

# Коммуникативная сторона общения



- информация в общении не просто передается от одного партнера к другому (лицо, передающее информацию, принято называть коммуникатором, а получающего эту информацию — реципиентом), а именно обменивается.

- Соответственно и основной задачей информационного обмена в общении является не простой перевод информации в прямом или обратном направлении, а выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу той или иной ситуаций или проблемы общения.

- Для решения этой задачи в рамках общего информационного процесса работает особый механизм, характерный исключительно для межличностного общения, — **механизм обратной связи**

- обратная связь — это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора. Цель предоставления обратной связи — помочь партнеру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

- Передача коммуникатору обратной связи может осуществляться различными путями. Прежде всего, говорят о прямой и косвенной обратной связи. В первом случае, информация, поступающая от реципиента, в открытой и недвусмысленной форме содержит реакцию на поведение говорящего.

- Это могут быть открытые высказывания типа «Мне неприятно то, что ты говоришь», «Я с трудом понимаю, о чем сейчас идет речь»
- Такая обратная связь обеспечивает адекватное понимание ее коммуникатором, создает условия для эффективного общения.

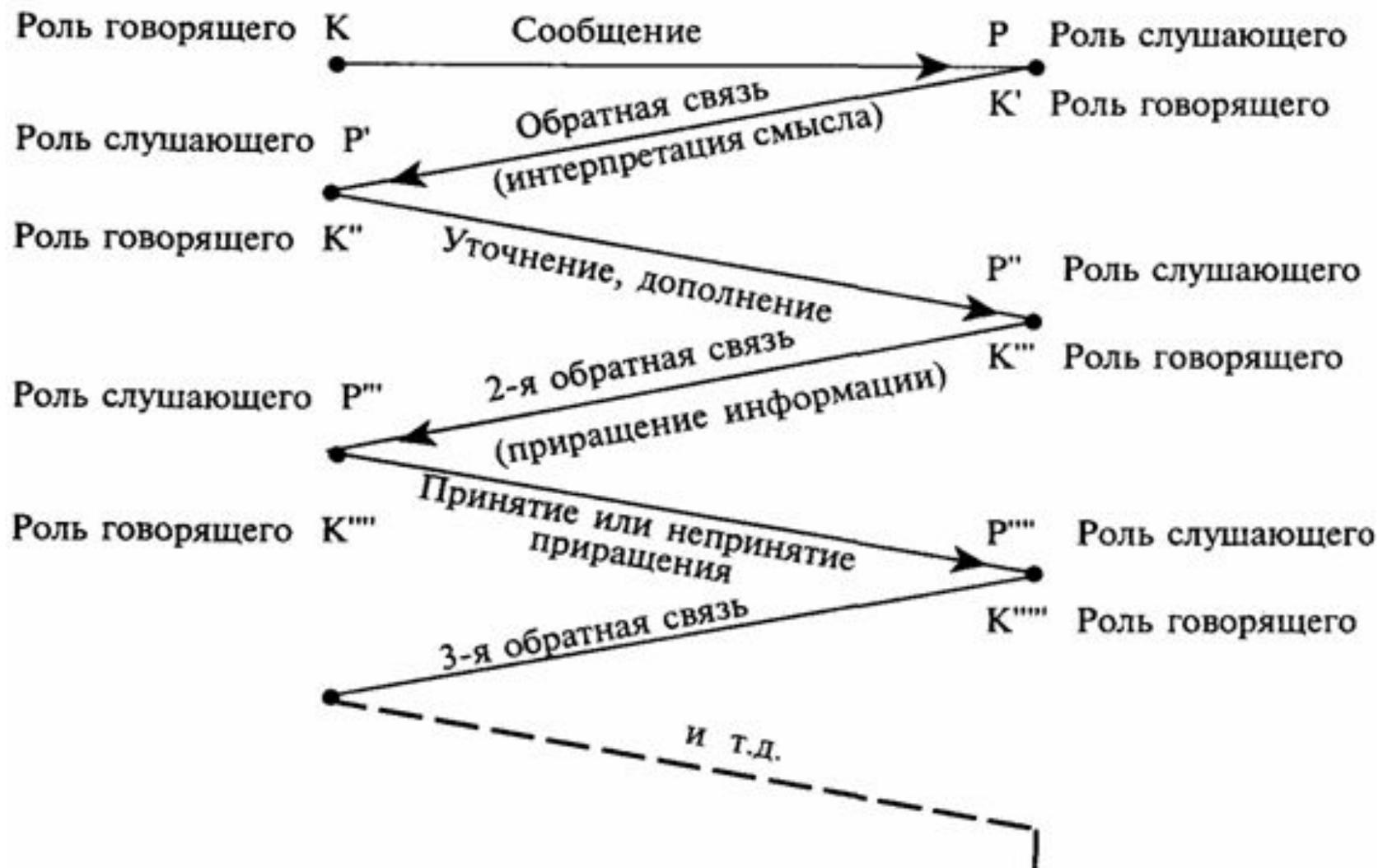
- Косвенная обратная связь — это завуалированная форма передачи партнеру психологической информации. Для этого часто используются различные риторические вопросы, насмешки, иронические замечания, неожиданные для партнера эмоциональные реакции.

