

Коммуникативная сторона общения

Коммуникация в деловом общении

Бесит, когда говорят:
- "Я тебя услышал!"
Сразу хочется спросить:
- "А что понял!"





План

1. Специфика межличностной коммуникации
2. Средства коммуникации
3. Метакоммуникация
4. Коммуникативные барьеры

Коммуникация (в узком смысле)
= передача информации



Межличностная коммуникация ≠ передача информации





Межличностная коммуникация

2. Возможна при единой или сходной системе кодификации и декодификации.

«все должны говорить на одном языке» = единство:

- «тезауруса»,
- лексической и синтаксической систем,
- понимания ситуации (контекста)



Межличностная коммуникация

3. Взаимное влияние партнеров с помощью системы знаков

(«знак в общении подобен орудию в труде»
(Леонтьев, 1972)

- эффективность = влияние
- изменение типа отношений между людьми

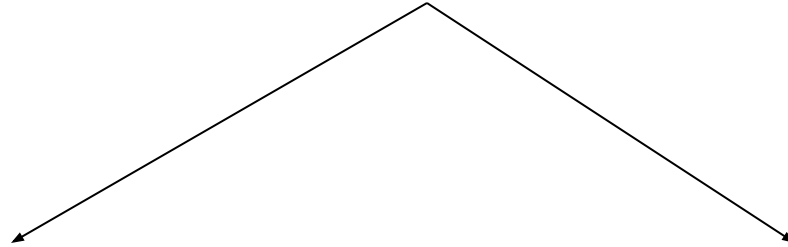


Межличностная коммуникация

4. Специфичные коммуникативные барьеры

- Социальные
- Психологические
- Чаще всего не связаны с нарушениями и помехами в каналах коммуникации

Средства коммуникации



вербальные

невербальные

ОК
ясно
понятно

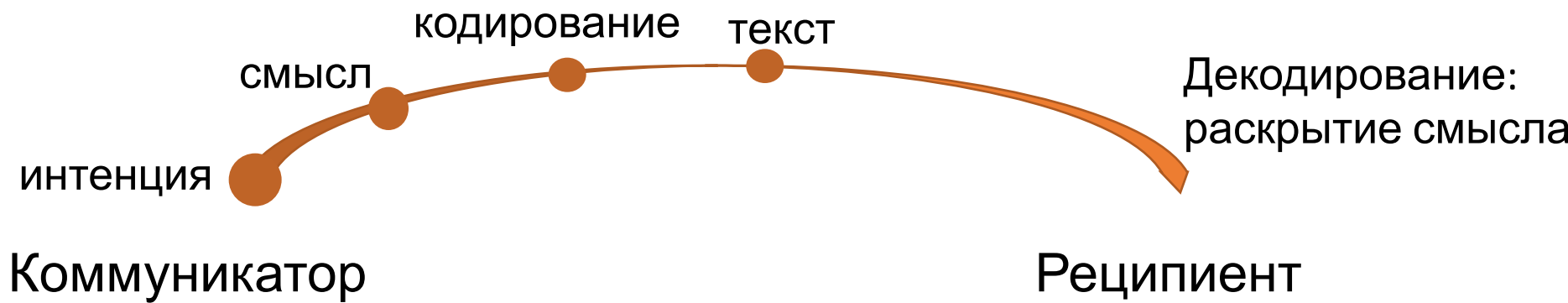




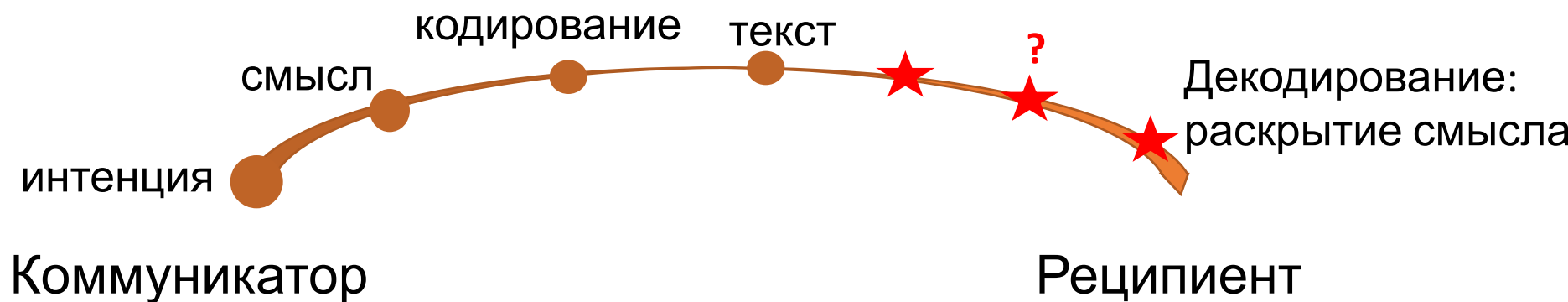
Вербальная коммуникация

Психологические компоненты
вербальной коммуникации (Зимняя И.А.):

