

# Коммуникации



**Коммуникация** (как связь и общение) — от лат. «*communicatio*» — сообщение, передача и от «*communicare*» — делать общим, беседовать, связывать, сообщать, передавать...

**? Коммуникация- это процесс обмена информацией между ЛЮДЬМИ**

деловую переписку

переговоры

межличностная,  
межгрупповая,  
публичная,  
массовая,  
политическая

**вербальная**

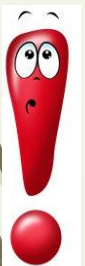
**Невербальная**

- интонация
- выражение лица,
- поза,
- жесты,

**Невербалика** - информация, принимаемая в общении и взаимодействии по не речевым каналам.

# Невербалика включает в себя следующие компоненты:

- ? **Паралингвистика** (звучание, темп, громкость, интонации);
- ? **Кинесика** (жесты, жестовые процессы и жестовые системы);
- ? **Проксемика** (пространство и дистанцирование);
- ? **Мимика** (движения лицевых мышц);
- ? **Гаптика** (касания и тактильная коммуникация);
- ? **Хроменика** (время общения);
- ? **Одорика** (запахи, косметика, татуаж);
- ? **Аускультация** (слышание, восприятие звука);
- ? **Системология** (систематизация пространства, расположение объектов, смыслы, которые эти объекты выражают в процессе коммуникации);
- ? **Актоника** (действия, ритуалы, поступки, что-либо означающие);
- ? **Гастика** (коммуникативные функции пищи и напитков, снадобий и угощений, приемов пищи, поведения во время еды).



Сегодня, **60%** в общении между людьми составляет невербальная часть, то, что люди передают друг другу телом, через позу, жесты и выражение лица. Еще **30%** общения происходит через интонации и звучание голоса. Таким образом, **90% того, что люди выражают друг другу, не связано с речью.**

Жесты при общении несут много информации: в языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения.  
Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на **4 группы**:



ЭТО СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ПРИВЫЧКИ ЧЕЛОВЕКА, СВЯЗАННЫЕ С ДВИЖЕНИЯМИ РУК (ПОЧЕСЫВАНИЕ, ПОДЕРГИВАНИЕ)



ЭТО СВОЕОБРАЗНЫЕ ЗАМЕНИТЕЛИ СЛОВ ИЛИ ФРАЗ В ОБЩЕНИИ



ЭТО ЖЕСТЫ, ВЫРАЖАЮЩИЕ ОТНОШЕНИЕ ГОВОРЯЩЕГО К ЧЕМУ-ЛИБО: УЛЫБКА, КИВОК, НАПРАВЛЕНИЕ ВЗГЛЯДА, ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОЕ ДВИЖЕНИЕ РУКАМИ



ЖЕСТЫ ОБЩЕНИЯ: УКАЗАТЕЛИ, ПИКТОГРАФЫ, Т.Е СВОЕОБРАЗНЫЕ ДВИЖЕНИЯ РУКАМИ, СОЕДИНЯЮЩИЕ ВООБРАЖАЕМЫЕ ПРЕДМЕТЫ

# Процесс коммуникации

□ **Основная цель**- обеспечить взаимопонимание людей.

