции общающихся, их социальные и коммуникативные межличностные роли. Речь и самопрезентация (самораскрытие). Коммуникативные способы и средства самопрезентации в межличностном общении. Речь и самооценка, способы речевой манифестации и диагностики самооценки. Коммуникативные маски в межличностном взаимодействии.

Раздел 2. Межличностная коммуникативная трансакция: основные признаки, компоненты, этапы.

Тема 1. Типология межличностных трансакций: симметричные, асимметричные, взаимодополняющие и др.

Основные модели и подходы к толкованию коммуникации: линейная модель, модель интеракции и модель трансакции. В первой модели коммуникация представлена как процесс воздействия, как продуцирование сообщений и передача их слушателю (иногда эту же модель называют message transmission model или information transmission model). Вторая модель рассматривает коммуникацию как взаимодействие, интеракцию, подчеркивая взаимное воздействие партнеров друг на друга и важность обратной связи. Третья модель представляет коммуникацию как длящееся взаимодействие, трансакцию, подчеркивая процессуальную природу коммуникации, ее "текучесть", протяженность во времени и пространстве, выходящую за рамки "здесь и сейчас", вбирающую наше прошлое-настоящее-будущее

Тема 2. Коммуникативные способы и средства самопрезентации в межличностном общении.

Речь и самопрезентация (самораскрытие). Коммуникативные способы и средства самопрезентации в межличностном общении. Речь и самооценка, способы речевой манифестации и диагностики самооценки. Коммуникативные маски в межличностном взаимодействии.

Раздел 3. Межличностная коммуникация в организационно-управленческой деятельности и конфликты в межличностной коммуникации, способы их предупреждения и преодоления.

Тема 1. Деловое общение как форма межличностных отношений в сфере ландшафтной архитектуры.

Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении.

Экономическое мышление и организация межличностных отношений. Обмен информацией в деловом общении и условия оптимальной деятельности руководителя. Стили отношений с людьми. Формирование благоприятного нравственного климата в коллективе. Основные правила общения в коллективе.

Тема 2. Типология конфликтов и формы работы с конфликтом.

Ограничения в межличностной коммуникации: конвенциональные, ситуативные, эмоциональные и т.д. Коммуникативные барьеры, неудачи, сбои в межличностном взаимодействии и основные способы их предупреждения. Типы коммуникативных межличностных конфликтов. Конфликтогенные факторы межличностного общения, коммуникативные способы и средства их нейтрализации. Конструктивные и деструктивные последствия коммуникативных межличностных конфликтов. Понятие «конфликтной личности», ее коммуникативные признаки, стратегии речевой диагностики и коммуникативной защиты.

Раздел 4. Инфокоммуникационные технологии профессионально-деловой межличностной коммуникации.

Тема 1. Проблемы современных коммуникационных процессов и интерпретирования динамики их развития.

Классификация популярных технических средств коммуникации по степени их влияния на процесс принятия решения. Личная коммуникация (личное присутствие); телефон (аудиальная коммуникация без личного присутствия); электронная почта; письмо; телеграмма и прочая текстовая коммуникация. Текст и гипертекст, книги традиционная и электронная, компьютерно-опосредованные коммуникации. Использование языковых и других символических средств - вербальных и невербальных - в построении межличностных взаимодействий, формирование основных коммуникативных навыков, необходимых в различных ситуациях межличностного общения.

Тема 2. Компьютерно-опосредованная коммуникация.

Процесс коммуникации посредством Internet и Web-технологии, как универсального инструмента. Повышение унификации представления информации с развитием технологий автоматизации процессов разработки Web-ресурсов. Проблема отсутствия непосредственной двусторонней коммуникации в системе «разработчик/автор - пользователь» для адекватного приема смыслов и значений информационного ресурса.

Раздел 5. Этические и этикетные тактики и приемы в межличностной профессионально-деловой коммуникации.

Тема 1. Максимы культуры коммуникативного поведения в межличностном профессионально-деловом общении.

Понятие этика – этикет – мораль; этические нормы – этикетные нормы – этикетные формы. Максимы культуры коммуникативного поведения в межличностном профессионально-деловом общении: вежливость, корректность, тактичность, деликатность, скромность, простота, обязательность. Факторы регулирования речевого поведения: социальная

иерархия, национальная культура, этикет, ритуал, уровень воспитанности, контролируемое сознание, речевая практика.

Тема 2. Речевой и поведенческий этикет в межличностной коммуникации.

Правила речевого и поведенческого этикета: нормы и традиции. Формулы речевого этикета: формы и формулы обращения; универсальные наименования адресата; социально-статусные наименования адресата; наименования адресата по профессии или званию; адресатные формы обращения; грамматические средства в этикетных формулах (формы местоимений, глагола; частицы); эвфемизмы. Этикетные речевые тактики и приемы в межличностной профессионально-деловой коммуникации.

Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

В достижении целей изучения данного курса решающая роль принадлежит познавательной активности и самостоятельности обучающихся, активным формам учёбы.

