

Коммуникативная сторона общения

Понимание есть улица с двусторонним движением.

Элеонора Рузвельт.

План

1. Понятие коммуникации, модель коммуникативного процесса.
2. Структура речевого высказывания.
3. Барьеры в общении.
4. Монолог и диалог. Приемы диалога.
5. Обратная связь.



Коммуникация

(лат. - «общее, разделяемое со всеми»)

Это процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.



Модель коммуникативного процесса

Коммуникатор — сообщение (текст) —
канал передачи информации —
аудитория (слушатель, приемник) —
обратная связь.

Схема передачи информации

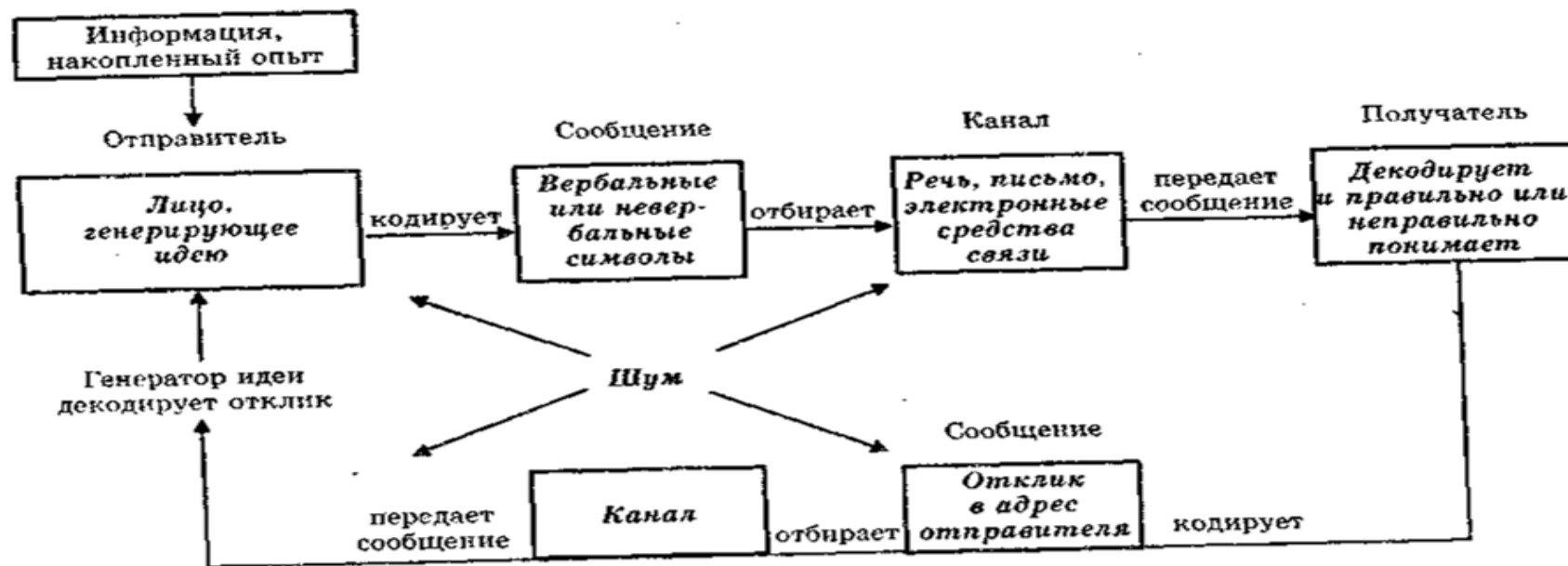


Рис. 1. Процесс обмена информацией

Модели и алгоритмы построения **конструктивных коммуникаций**



Структура речевого высказывания

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.
3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении (смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.); разделительные звуки — кашель; нулевые звуки — паузы, а также звуки назализации — «хм-хм», «э-э-э» и др.
4. Интонация.
5. Мимика, поза, взгляд собеседника.
6. Жесты.
7. Расстояние, на котором общаются собеседники.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

- изображение (дорожный знак, рисунок, схема, таблица или фотография);
- физический предмет (цветок или лампа в окне — сообщение о провале явочной квартиры);
- архитектурное сооружение как сообщение о его предназначении (церковь, банк, театр);
- подарок как знак признательности;
- подтекст или намек.