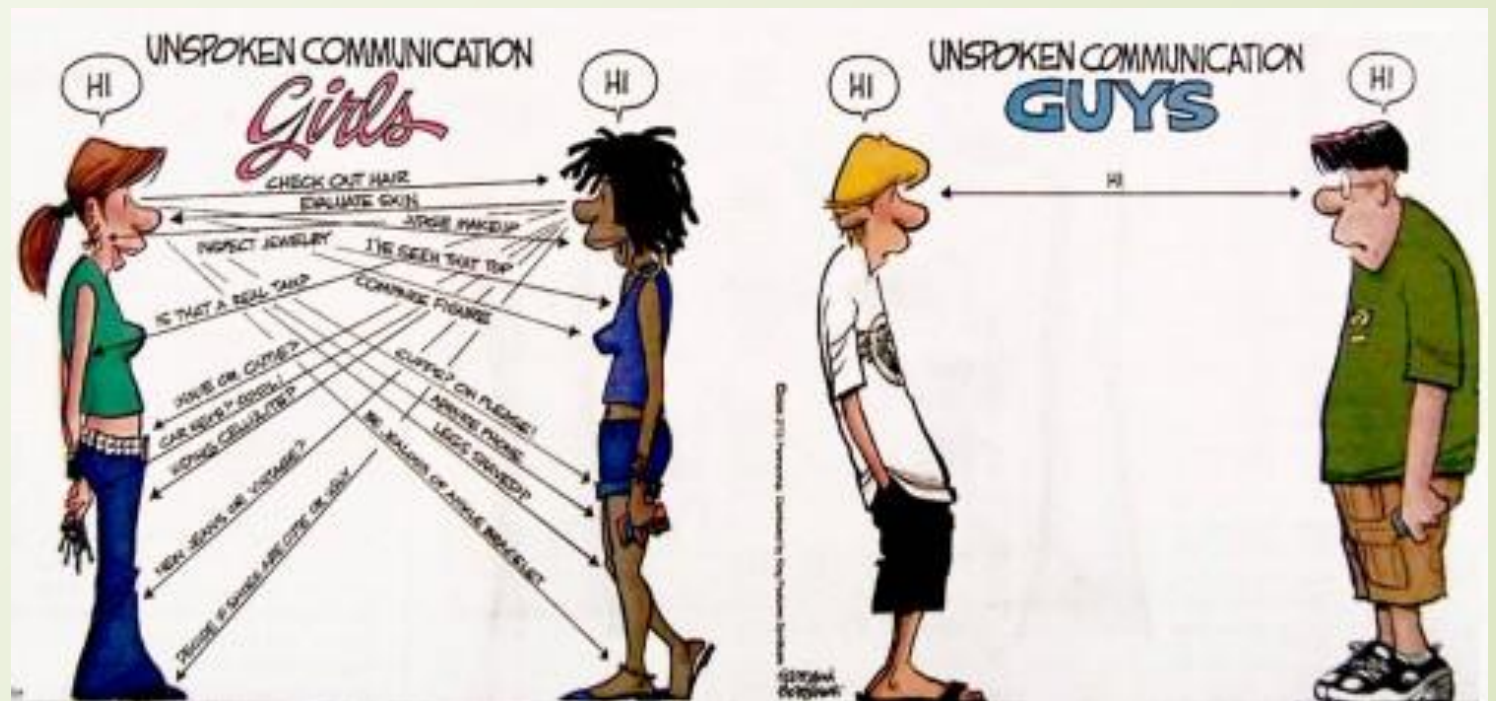
**Коммуникационный процесс**- это последовательность взаимосвязанных этапов, необходимых для осуществления обмена информацией:

- ? Формулирование сообщения
- ? Кодирование информации
- ? Выбор каналов и передача сообщения
- ? Декодирование сообщений
- ? Интерпретация информации
- ? Передача подтверждения по обратной связи