В узком смысле самостоятельная работа (внеаудиторная) – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

К видам самостоятельной работы по данному курсу относятся:

- систематическое чтение и конспектирование литературы по проблемам данного курса;
- подготовка к семинарским, занятиям, составление конспектов и планов для выступлений;
- написание рефератов по курсу;
- самостоятельная работа (вне занятий) по повышению своих знаний и развитию необходимых компетенций, углубленное изучение узловых вопросов учебной программы;

- самостоятельное изучение ряда вопросов указанных в рабочей Программе;
- выполнение учебно-исследовательских заданий и тем (программированное обучение);
- составление тематического глоссария;
- составление структурно-логических схем;
- подготовка и участие в особых формах проведения занятий, командно-ролевых играх, итоговых учебных конференциях, конкурсах на лучшую учебно-исследовательскую работу и т. п.

Приступая к изучению данной учебной дисциплины, бакалавры должны ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести тетрадь для конспектирования лекций и работы с первоисточниками.

Одной из обязательных форм изучения данного курса **для студентов заочной формы обучения** является выполнение ими контрольной работы **или** написание реферата **или эссе** (см. требования ниже).

Самостоятельная работа при написании рефератов одна из самых трудоемких и сложных видов СРС, но, в тоже время, именно научная работа студентов выступает важнейшим элементов подготовки современных специалистов.

Реферат – это творческая письменная работа на определенную тему, подготовленная в соответствии с требованиями, предъявляемыми к написанию научного труда, на основе изучения произведений выдающихся ученых, монографий и статей. Сбор материала и написание, устное изложение написанного и обсуждение рефератов способствует выработке навыков научно-исследовательской работы, умения самостоятельно анализировать, обобщать и систематизировать материал, сопоставлять различные точки зрения, находить собственную позицию по спорным вопросам и аргументировать ее.

Рабочей программой предусмотрено написание эссе. Слово "эссе" пришло в русский язык из французского и исторически восходит к латинскому слову *exagium* (взвешивание). Французское *essai* можно буквально перевести словами опыт, проба, попытка, набросок, очерк.. Создателем жанра эссе считается М.Монтень ("Опыты", 1580 г.).

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

"Большой энциклопедический словарь" дает такое определение: "Эссе - это жанр философской, литературно-критической, историко-биографической, публицистической прозы, сочетающий подчеркнуто индивидуальную позицию автора с непринужденным, часто парадоксальным изложением, ориентированным на разговорную речь".

Структура и план эссе. Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

вступление

тезис, аргументы

тезис, аргументы

тезис, аргументы

заключение.

По литературной форме эссе предстают в виде:

рецензии,

лирической миниатюры,

заметки,

странички из дневника,

письма и др.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Одной из обязательных форм изучения данного курса студентами-заочниками является выполнение ими **контрольной работы или написание реферата (или эссе)**. Выбор темы контрольной работы (реферата, эссе) производится студентом самостоятельно из списка, указанного (ниже) в примерной тематике контрольных работ/рефератов/эссе в соответствии со своими интересами. Требования к эссе см. выше.

Содержание контрольной работы/реферата

Содержание контрольной работы раскрывается в соответствии с логикой, предусмотренной темой работы и на основании изучения ряда источников.

Качество контрольной работы определяется прежде всего умением студента при знании учебной и научной литературы осветить различные аспекты темы и представить необходимые выводы.

Оформление контрольной работы/реферата

Контрольная работа/реферат выполняется в объеме 10-15 страниц печатного и 18-20 страниц рукописного текста (в тетради).

На титульном листе указываются: название учебной дисциплины; фамилия и инициалы студента, факультет, курс.

1. На первой странице представляются названия вопросов контрольной работы/план реферата.
2. Приводимые в тексте цитаты, статистические данные необходимо снабдить соответствующими сносками – ссылками на источники, из которых они взяты, указать автора, название работы, место и год издания, номера страниц (сноски – постраничные).
3. В конце работы необходимо указать список использованной литературы в алфавитном порядке.
4. Параметры страницы (для печатного варианта): Поля: 20 мм – сверху, снизу; 30 мм – слева; 1,5 мм. Шрифт: размер – 14; тип – Times New Roman.

Качество контрольной работы/реферата/эссе оценивается, прежде всего, по тому, насколько самостоятельно и правильно студент раскрыл содержание поставленных вопросов.

Выполненные работы сдаются в сроки, установленные учебным планом. **Окончательная оценка контрольной работе/реферату/эссе дается после индивидуального собеседования по ее содержанию с преподавателем.**

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ/РЕФЕРАТОВ/ЭССЕ:

- История развития межличностных коммуникаций.
- Межличностное общение в науке и на практике.
- Особенности межличностной коммуникации.
- Межличностный аспект речевого общения.
- Основные модели коммуникативной личности.
- Проблема коммуникативных барьеров.
- Модель коммуникативного процесса.
- Речевое поведение (роль, позиция, статус) специалиста в сфере ландшафтной архитектуры.
- Понятие, виды и функции межличностного общения.
- Информационно-коммуникативная функция межличностного общения.
- Взаимосвязь коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон межличностного общения.
- Понятие и структура межличностного общения, способы его осуществления.
- Речь как средство и источник межличностного общения.
- Вербальные и невербальные средства межличностного общения.
- Невербальные средства межличностного общения: язык поз, жестов и телодвижений.
- Межличностные конфликты, их виды и способы разрешения.

- Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- Этикетные речевые тактики и приемы в межличностной профессионально-деловой коммуникации.
- Невербальные средства в профессионально-деловой коммуникации
- Традиционные формы организации пространства для профессионально-делового общения в разных странах
- Национальные особенности использования жестов в профессионально-деловой коммуникации.
- Эффективность профессионально-делового общения.
- Этикет в профессионально-деловой коммуникации.
- Культура оформления документов в профессионально- деловой коммуникации
- Коммуникативная агрессия и основные стратегии ее нейтрализации.
- Методы убеждения и внушения в публичных выступлениях.
- Проблемы виртуального общения.

Перечень контрольных вопросов:

Раздел 1.

- Сущность, основные признаки, функции, структура межличностной коммуникации.
- История и теория межличностной коммуникации.
- Сущность, основные признаки межличностной коммуникации (персональность, адресации, спонтанность, ситуативность поведения и т.д.).
- Основные функции межличностного общения: информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная, аффективно-

коммуникативная и др.

- Место межличностного общения в системе социальных отношений.
- Структура межличностного общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная составляющие.
- Основные механизмы и стереотипы социальной перцепции. Идентификация, эмпатия, рефлексия; когнитивная, эмоциональная, речеповеденческая эмпатия в межличностном общении.
- Социальный статус, речевые средства его утверждения.

Раздел 2.

- Типология межличностных трансакций: симметричные, асимметричные, взаимодополняющие и др.
- Основные модели и подходы к толкованию коммуникации: линейная модель, модель интеракции и модель трансакции.
- Коммуникативные способы и средства самопрезентации в межличностном общении.
- Речь и самопрезентация (самораскрытие). Коммуникативные способы и средства самопрезентации в межличностном общении.
- Речь и самооценка, способы речевой манифестации и диагностики самооценки.
- Коммуникативные маски в межличностном взаимодействии.

Раздел 3.

- Деловое общение как форма межличностных отношений.
- Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.
- Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом

общении.

- Экономическое мышление и организация межличностных отношений.
- Типология конфликтов и формы работы с конфликтом.
- Коммуникативные барьеры, неудачи, сбои в межличностном взаимодействии и основные способы их предупреждения.
- Понятие «конфликтной личности», ее коммуникативные признаки, стратегии речевой диагностики и коммуникативной защиты.

Раздел 4.

- Проблемы современных коммуникационных процессов и интерпретирования динамики их развития.
- Классификация популярных технических средств коммуникации по степени их влияния на процесс принятия решения.
- Личная коммуникация (личное присутствие); телефон (аудиальная коммуникация без личного присутствия); электронная почта; письмо; телеграмма и прочая текстовая коммуникация.
- Компьютерно-опосредованная коммуникация в сфере ландшафтной архитектуры.
- Процесс коммуникации посредством Internet и Web-технологии, как универсального инструмента.
- Повышение унификации представления информации с развитием технологий автоматизации процессов разработки Web-ресурсов в сфере ландшафтной архитектуры.

Раздел 5.

- Максимумы культуры коммуникативного поведения в межличностном профессионально-деловом общении.

- Понятие этика – этикет – мораль; этические нормы – этикетные нормы – этикетные формы.
- Факторы регулирования речевого поведения: социальная иерархия, национальная культура, этикет, ритуал, уровень воспитанности, контролируемое сознание, речевая практика.
- Речевой и поведенческий этикет в межличностной коммуникации в сфере ландшафтной архитектуры.
- Правила речевого и поведенческого этикета: нормы и традиции.
- Формулы речевого этикета.
- Этикетные речевые тактики и приемы в межличностной профессионально-деловой коммуникации.

Примерные вопросы к зачету:

1. Становление дисциплины межличностной коммуникации (исторический аспект) как самостоятельной области знания и как академической дисциплины.
2. Основные положения теории межличностной коммуникации.
3. Сущность, основные признаки, функции, структура межличностной коммуникации.
4. Основные функции межличностного общения: информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная и др
5. Коммуникативные процессы: восприятия, слушания, репрезентации и поддержание своего "Я" (своей идентичности).
6. Место межличностного общения в системе социальных отношений.
7. Коммуникация как эмоциональный процесс.
8. Роль языка и культуры.
9. Вербальная коммуникация.
10. Невербальная коммуникация.

11. Коммуникативный климат: благоприятный, или взаимноутверждающий, и неблагоприятный, от нейтрального до агрессивно-враждебного.
12. Основные модели и подходы к толкованию коммуникации: линейная модель, модель интеракции и модель трансакции.
13. Деловое общение как форма межличностных отношений.
14. Формы делового общения.
15. Компьютерно-опосредованная коммуникация.
16. Факторы взаимопонимания в межкультурной коммуникации.
17. Манипулятивное поведение.
18. Основные виды внутриличностных конфликтов.
19. Морально-этические проблемы межличностного общения.
20. Максимумы культуры коммуникативного поведения в межличностном профессионально-деловом общении.

Рекомендуемая литература

А) Основная литература:

Васильева, Нина Александровна. Свобода, которую мы выбираем [Электронный ресурс] / Н. А. Васильева. - Электрон. текстовые дан. - Иркутск, 2014. - эл. опт. диск (CD-ROM).