- говорение
- слушание



Передача и восприятие сообщения



★ Смена коммуникативных ролей

Диалог – последовательная смена коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения
Происходит «обогащение, развитие информации»

Структура техник активного слушания

Задача 1 Умение разговаривать

Техники
формулировани
я вопросов
(особенно
открытых)

Техники
малого
разговора

Задача 1 Умение услышать и понять

Техники
повторени
я

Техники
интерпретаци
и

Техники
перефразирования

Позиция коммуникатора (Богомолова Н.Н.)

1. **Открытая** – открыто заявляет о своей точке зрения, оценивает разные факты относительно ее подтверждения; открытая аргументация
2. **Отстраненная** – подчеркнуто нейтральная позиция, сопоставление противоречивых точек зрения
3. **Закрытая** – умалчивание позиции
 - Позиция определяется целью, задачами воздействия
 - Для каждой существуют приемы повышения эффективности воздействия
 - Значимый фактор воздействия – взаимодействие информации и установки аудитории

Невербальная коммуникация



1. Оптико-кинетическая система (кинесика)

- общая моторика разных частей тела: мимика, жестикуляция, пантомимика

2. Пара- и экстралингвистика

- паралингвистика – система вокализации
- экстралингвистика - речевые включения (паузы, покашливания, смех, э...)

3. Организация пространства и времени (проксемика)

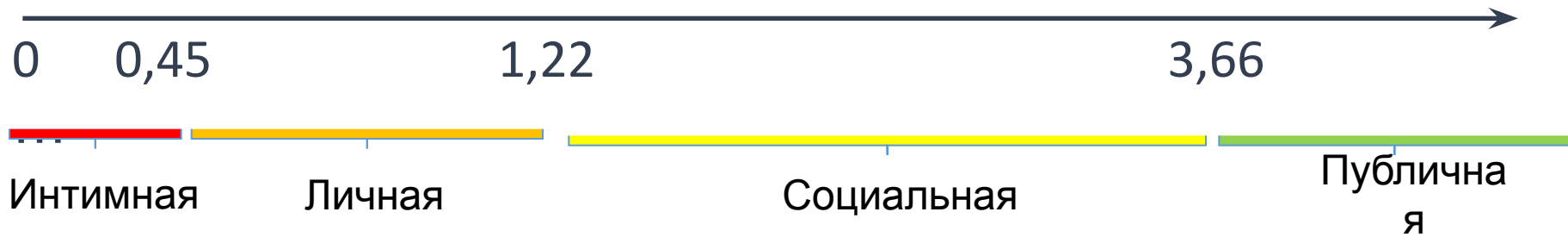
- Э.Холл дифференцировал дистанции
- описаны «хронотопы» (А.А.Ухтомский, М.М.Бахтин)

4. Визуальный контакт (контакт глаз)

- частота, длительность, смена статики и динамики, избегание и т.п.

Проксемика

Зоны общения



Виды жестов



1. **Эмблемы** – имеют языковой эквивалент и достаточно точное значение для конкретной группы
2. **Иллюстративные** – сопровождают высказывание
3. **Адапторы** – способствуют снятию внутреннего напряжения
4. **Регуляторы** – используются для контроля или координации процесса общения
5. **Аффективные** – выражение чувств и эмоций