Науки, изучающие невербальные средства общения

- **Кинестика** изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица.
- **Жестика** исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
- **Такесика** изучает прикосновение в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.
- **Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении.

Конгруэнтность

Совпадение жестов, мимики и пр. и речевых высказываний.



Коммуникативные барьеры

Психологические препятствия на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению.

1. Барьеры понимания:

- фонетическое непонимание;
- семантическое непонимание;
- стилистическое непонимание;
- логическое непонимание.

2. Барьеры социально-культурного различия.

3. Барьеры отношения.

2. Барьеры самоотношения.



Алгоритм взаимопонимания

1. Формирование общего смыслового поля участников взаимодействия, позволяющего объединить интересы сторон, выработать сходное видение задач в данной конкретной ситуации.
2. Координация – поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров. Результатом координации является совместимость, согласованность в действиях.
3. Согласование – механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивов и потребностей, его результатом является относительное согласие в целях, смыслах, намерениях, что задает основной тон межличностным отношениям, определяет их эмоциональную окраску.

Приемы диалога

- **Расспрашивание** позволяет уточнить полученную информацию, получить дополнительную информацию: «Уточните, пожалуйста,...», «Не могли бы Вы объяснить более подробно...».
- **Перефразирование** — высказывание существенной мысли собеседника своими словами, с целью уточнить правильность ее понимания: «Значит, с Вашей точки зрения,...», «насколько я мог Вас понять, вы хотите подчеркнуть, что...».
- **Отражение чувств** собеседника позволяет уточнить правильность вашего понимания его психического состояния в зависимости от его слов, интонации, мимики, жестов: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Мне кажется, что эта ситуация выводит Вас из себя...».
- **Резюмирование**, или обобщение, используется для подведения итогов разговора: «Обобщая сказанное, можно сделать вывод, что...» .

Доверие

- Психическое состояние, в силу которого мы полагаемся на какое-либо мнение, кажущееся нам авторитетным, и потому отказываемся от самостоятельного исследования вопроса, могущего быть нами исследованным.
- Понятие «верить» в некоторых языках имело первоначальное значение «выбирать». Мало верить, нужно еще сделать правильный выбор: кому доверять, кому - нет, что связано со смысловыми оттенками ценности, надежности.

Доверие

Доверие усиливает	Доверие подрывает
Аргументация говорящего	Нарушение верности обещанию, соглашению или обязательству.
Манера речи	Клевета, ложный донос, слухи
Внешний вид	Сознательное введение человека в заблуждение
Социальный статус, компетентность и наличие авторитета	Использование интересов, стремлений, неведения человека для достижения враждебных этому человеку целей
Окружающая обстановка	Неадекватное поведение (не соответствует ситуации)



Принципы конструктивного общения

1. Чтобы конструктивно общаться, надо иметь возможность мыслить и именовать явления мира.
2. Мысли трудно держаться, так как она есть движение.
3. Мысль – это тоже реальное явление, влияющее на взаимодействие людей.
4. Человек в общении реализует себя и несет ответственность за все то, что он из себя сделал или не сделал.

Обратная связь

- Это сообщение, адресованное другому человеку о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение.
- В любом высказывании существует по крайней мере два содержательных уровня: **уровень информационный** и **уровень эмоциональный**. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего.
- Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакций, а также последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.

Правила обратной связи

1. Говори о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у тебя те или иные чувства.
2. Если говоришь о том, что тебе не нравится в данном человеке, старайся в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить.
3. Не давай оценок. Помни: обратная связь — это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, это в большей степени сведения о тебе в связи с этим человеком, как ты воспринимаешь данного человека, что тебе приятно и что тебе неприятно.