Ильин, Георгий Леонидович. Социология и психология управления [Текст] : учеб. пособие для вузов : рек. Учеб.-метод. об-нием / Г. Л. Ильин. - 3-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 190 с.

Культурология [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / под ред. А. Н. Марковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - Электрон. текстовые дан. и прогр. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 1 эл. опт. диск : цв. ; 12 см. - (Учебная литература для высшего и среднего профессионального образования).

Лебедев, С.А. Философия науки: терминолог. словарь/ С. А. Лебедев. - М. : Академический проект, 2011.

Б) Дополнительная литература:

Актуальные проблемы теории коммуникации. Сборник научных трудов. - СПб. – Изд-во СПбГПУ, 2010, [Электронный ресурс] –URL: http://russcomm.ru/rca_biblio/yu/yudina.shtml

Антонова Л.Г. Способы и средства взаимодействия в современном коммуникативном пространстве // Школа профессора Т.А.Ладыженской. Коллективная монография. Выпуск II. – М.: Баласс, 2010.

Барр Б. Социальный конструкционизм и психология // Постнеклассическая психология. 2010. - №1. С. 29-44.

Галкина, Татьяна Петровна. Социология управления : от группы к команде [Текст] : учеб. пособие для вузов / Т. П. Галкина. - М. : Финансы и статистика, 2003. - 221 с.

Горошко Е. И. Текст эпохи веб 2.0: психолингвистический анализ // Вопросы психолингвистики. – М.: ИЯ РАН, 2011. – Вып.9. – С.108-124.

Моисеева, Нелли Алексеевна. Культурология. История мировой культуры [Текст] : учеб. пособие для вузов / Н. А. Моисеева. - СПб. : Питер, 2008. - 256 с.

Социология и психология управления [Текст] : учеб. пособие для вузов / Ю. Н. Аксененко [и др.] ; под ред. С. Н. Епифанцева. - Ростов н/Д : Феникс, 2011. - 511 с.

Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие / Пер. с нем., под ред. Д. В. Склядиева. – СПб. – Наука, 2008.

В) Учебные пособия, методические указания (ИрГАУ):

Бондаренко, О. В. Философия: учеб. пособие в структурированной форме для бакалавров: допущено М-вом сел. хоз-ва РФ / О. В. Бондаренко; Иркут. гос. с.-х. акад. - Иркутск : ИрГСХА, 2015. 270 с. (эл. ресурс)

Васильева Н.А. и др. Политология: учебно-методическое пособие. – Иркутск: ИрГСХА, 2016.

Сулопаров А.Г. Актуальность концепции Г.Лебона о психическом складе наций: Методические указания для бакалавров всех направлений подготовки. - Иркутск: Ир-ГСХА, 2012.

ЭБС

- ЭБС ОАО "Центральный коллектор библиотек «БИБКОМ», доступ к «Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» коллекция «Базовый массив». Режим доступа: <http://www.rucont.ru>
- ЭБС ООО "Издательство Лань". Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
- ФГБОУ ВПО РГАЗУ ЭБС «AgriLib». Режим доступа: <http://www.ebs.rgazu.ru>
- ООО «ПОЛПРЕД Справочники» Polpred.com. Режим доступа: <http://polpred.com/>
- Научные журналы ООО Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: <http://elibrary.ru>
- ООО «Центр Нормативно-Технической Документации» «Kodeks/Техэксперт». Режим доступа: <http://www.dirkutsk.cntd.ru>.

Г) Ресурсы Internet:

1. <http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/> словари,
энциклопедии
2. <http://www.gumer.info/News/index.php> первоисточники
3. www.russian.sociology.ru. литература по социальным проблемам коммуникации

ТЕМЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ/ДИСПУТА

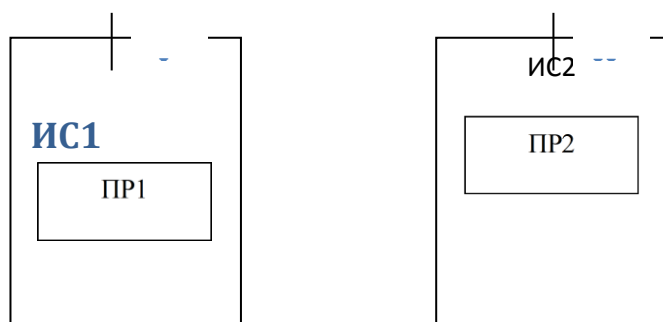
Коммуникативная сущность творчества

Человек, как существо общественное, испытывает потребности в коммуникации. Часто эти потребности им не осознаются. У человека возникают потребности не только в передаче и получении информации, назовем это когнитивная коммуникация, но и в получении и передаче эмоций (эмоциональная коммуникация). Любой вид коммуникации направлен на формирование некоего знания или опыта. Эмоциональный опыт не менее важен, чем когнитивный. Если когнитивный опыт мы получаем через вербальную коммуникацию, то эмоциональный – через невербальную. Именно в области эмоциональной коммуникации находится огромный участок, относящийся к творчеству. Разумеется, когнитивная составляющая, как в процессе, так и результате творчества имеет большое значение. Но эмоциональный опыт человек не может передать только лишь путем сообщения некой информации, язык науки оперирует фактами. Эмоциональный опыт во многом получается реципиентом именно в творчестве. С этой точки зрения творчество является универсальной деятельностью. Творчество принято классифицировать по разным параметрам, например по степени новизны. Но если рассматривать творчество как коммуникативную деятельность, то его можно разделить на две группы: творчество с узконаправленной коммуникацией (например, создание научных теорий или творчество в дизайне) и творчество с широко направленной коммуникацией (литературное, живописное, театральное и т.д. творчество). Узконаправленное творчество предполагает передачу лишь только знаний или только эмоций. Научный труд, теория в первую очередь источник научной информации. Редко научный труд пишется как литературное произведение (исключение могут составлять некоторые философские труды). Обывателю порой безразлично, какие источники послужили основой для создания какой-либо вещи, репликами какой эпохи в

истории искусства они являются. Широко направленная коммуникация проявляется в том виде творчества, в котором и когнитивная и эмоциональная сферы представлены на равных. Мы получаем эмоциональный опыт наравне с когнитивным при просмотре качественных фильмов, театральных постановок, чтении художественной литературы. Коммуникация в одну сторону достаточно редка. Все же это субъект-субъектный процесс. Отклик может повлиять на пересмотр собственных идей, а может подвигнуть к дальнейшему творчеству.

Информационные модели коммуникации

Любая информационная система должна содержать абстрактные объекты (семантическую модель) и, следовательно, информационной системой может быть только человек, или человек должен быть составной частью информационной системы. Исходя из этого, мы не можем исключить человека из процесса коммуникации и рассматривать коммуникацию только как обмен данными $КС$ технических системах. Основная схема коммуникации человек-человек приведена на рисунке:

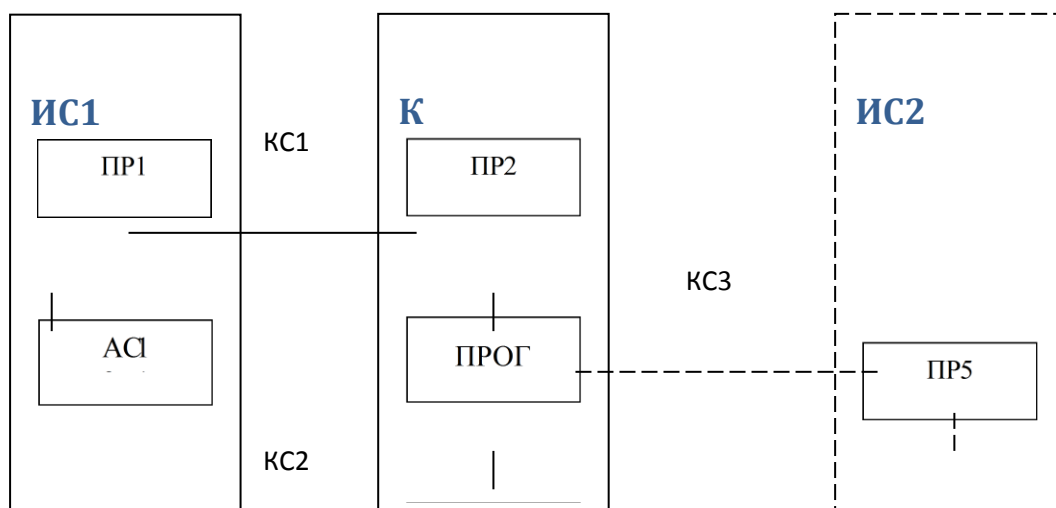


где ИС – информационная система, ПР – представление, АС – абстрактное содержание (информация), КС – канал связи, Ф – формализация, И – интерпретация. Информация АС1 в ИС1 формализуется в представление ПР1, которое по каналу связи передается в ИС2, куда поступает в виде другого представления ПР2, которое затем интерпретируется в информацию АС2. Канал связи мы трактуем в широком смысле, как набор самых разных способов передачи представлений, что позволяет включить в приведенную

схему и транзакционную коммуникацию. Отметим следующие особенности данной схемы. Информация не передается от одной ИС к другой. Передается только представление информации. В результате ошибок при формализации, при интерпретации или при передаче по каналу связи информация в ИС1 не совпадает с информацией в ИС2. Для правильной интерпретации и формализации ИС1 и ИС2 должны пользоваться одинаковыми логическими системами (например, одинаковыми языками).

Коммуникация человек-компьютер

Схема коммуникации человек-компьютер приведена на рисунке, где К – компьютер, ИС2 – программист, ПРОГР – компьютерная программа, которая по заранее введенному алгоритму переводит одно представление в другое. Следует отметить, что представления ПР2 и ПР3 являются наборами V^n и, следовательно, информационными моделями АС1 и АС2 соответственно. Программа также является набором V^n и соответственно информационной моделью АС3.