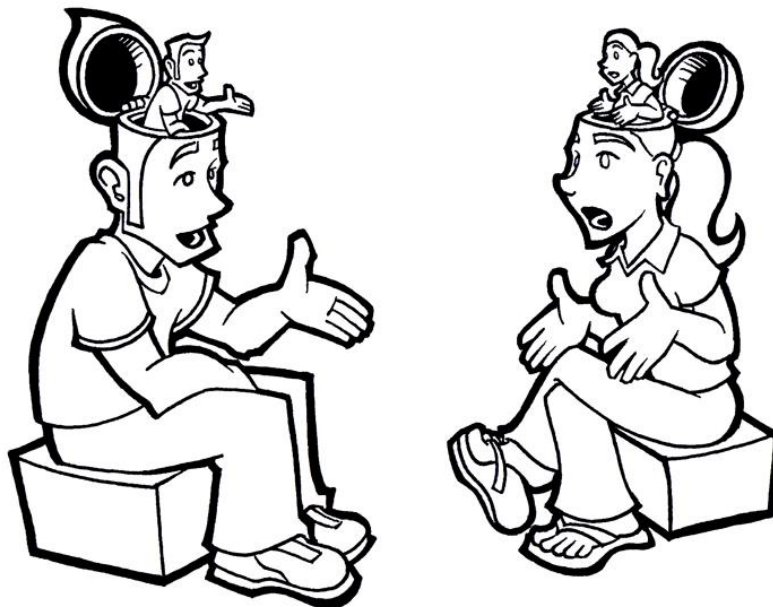






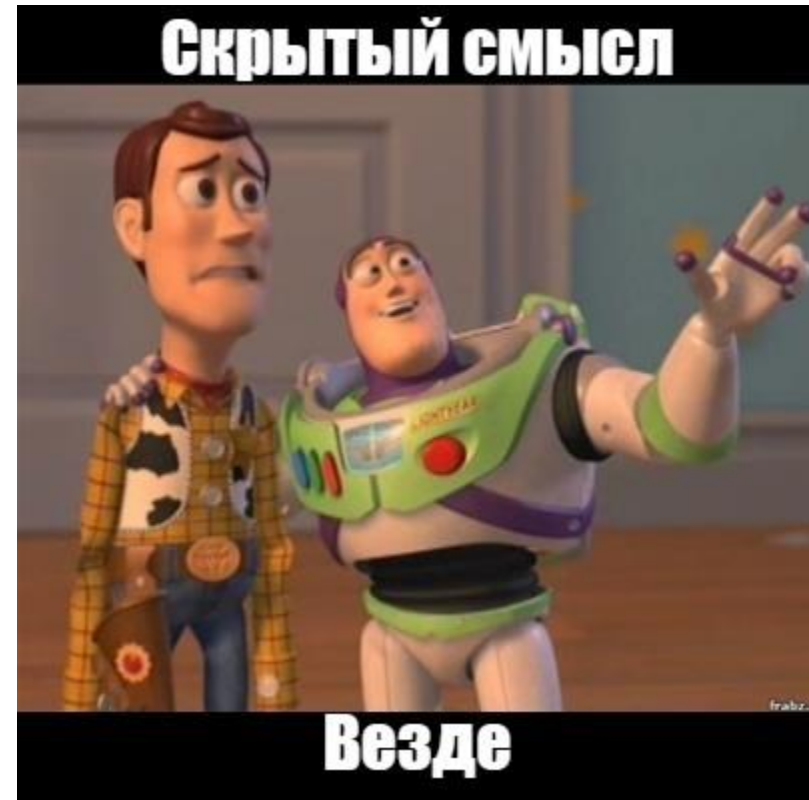
Метакоммуникация

- скрытая коммуникация, в которой проявляется отношение партнеров к процессу общения, информации и друг к другу.
- это особый вид общения, предметом которого является сам процесс общения.



Метасообщение

- Часто **сопровождает** «сообщение» и **расставляет акценты** или указывает на способ интерпретации сообщения
- **Привычно** «сообщение» связано с вербальным аспектом коммуникации, а метасообщение — с **невербальным**.
- Имеют смысл только **в связи с сообщениями** (и контекстом)
- **Могут не осознаваться** ни отправителем, ни получателем.



Типы метасообщений

1. Тип “VV”: вербальное метасообщение по поводу вербального сообщения
2. Тип “VN”: вербальное метасообщение по поводу невербального сообщения.
3. Тип “NV”: невербальное метасообщение по поводу вербального сообщения.
4. Тип “NN”: невербальное метасообщение по поводу невербального сообщения.

Метасообщение

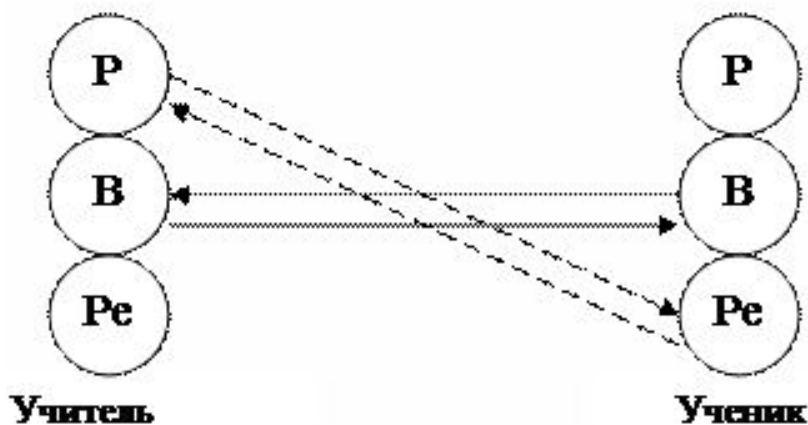
- Способ передачи сообщения = метасообщение