- В данном случае коммуникатор должен сам догадываться, что именно хотел оказать ему партнер по общению, какова же на самом деле его реакция и его отношение к коммуникатору. Естественно, что догадки далеко не всегда оказываются верными, что в значительной степени затрудняет и обмен информацией, и весь процесс общения.

# Коммуникация - это обмен информацией

Структура коммуникативного акта (процесса).

1. Коммуникатор – инициатор сообщения. Тот, кто передает информацию.
2. Реципиент – адресат (кому).
3. Сообщение, информация – что.
4. Канал связи – средства передачи информации.
5. Эффект – усвоение информации.
6. Обратная связь – реакция реципиента на сообщение.



При продолжении диалога — новые «витки» информации



- Совокупность определенных мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия, получила название “убеждающей коммуникации”, на основе которой разрабатывается экспериментальная риторика — искусство убеждения посредством речи. Простейшая модель коммуникативного процесса, которую предложил американский журналист Гарольд Лассуэлл, исследовавший убеждающее воздействие средств массовой информации, включает пять элементов.
  1. **Кто?** (передает сообщение) — Коммуникатор.
  2. **Что?** (передается) — Сообщение (текст).
  3. **Как?** (осуществляется передача) — Канал.
  4. **Кому?** (направлено сообщение) — Аудитория.
  5. **С каким эффектом?** — Эффективность



- Г. М. Андреева предлагает следующую схему действий **коммуникатора** и **реципиента**. Для **коммуникатора** смысл информации предшествует процессу кодирования (высказыванию), т.к. он имеет сначала определенный замысел (намерение), а затем воплощает его в систему знаков. Для **реципиента** смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. Таким образом, схема передачи и приема информации является ***асимметричной***.

- Часто коммуникатор осознает точность понимания реципиентом смысла высказывания только при смене коммуникативных ролей. В этом случае слушающий превращается в говорящего и своим высказыванием дает знать, как он понял принятую информацию.

# Основные условия эффективности коммуникативного процесса

Коммуникатор (учитель)

- 1) должен быть заинтересован в передаче информации (мотивация), от этого зависит отбор информации;
- 2) должен хорошо владеть информацией (знание предмета);
- 3) должен искусно использовать разные средства передачи информации (методика обучения);
- 4) должен владеть системой контроля (следить за реакцией аудитории, опрос и т.п.).

# Реципиент (ученик, аудитория)

- 1) должен быть заинтересован в усвоении информации (мотивация);
- 2) должен уметь воспринять информацию (внимание);
- 3) должен быть способен понять информацию (интеллект);
- 4) должен запомнить информацию (память), чтобы практически использовать.

# ПРОЦЕСС ПЕРЕДАЧИ ВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вербальное общение - словесное, речевое общение или выражение мыслей



«МЫСЛЬ ИЗРЕЧЕННАЯ ЕСТЬ ЛОЖЬ» (Ф.Тютчев)

# Средства передачи информации.

Основное средство – речь.