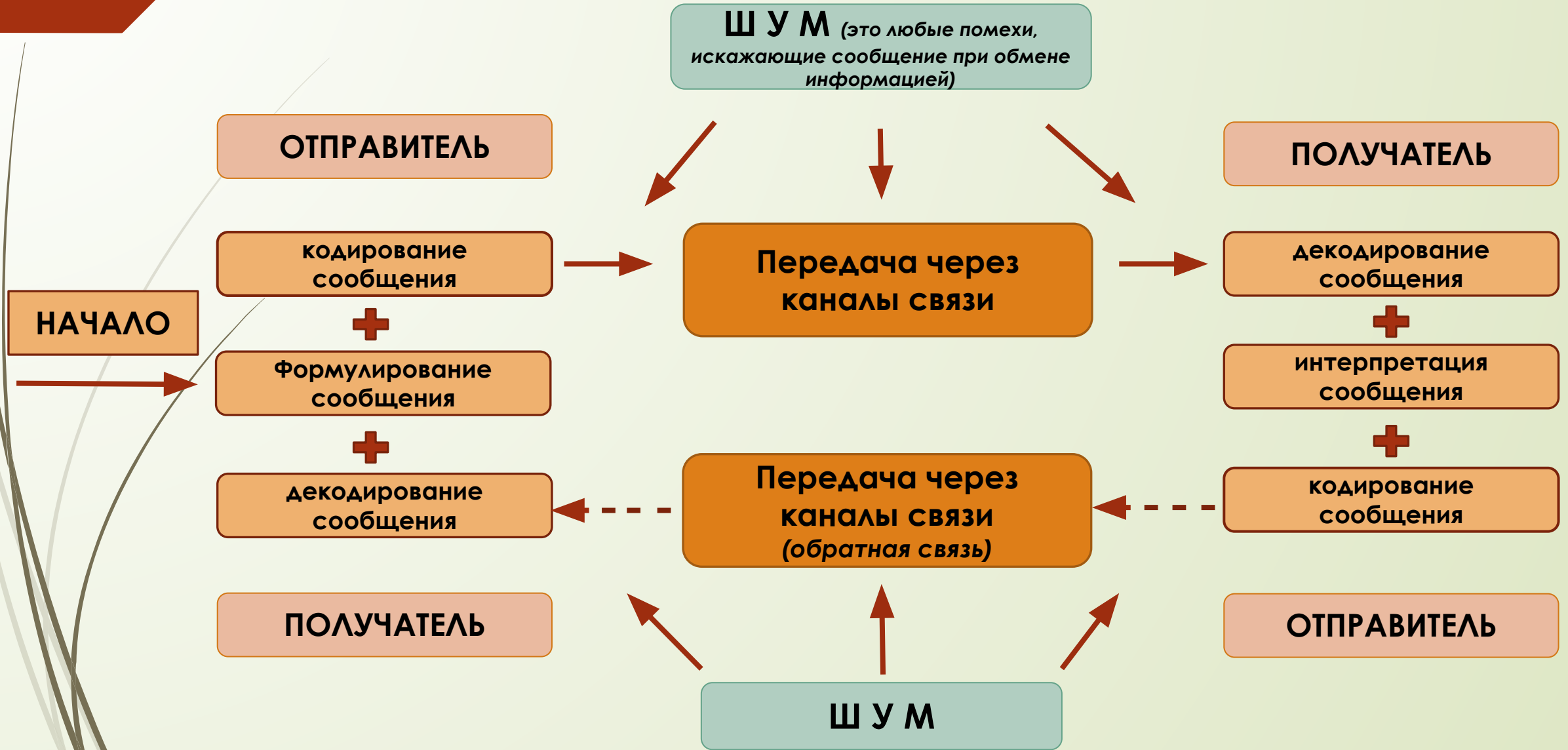


# Базовые элементы процесса коммуникации

- ? **Отправитель** – лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и ее передающие.
- ? **Сообщение** – собственно информация, имеющая определённую форму и закодированная с помощью соответствующих символов.
- ? **Канал связи** – средство передачи информации (устная речь, деловой документ, телефон, компьютерная сеть, электронная почта и т.д.)
- ? **Получатель** – лицо, которому предназначается информация и которое ее интерпретирует.



# Схема передачи сообщения

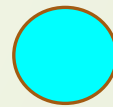


# Зоны общения или дистанционная близость в общении



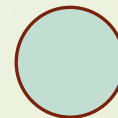
## Публичная зона

-общение с большой группой людей-в лекционной аудитории, митинге



## Социальная зона

-во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях с малознакомыми и незнакомыми людьми



## Личная зона

- для обыденной беседы с друзьями и коллегами  
- визуально-зрительный контакт между партнёрами, поддерживающими разговор



## Интимная зона

-допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди  
-доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения...



# Проблемы процесса коммуникации

- ? Психологические различия в восприятии
- ? Семантические барьеры – различия в словах – символах (разные значения для разных людей)
- ? Невербальные символы
- ? Фильтрация-сжатие сообщений/информации
- ? Перегрузка каналов связи (нехватка технических средств и обработки информации)
- ? Нерациональная организационная структура (некачественно продуманная задача)



# Барьеры общения

## ? Барьер темперамента

## ? Характер

? к себе (требовательность, критичность, самооценка);

? к другим людям (индивидуализм — коллективизм, эгоизм — альтруизм, жестокость — доброта, безразличие — чуткость, грубость — вежливость, лживость — правдивость и т. п.);

? к порученному делу (лень — трудолюбие, аккуратность — неряшливость, инициативность — пассивность, усидчивость — нетерпеливость, ответственность — безответственность, организованность — дезорганизованность и т. п.).

? **Субъекты общения**, с психологической точки зрения, являются: доминантный, недоминантный, мобильный, ригидный (стремление быть во всем лучшим), экстравертный и интравертный субъекты общения.

## ? Эмоции человека

? Барьер страдания

? Барьер гнева

? Барьер отвращения и брезгливости:

? *мятая, грязная одежда и обувь;*

? *небрежная, излишняя жестикуляция партнера, подергивание;*

? *манеры (грубый цинизм, пальцы во рту, ушах, носу, демонстрация неприличных звуков и т. п.);*

? *нарушение психологической дистанции общения;*

? *гигиенически неприятные действия (почесывание, сморкание без использования носового платка, харкание, слюнотечение и т. п.);*

? *мокрые, потные ладони и грязные ногти протянутой для рукопожатия руки;*

? *неприятные запахи и т.д*

## ? Барьер презрения

## ? Барьер страха

## ? Барьер стыда и вины

## ? Барьер плохого настроения

## ? Барьер речи



# Преодоление коммуникационных барьеров

- ? **Искажения сообщений (дезинформация)**
  - ? Непреднамеренное искажение
  - ? Сознательное искажение
  - ? Фильтрация
  - ? Несовпадение статусов уровней организации
- ? **Информационные перегрузки**
- ? **Неудовлетворенная структура организации**
- ? **Психология сотрудников**
  - ? Стереотипное мышление
  - ? Предвзятое мнение
  - ? Неправильные взаимоотношения с кем-то: отсутствие внимания и потеря интереса, неполнота фактического материала
- ? **Плохая структура сообщений**
- ? **Слабая память подчиненных**  
(за сутки сбрасывается в среднем 70-75% усвоенного)
- ? **Отсутствие обратной связи**



**ХОЧЕШЬ**

**ЖИТЬ -**



**УЧИСЬ**

**ОБЩАТЬСЯ**