Отметим следующие особенности схемы коммуникации человек-компьютер. В компьютере К отсутствует информация АС, а присутствуют только представления (наборы V^n и представления интерфейса). Компьютер не является информационной системой, информационной системой может являться только система человек-компьютер. Программа, преобразующая представления в компьютере вводится в него программистом, который

обозначен на схеме как ИС2. Его присутствие в процессе взаимодействия человек-компьютер не обязательно, поэтому он обозначен пунктирными линиями. Можно сказать, что взаимодействие человек-компьютер есть опосредованное взаимодействие человек-человек. Для ИС1 компьютер представляет информационную модель ИС2. При определенных условиях ИС1 может не отличить взаимодействие с компьютером от взаимодействия с ИС2. В этом случае говорят об «интеллекте» компьютера (тезис Тьюринга). Можно сказать и по-другому. В процессе взаимодействия по основной схеме коммуникации человек взаимодействует не с другим человеком, а с информационной моделью созданной другим человеком в канале связи.

Юмор и молодежный сленг как игровые способы

межличностной коммуникации

Юмор часто рассматривают как форму игры, которая включает когнитивный (несерьезное соответствие), эмоциональный (радость) и поведенческий (смех) компоненты. Все эти элементы юмора имеют социальное измерение. Несерьезное соответствие, которое обычно вызывает юмор, касается забавных высказываний или действий людей. Эмоция радости обычно переживается с другими людьми. Совместное переживание радости особенно важно в установлении и поддержании близких отношений, усилении привлекательности и преданности, оно также помогает координировать взаимовыгодные действия. Смех социален, поскольку передает радостное эмоциональное состояние другим и вызывает эту эмоцию у слушателей. Способность объединять людей – самое замечательное качество смеха. Социолог Майкл Малкей считает, что люди взаимодействуют используя два основных способа коммуникации: серьезный и юмористический. (заметим, что молодежный сленг можно отнести к несерьезному способу). При серьезном способе мы пытаемся быть логически последовательными, стремимся избегать двусмысленности и противоречий, и предполагаем, что существует единая для всех людей внешняя реальность. Однако этот способ коммуникации часто не эффективен, так как разные люди по-разному

воспринимают реальность и расходятся в интерпретациях событий. При общении эти различные реальности сталкиваются между собой, вызывая противоречие и бессвязность, которые сложно преодолеть с помощью серьезной беседы. Юмор же помогает принять противоречия и двусмысленности, свойственные межличностным отношениям (вместо того, чтобы избегать их) и даже наслаждаться ими.

Молчание как средство коммуникации

Тот факт, что молчание в определенном контексте может быть коммуникативно значимым, уже не вызывает сомнения ни у кого в целом и невербальной коммуникацией в частности. Акт молчания, таким образом, будучи коммуникативной единицей, должен выполнять соответственно определенные коммуникативные функции. В.В. Богданов выделяет основные функции молчания - ролемаркирующую, информационную и синтактико-конструктивную - в рамках диалогического единства: молчание слушающего, молчание как заменитель речевого акта и молчание-пауза, хезитация, отмечающая начало и конец предложения и других смысловых синтагматических единиц внутри и междуречевыми актами.

Языковая картина мира

Сформировавшиеся в обществе на определенном этапе его развития этнические стереотипы находят свое отражение в языке. ЧУЖИМ как лицам другой национальности даются пренебрежительные прозвища. Данные процессы приводят к установлению интергруппового фаворитизма и аутгрупповой враждебности. В языковой картине мира оппозиция Я / МЫ / СВОИ ↔ ОН / ОНИ / ЧУЖИЕ четко проявляется через этнонимы, которые приобретают дополнительные коннотативные смыслы. Как часть этнокультуры, этнонимы позволяют самоидентифицироваться относительно той или иной общности. Например, русские имеют тенденцию относиться пренебрежительно не только к жителям других стран, но и к жителям российской глубинки.

Виды конфликтов и способы их решения

1. Подлинный конфликт, существующий объективно и воспринимаемый адекватно.
2. Случайный, или условный, конфликт, который легко может быть разрешен, хотя это и не осознается его участниками.
3. Смещенный конфликт — когда за «явным» конфликтом скрывается нечто совсем другое.

Существует три аспекта межличностных отношений:

- когнитивный (как мы их видим и понимаем);
- аффективный (как мы к ним относимся);
- веденческий (как мы в них поступаем).

Согласно закону многоуровневой круговой каузальности, пусковым моментом конфликта могут быть любые звенья замкнутой цепи «знания — эмоции — поведение», отчего уровень, на котором возникли разногласия, и, соответственно, их причины, определить оказывается не так уж и просто, ибо все вышеперечисленные аспекты межличностных отношений стремятся к согласованию.

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта. Выделяют пять основных стратегий (К.Томас): соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление.

Соперничество заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важности результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствии времени на договоренность с оппонентом. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае

дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.

Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.

Приспособление или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.

Уход от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт.

Избежание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективным

является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников.

Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно они указывают на личные особенности оппонента, уровень нанесенного ему ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, серьезность решаемой проблемы, продолжительность конфликта.

Наиболее вероятным является использование компромисса, потому что шаги навстречу, что делает хотя бы одна из сторон, позволяют достичь ассиметричного (одна сторона уступает больше, другая - меньше) или симметричного (стороны делают примерно равные взаимные уступки) согласия.