- Вербальная коммуникация и невербальная коммуникация.

Соотношение между ними:

1. Невербальные средства усиливают, дополняют вербальную информацию ==> соответствие между ними.

2. Противоречие между вербальным и невербальным: невербальные знаки противоречат вербальному общению.

3. Несут разную информацию.

При несоответствии – большое доверие невербальной информации.

- Речь

1) должна быть понятна для аудитории, соответствовать ее уровню.

2) необходима оптимизация информации (не должно быть дефицита и переизбытка);

3) должна быть релевантна теме (позволяет раскрыть тему, соответствие теме).



# Невербальная коммуникация

1. Проксемика – пространственно-временные характеристики общения.
2. Паралингвистика – особенности голоса у речи, не относящиеся к смыслу высказывания, не несущие семантической нагрузки (в них отражаются психологические качества говорящего).
3. Кинесика – система оптико-кинетических знаков. Система выразительных движений (поза, походка, жесты, контакт глаз).

# Проксемика



## 1. Пространственно-временные характеристики общения

*В качестве информативных характеристик выступают:*

- ♣ дистанция между общающимися;
- ♣ временные характеристики (время прихода), длительность общения;
- ♣ взаимное расположение тел.

Дистанция свидетельствует о

**близости отношений между**  
♣ интимное пространство – 0-45 см,

**сверхинтимное** – 0-15 см (родственники,  
партнерами  
близко знакомые)

♣ **личное** (персональное) пространство –  
45-120 см – неформальное общение (друзья);

♣ **социальное пространство** – 120-3,5 м –  
формальное общение ==> с посторонними  
людьми, деловые отношения (начальник –  
подчиненный);

♣ **публичное пространство** – 3,5 м и более  
– осуществляется в массовых аудиториях.

intimate\*\*  
(0.5m)

personal\*\*  
(1.2m)

social\*\*  
(3.0m)

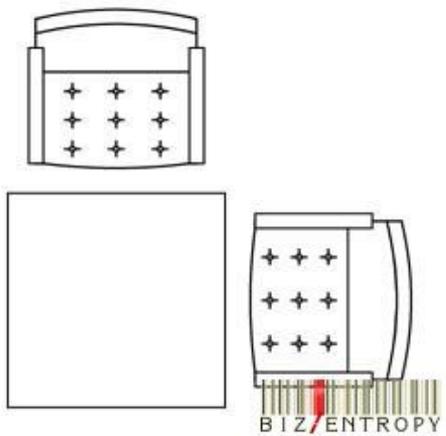




- Персональное пространство с одной стороны социально обусловлено, а с другой – обусловлено личностными качествами. **Горожане** – дистанция уже, чем у сельских жителей. **Национальность:** у японцев – короткая, у американцев – длинная (национальные особенности).



- **Личностное влияние:** 1) интроверсия; 2) тревожность, невротизм; 3) недоверчивость, подозрительность; 4) замкнутость. Эти свойства личности сужают персональное пространство. Таким образом, уравновешенный человек, с чувством собственного достоинства подходит к собеседнику ближе; беспокойные, тревожные, замкнутые стараются держаться подальше от партнера.



- **Дистанция между партнерами говорит о характере взаимоотношений между ними.**
- **Взаимное расположение.** Наиболее благоприятная угловая позиция. Угол уменьшается – сидят рядом ==> **тесное общение.** Угол увеличивается ==> **враждебность, напряженность.**

- # Парадигматика
- 1. Особенности голоса: ♣ громкость; ♣ высота; ♣ тембр.
  - 2. Динамические особенности речи: ♣ скорость; ♣ ритм; ♣ тональность; ♣ дикция.
  - 3. Стиль речи: ♣ длина фраз, сложность грамматических конструкция;
  - ♣ образность, метафоричность; ♣ использование жаргонов и ненормативной лексики (брань); ♣ когнитивная сложность (информационная насыщенность).
  - 4. Речевые обороты, штампы, оговорки:

# Особенности голоса:

- 1) громкость – (энергетика): высокий жизненный тонус, признак доминантности, экстравертированность;
- 2) высота – индикатор эмоционального состояния;  
Пример: высокий голос – высокая эмоциональность; низкий – эмоциональная сдержанность.
- 3) тембр (окраска голоса).

