В процесс общения включены все психические процессы, а значит и три сферы человеческой деятельности, называемые в социальной психологии сторонами общения:

- **1)** коммуникативная обмен информацией (задействованы подсознательные процессы);
- 2) перцептивная общение как эмоциональное восприятие;
- **3)** интерактивная общение как взаимодействие (которое обеспечивает волевая сфера).

Межличностное общение очень многопланово и, в зависимости от целей, средств, условий протекания, направленности может проявляться в разнообразных видах и формах.

Таблица 1. Виды межличностного общения

виды межличностного общения

По средствам	По направленности	По содержанию	По форме коммуникативного события
Невербальные	Прямые	1. Познавательное	1. Презентации
	Непосредственные	1. Убеждающее	1. Переговоры
	Опосредованные	1. Экспрессивное	1. Совещания
Вербальные	Опосредованные	1. Внушающее	1. Конференции

1. Деловые встречи

К **вербальным** средствам общения относится речь – устная и письменная в ее смысловом значении.

Таким образом к **невербальным** средствам общения относятся все остальные средства передачи информации:

- 1. почерк;
- 2. эктра-лингвистические (интонации, громкость, темп, ритм речи), паралингвистические (звуки, сопутствующее речи «э-э-э», «хм-м», покашливание и другое), просодические (тембр голоса, дикция);
- 3. кинесические (мимика, жесты, пантомимика), такесические (прикосновения к партнеру и прочее);
- 4. проксемические: дистанции (зоны) общения (расстояние между партнерами) и организация пространства (расположение партнеров относительно друг друга);
- 5. территориальные (территория, на которой происходит общение);
- 6. временные (не только время суток, но и момент состояния партнера);
- 7. физиологические (запах парфюмерии, используемой партнерами, индивидуальные запахи, улавливаемые на бессознательном уровне);
- 8. имиджевые: одежда, прическа, аксессуары и прочее.

Плохое знание «языка» партнера приводит не только к непониманию и конфликтам, но и к неудачам в деловой деятельности.

Если такое непонимание возникает, то это означает, что в общении возникли коммуникативные барьеры. И чтобы преодолеть такие барьеры в деловом общении, необходимо быть специалистом по работе с людьми: уметь правильно подстроиться под партнера, чтобы создать собеседнику максимально комфортные условия для общения.

Перцептивная сторона общения (от латинского «perception» - восприятие) предполагает, что в процессе наших контактов мы испытываем эмоции в связи с тем, что сообщает наш партнер, и какое впечатление он на нас производит.

Продуктивность процесса общения обеспечивается за счет способности партнеров к сопереживанию (эмпатия) и умению анализировать впечатление, производимое на окружающих (рефлексия).

Эмпатия

Рефлексия

Рисунок 1. Механизмы процесса общения

В процессе общения благодаря свойствам восприятия и возможности прогнозировать ситуацию проявляется феномен стереотипа ожидания, который оказывает влияние на первое впечатление от общения. Стереотип ожидания может реализоваться в соответствии с различными схемами:

- 1. эффект превосходства;
- 2. эффект внешней привлекательности;
- 3. эффект отношения к наблюдателю.

Важным аспектом перцептивной стороны общения является то, что она обеспечивает влияние людей друг на друга, в результате чего меняются их взгляды, оценки, намерения и прочее.

Такое влияние может быть направленным и ненаправленным.

К направленному влиянию относятся внушение и убеждение, а к ненаправленному - заражение и подражание.

Интерактивная сторона общения (от слова «интеракция» - взаимодействие) заключается в организации делового взаимодействия любого рода: не только заключение сделок, обмен благами, но и собственно физическую, речевую и другую активность.

Интерактивный аспект коммуникаций тесно связан с социальными ролями и «сценариями поведения», принятыми в обществе. Каждый из структурных элементов общения не только дополняет остальные. Но и является необходимым условием, обеспечивающим их осуществление.

Прямым называется общение, при котором партнеры направляют свои действия конкретно друг на друга, воспринимая информацию «от первого лица».

Косвенным является общение, при котором действие партнеров направлены не друг на друга, а на предметы окружающей среды или других людей.

Под **непосредственным** общением понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств.

Опосредованное общение – это «неполное» взаимодействие, осуществляемое с помощью письменных или технических устройств. Очевидно, что появление различных технических коммуникативных устройств значительно увеличило число источников человеческого опыта, но и многократно усложнило систему человеческого общения. По содержанию виды общения подразделяются на познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.

Цели общения часто бывают так сложны, что различные его виды переплетаются друг с другом. Например, коммуникация может быть одновременно и познавательной, и убеждающей, и экспрессивной.

По форме коммуникативного события выделяют переговоры, презентации, совещания и другие. Также можно разделить общение на формальное и неформальное.

В современной науке существует концепция позиционной борьбы в процессе взаимодействия между людьми, разработанная Петром Михайловичем Ершовым. В рамках данной концепции взаимодействия делятся на две группы: предметные и позиционные действия.

Предметные действия – одинаково хорошо понимаемые обоими партнерами и окружающими.

Позиционные - это действия, предметом которых является тот психологический смысл, который придает им субъект.

источник информации:

учебник «Основы психологии», автор Л.И. Грацианова