Комплект разноуровневых заданий

I. Задания репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

Задание № 1. *Заполните таблицу: основные признаки, функции, структура межличностной коммуникации.*

признаки	функции	структура

II. Задания реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

Задание № 1. *Заполните таблицу: межличностное взаимодействие (основные виды в системе социальных отношений)*

Социальные отношения	Виды межличностных взаимодействий	Примеры

III. Задания творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Задание № 1. *Подготовка презентаций с использованием компьютерных технологий с последующим обсуждением материалов (совершенствование способов поиска, обработки и предоставления новой информации; развитие коммуникативных навыков студентов).*

Примерная тематика:

- История и теория межличностной коммуникации.
- Сущность, основные признаки межличностной коммуникации (персональность, адресации, спонтанность, ситуативность поведения и т.д.). Основные функции межличностного общения: информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная и др.
- Место межличностного общения в системе социальных отношений.

- Структура межличностного общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная составляющие.
- Основные механизмы и стереотипы социальной перцепции. Идентификация, эмпатия, рефлексия; когнитивная, эмоциональная, речеповеденческая эмпатия в межличностном общении.
- Социальный статус участников межличностного общения, их социальные и коммуникативные позиции, коммуникативные межличностные роли, самопрезентация говорящего/ пишущего и др.
- Социальный статус, речевые средства его утверждения.
- Социальные и коммуникативные позиции общающихся, их социальные и коммуникативные межличностные роли.
- Речь и самопрезентация (самораскрытие). Коммуникативные способы и средства самопрезентации в межличностном общении.
- Речь и самооценка, способы речевой манифестации и диагностики самооценки. Коммуникативные маски в межличностном взаимодействии.
- Конфликты и пути их решения.

ГЛОССАРИЙ

Актор социальный – человек, занимающийся социальной деятельностью.

Альтруизм – заинтересованность в благополучии других более, чем в собственном.

Аномия – отсутствие четкой системы ценностей и норм, разделяемых большей частью общества. Особенно характерна для переходных обществ.

Ассимиляция – процесс поглощения меньшей группы большей в ходе постепенного усвоения культурных ценностей большей группы.

Бихевиоризм социальный – теория, рассматривающая социальное поведение как реакцию индивидов на внешние воздействия.

Высший класс – класс, стоящий на вершине общества.

Гендер – социальное деление, основанное на анатомическом поле, но не всегда совпадающее с ним.

Гендерная идентичность – осознание себя связанным с культурными определениями мужественности и женственности.

Гендерная стратификация – социальная стратификация на основе гендерных различий.

Группа – множество людей, определенным образом взаимодействующих друг с другом, ощущающих свою принадлежность к группе (внутренняя идентичность) и воспринимаемых другими как члены этой группы (внешняя идентичность).

Группа вторичная – группа, взаимодействие в которой определяется стремлением к достижению определенной цели, а личные отношения имеют второстепенный характер или вовсе отсутствуют.

Группа первичная – группа, взаимодействие в которой определяется отношениями личной симпатии и привязанности.

Группа экспрессивная – группа, созданная с целью удовлетворения стремления ее членов к признанию, безопасности, уважению.

Девиация – поведение, оцениваемое влиятельной референтной группой как не соответствующее установленным нормам, что влечет применение санкций (изоляция, лечение, наказание).

Дистанция социальная – степень близости индивидов, групп или классов по их положению в обществе.

Добровольная ассоциация – организация, которой свойственны три основные черты: 1) она нацелена на удовлетворение общих интересов своих членов; 2) членство является сугубо добровольным; 3) она не связана с официальными государственными органами.

Достижение – приобретение социального положения и статуса благодаря личным усилиям.

Зеркальное Я (Ч. Кули) – концепция «социального Я», возникающего в результате рефлексивной реакции на мнение других о себе.

Идеальный тип – абстрактная идеализация общего или отдельного явления в целях анализа и объяснения.

Идентификация – копирование поведения других, обусловленное желанием походить на другого человека.

Идентичность – смысл и непрерывность «Я», развиваемые по мере социализации.

Индекс – агрегированный показатель, представляющий собой комбинацию частных показателей.

Индустриальное общество – общество, в котором произошли индустриализация и модернизация.

Класс – большая социальная группа, отличающаяся от других групп по критериям богатства, власти и социального престижа.

Коллективное сознание (Э. Дюркгейм) – коллективные убеждения и связанные с ними нравственные отношения, действующие в качестве социального интегратора.

Коммуникация социальная – обмен информацией в обществе.

Коммуникация процесс воздействия, продуцирования сообщений и передача их слушателю (иногда эту же модель называют message transmission model или information transmission model – линейная модель).

Коммуникация как взаимодействие, интеракция, взаимное воздействие партнеров друг на друга и важность обратной связи.

Коммуникация как длящееся взаимодействие, трансакция, подчеркивая таким образом процессуальную природу коммуникации, ее "текучесть", протяженность во времени и пространстве, выходящую за рамки "здесь и сейчас", вбирающую наше прошлое-настоящее-будущее.

Консенсус – существование в социальной общности фундаментального согласия по базовым понятиям.

Контент-анализ - методика анализа текстов.

Конфликт – открытая борьба между индивидами, социальными группами или государствами.