1) Скорость речи – характеристика темперамента:  **быстрая** – холерик, сангвиник;  **медленная** – флегматик, меланхолик.

- Скорость отражает также временное эмоциональное состояние:
-  **быстрая** – активность, взволнованность;
-  **медленная** – усталость, горе, печаль и некоторые постоянные характеристики личности. Пример: **медленная** – высокомерие.

- **2) Ритм:**

-  плавная, ритмичность – уверенность;   
сбивчивая, неритмичная – неуверенность. **3)**

**Интонация:**  интонированная –  
эмоциональность, экстраверсия.   
неинтонированная (монотонная) – низкая  
эмоциональность, интровертированность,  
аутистичность.

- **Стиль речи** отражает стиль мышления и некоторые личностные особенности:
  - ♣ Экстраверты – используют более короткие, простые фразы, отличаются меньшей когнитивной сложностью.
  - ♣ Интроверты – их устная речь по строению скорее напоминает письменную, сложные грамматические конструкции; высокая информационная насыщенность; низкая образность.

- Оговорки: ♣ результат конкуренции двух или нескольких высказываний;
- ♣ результат скрытого мотива, желания.

- **Речевые штампы** – типичные речевые обороты, часто и неуместно используемые в речи.
- ♣ “Вы понимаете? Не так ли?” – потребность в самоутверждении.
- ♣ “Честно” “На полном серьезе” – нечестность, неискренность.
- ♣ “Очень просто” – неуверенность в себе.
- ♣ “Принципиально” “Однозначно” – самоутверждение, заносчивость, высокомерие.
- ♣ “Я, как ... (декан факультета)” – подчеркивание своего социального статуса, потребность в самоутверждении.

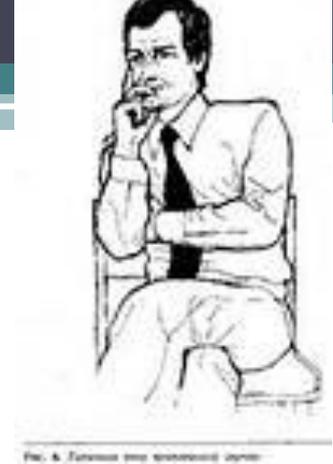


Рис. 4. Лекция 100 (мелкий шрифт)

- Контакт глаз.
- Информативные характеристики: ♣ частота; ♣ диаметр зрачка; ♣ направление взгляда; ♣ место контакта; ♣ длительность

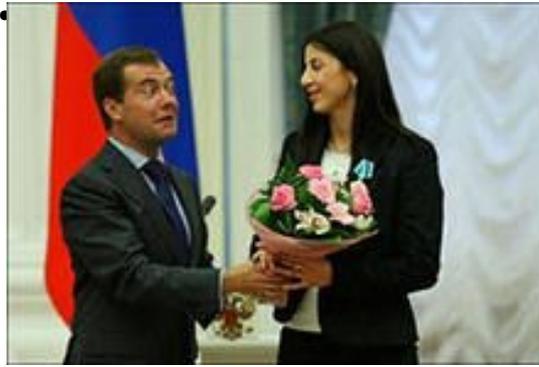


# Длительность и частота зависят от

- ♣ отношения к партнеру (чаще смотрим на симпатичных нам людей);
- ♣ темы беседы (избегаем взгляда при трудном разговоре); ♣
- ♣ пола (женщины в среднем дольше смотрят на партнера, чем мужчины);
- ♣ личностных особенностей (общительные, честные, открытые смотрят на собеседника чаще, чем замкнутые люди; мыслящие более абстрактно отвлеченно смотрят на партнера дольше, чем те, кто мыслит конкретно);
- ♣ близости отношений (чаще смотрим на тех, с кем близкие отношения).



- **Диаметр (зрачка):** при симпатии зрачок расширяется, при неприязни – сужается. Пример: злость – змеиные глаза, бусинки. **Направление взгляда:** прямой взгляд – осуждение или интерес; игнорирование – не смотрим (отсутствие интереса, враждебность).



- **Место контакта:**

- **♣ Деловой взгляд:** взгляд фиксируется в центре лба партнера.
- **♣ Социальный взгляд:** взгляд опускается ниже уровня глаз и фиксируется в центре символического лицевого треугольника, основание которого – линия глаз, вершина – область рта.
- **♣ Интимный взгляд:** опускается ниже подбородка и фиксируется на других частях тела.

# Коммуникативные барьеры и способы их устранения:

- **Внешние помехи** (шум) – нарушение каналов связи (плохая работа почты, телефона и т.д.).
- ♣ **Социальные барьеры:** причина в социальных различиях: **политических, профессиональных; религиозных.**  
Так как обуславливается разная интерпретация одной и той же информации ==> некачественная передача ==> недопонимание.

- **Психологические барьеры.**  
Отсутствие единой, общей системы значений (одних и тех же слов, выражений), которая порождает непонимание (жаргон, сленг).
- Особенности общающихся (психологические):
  - ♣ стеснительность, застенчивость,
  - ♣ аутентичность,
  - ♣ скрытность,
  - ♣ недоверчивость.

• **Особенности познавательных процессов:**



невнимательность,  
плохая память, низкий интеллект,  
**отношение партнеров друг к другу**  
(недоверие к коммуникатору порождает  
недоверие и к информации, неприязнь).  
**Отсутствие навыков общения** (неумение  
налаживать контакт, построить беседу).

- определяется их содержанием.
- Снятие барьеров**
- Одним из главных барьеров является:
- Неумение слушать. Причины:
- 1) Основа – **невнимательность** (отвлечение на посторонние мысли).
  - 2) **Обдумывание собственных реплик.**
  - 3) **Предвосхищенная оценка сообщения** («Это и так понятно», «Чушь порет»).
  - 4) **Стремление истолковать высказывание.** Слушать, почему так говорят, т.е. интерпретация

- Необходимо внимательно слушать собеседника:
  - а) нерефлексивное слушание (активное молчание) – восприятие без анализа и оценки, суждения, когда партнеру можно выговориться;
  - б) рефлексивное слушание (активное) восприятие информации

- Основные правила рефлексивного слушания – это требования, которым должен удовлетворять слушание:
  1. Настройка, установка на восприятие информации.
  2. Уточнение, выяснение информации.
  3. Перефразирование.
  4. Резюмирование.

- 5. Отражение чувств партнера.
- 6. Рефлексия.
- 7. Обратная связь.

- Каждое правило реализуется через систему

## Приемы.

1. Поддерживать визуальный контакт (отсутствие его ==> отсутствие заинтересованности).

♣ Необходимо сосредоточиться на том, что говорит партнер.

♣ Не отвлекаться на постороннее.

♣ Не думать, что сказать в ответ, не перебивать, не менять темы.

♣ Умение показать, что вы слушаете позой, жестом, ВЗГЛЯДОМ.

- 2. Задавать уточняющие вопросы, не перебивая, во время пауз, не задавать слишком много вопросов. Это способствует лучшему пониманию.
- 3. Повторите то, что сказал собеседник своими словами (перефразирование), чтобы проверить, насколько верно вы поняли информацию.

- 4. Подведение итогов, обобщение услышанного. Проявляется в кратких обобщениях информации (Итак ... Ваша основная идея ...).
- 5. Следить за невербальными сигналами (эмоции «Я вижу, что Вы огорчены» – оказать эмоциональную поддержку, жестом и т.п.), стремиться понять не только смысл слов, но и чувства собеседника.

- 6. Следить за собой (не отвлекаться, не притворяться, что слушаешь).
- 7. Выразить ответную реакцию (определить отношение к услышанному и высказать одобрение или неодобрение без критики или критиковать умело не отвергать точку зрения собеседника).

- Спасибо за внимание