Культура – система ценностей, представлений о жизни, общих для определенной группы людей или общества в целом. Культура выполняет функции социальной интеграции, легитимации и регуляции.

Культура массовая – форма культуры, произведения которой носят усреднено-обезличенный характер и доступны широким слоям населения.

Культура народная – совокупность норм и ценностей, исторически укоренившихся в широких слоях населения.

Культура элитарная – форма культуры, требующая для своего усвоения специальной подготовки и распространенная в элитных слоях общества.

Культурный релятивизм – убеждение о том, что культуру можно понять только на основе ее собственных ценностей в конкретном пространственно-временном контексте.

Легитимация – способ или процесс, посредством которого определенное социальное явление получает общественное оправдание и одобрение.

Малая группа – группа, отличающаяся регулярным непосредственным личным контактом ее членов между собой.

Маргинальность – состояние пребывания частично внутри социальной группы и частично вне ее.

Масса – большая совокупность людей, которых волнует одно и то же, но они не находятся в непосредственной физической близости.

Модернизация – комплексная совокупность экономических, социальных, культурных, политических перемен.

Модернизация догоняющая – представление о том, что все страны должны в своем развитии стремиться соответствовать образцам развитых западных стран.

Нормы – правила поведения, ожидания и стандарты, регулирующие взаимодействие между людьми в обществе.

Обмена теория (Дж. Хоманс) – концепция о социальном взаимодействии, согласно которой на поведение людей влияет на то, как оно вознаграждалось в прошлом.

Общественное движение – неинституционализованные коллективные усилия, направленные на поддержку или протест против определенных социальных изменений.

Общество – объединение людей, имеющее определенные географические границы, общую законодательную систему и определенную социокультурную идентичность.

Общность – совокупность социальных связей, действующих внутри конкретных границ.

Однолинейный – процесс социального развития, осуществляемый всегда в одном направлении, через одни и те же стадии и имеющий одни и те же результаты.

Операционализация – процесс определения понятий эмпирическим образом с целью возможности их измерения и проведения повторных наблюдений, которые были бы достоверными и валидными.

Потребительское общество (Ж. Бодрийар) – общество, в котором культурной доминантой выступает потребление.

Престиж – позитивная или негативная общественная оценка индивидуальных качеств.

Прогресс – развитие общества, в котором каждая последующая стадия в определенном смысле лучше предыдущей.

Рационализация (М.Вебер) – переход от спонтанных, традиционных способов поведения к организации деятельности на основе рациональных правил и бюрократической организации.

Референтная группа – действительные или воображаемые группы, с которыми социальные акторы отождествляют себя и сопоставляют свое поведение и социальные позиции.

Ролевой конфликт – противоречие между требованиями различных ролей.

Роль – поведение, ожидаемое от обладающего определенным статусом человека.

Санкции – социальные наказания, способствующие соблюдению норм.

Символический интеракционизм (Дж. Мид, Г. Блумер) – научное направление, рассматривающее взаимодействие между людьми (интеракцию) как непрерывный диалог, в процессе которого люди наблюдают, осмысливают намерения друг друга и реагируют на них преимущественно в символической форме.

Социализация – способы формирования умений и социальных установок индивидов, соответствующих их социальным ролям.

Социальная группа – 1) совокупность индивидов, которых объединяет набор общих социальных признаков (субстанционалистский подход); 2) совокупность статусных позиций, определяющих соответствующий комплекс прав и обязанностей членов группы.

Социальная дифференциация – процесс, посредством которого институциональная деятельность становится более специализированной.

Социальная структура – совокупность относительно устойчивых связей между элементами социальной системы.

Социальное изменение – изменение способа организации общества.

Социальный институт – совокупность ролей и статусов, предназначенных для удовлетворения определений социальной потребности. Основные социальные институты: семья, религия, система образования, экономика, политика.

Социальный контроль – совокупность норм и ценностей общества, а также санкции, направленные на их выполнение.

Средний класс – профессиональная группа неручного труда, расположенная между высшим и рабочим классами.

Статус достигнутый – статус, приобретаемый индивидом в обществе благодаря его собственным усилиям.

Статус приписанный (аскриптивный) – статус, приобретаемый индивидом при рождении.

Статус социальный – позиция человека в обществе, обуславливающая определенный набор прав и обязанностей.

Стратификация – подразделение индивидов на иерархически упорядоченные группы (слои).

Субкультура – система норм и ценностей, отличающая определенную группу от большинства общества.

Типология – классификационная концептуальная схема.

Толпа – большая совокупность людей, находящихся в непосредственном контакте друг с другом.

Тотальная организация (И. Гофман) – социальная организация, в которой членам приходится жить иной жизнью и в изоляции от остального общества.

Традиционное общество – не индустриальное, преимущественно сельское общество, противопоставляемое современному индустриальному обществу по способу производства и культурным ценностям.

Ценности – разделяемые в обществе (общности) убеждения относительно целей, к которым люди должны стремиться, и основных средств их достижения.

Человеческий капитал (Г. Беккер) – вложение капитала не столько в технику и оборудование, сколько в людей путем их образования, профессиональной подготовки и переподготовки.

Элита – лучшие в определенном смысле члены общества.