Например:

- Сообщение, посланное по факсу или с курьером = срочность, акцент на задаче
- Телефонный звонок или личная встреча = акцент на отношениях



Скрытые транзакции (Э.Берн)



1. Социальный уровень

Учитель: «Вы готовились к сегодняшнему занятию?»

Ученик: «Конечно, читал и пытался разобраться».



2. Психологический уровень*

Учитель: «Вы вечно не готовы к занятиям!»

Ученик: «Вы всегда несправедливы ко мне!».

* Психологический уровень выражается невербальными средствами

Конгруэнтная и неконгруэнтная коммуникация

- **Конгруэнтность** - ([лат.](#) *congruens, -ntis* — соразмерный, соответствующий) — равенство, адекватность друг другу различных экземпляров чего-либо или согласованность элементов системы между собой.
— (в психологии общения) согласованность информации, одновременно передаваемой человеком вербальным и невербальным способом, а также непротиворечивость его речи, представлений, убеждений между собой.
- **Неконгруэнтная коммуникация** - слова и поведение передают различные противоречивые сообщения.



сообщение

**мета-
сообщение**

Барьеры коммуникации

– препятствия на пути эффективной коммуникации, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации

- увеличивают психологическую дистанцию между партнерами,
- снижают уровень взаимопонимания, доверия
- снижают эффективность процесса общения в целом

• **Барьеры социокультурного различия между партнерами:**

социальные, политические, религиозные,
профессиональные различия

различная интерпретация понятий и идей в передаваемом сообщении



- **Барьер восприятия коммуникатора и отношения к нему:** чувство недоверия или неприязни, которое вызывает коммуникатор, передается и на сообщаемую им информацию

Высокий авторитет коммуникатора –
уменьшение преград на пути усвоения
предлагаемой им информации

Низкий авторитет коммуникатора –
нежелание прислушиваться к его
мнению



Барьер субъективной интерпретации смысла

информации: - человек слышит не то, что было сказано, а то, что он думает, что было сказано

Причины: личный опыт, предубеждения, надежды, страхи, симпатии, желания и т.п.

Уточняющие вопросы – что ты имеешь в виду? Правильно ли я понял, что...?

Только ты мог это
сделать

Что ты имеешь в
виду?

Я -
молодец?

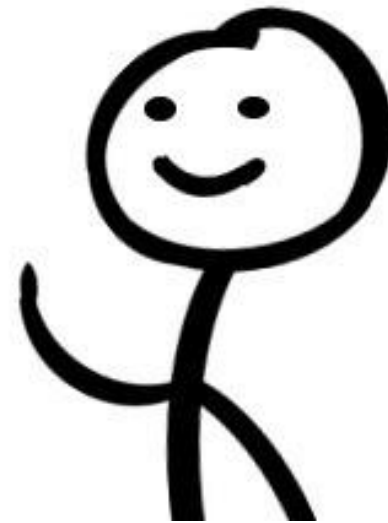


Психологические барьеры:

Барьеры
отрицательных
эмоций



Барьеры
положительных
эмоций



• Барьеры отрицательных эмоций:

гнев:

-гнев провоцирует действия,
препятствующие нормальному общению
(оскорбления и др.)



• Барьеры отрицательных эмоций:



презрение:

ограничивает контакты с человеком, вызывающим негативные эмоции (аморальные поступки, отрицательные черты характера, предательство и т.д.)

• Барьеры отрицательных эмоций:

страх:

с человеком, являющимся источником страха,
контакты сводятся до минимума



• Барьеры отрицательных эмоций:

плохое настроение:

эмоционально-негативное состояние влияет на партнера, парализуя его желание общаться



Важно не подавлять «отрицательные»
«эмоции, а корректно их выражать



Барьер положительных эмоций:

человек, испытывающий сильные положительные эмоции, зачастую не воспринимает другого человека и не может понять, что его радостное настроение может и не разделяться пар



Барьеры непонимания:

- Фонетический
- Стилистический
- Семантический
- Логический

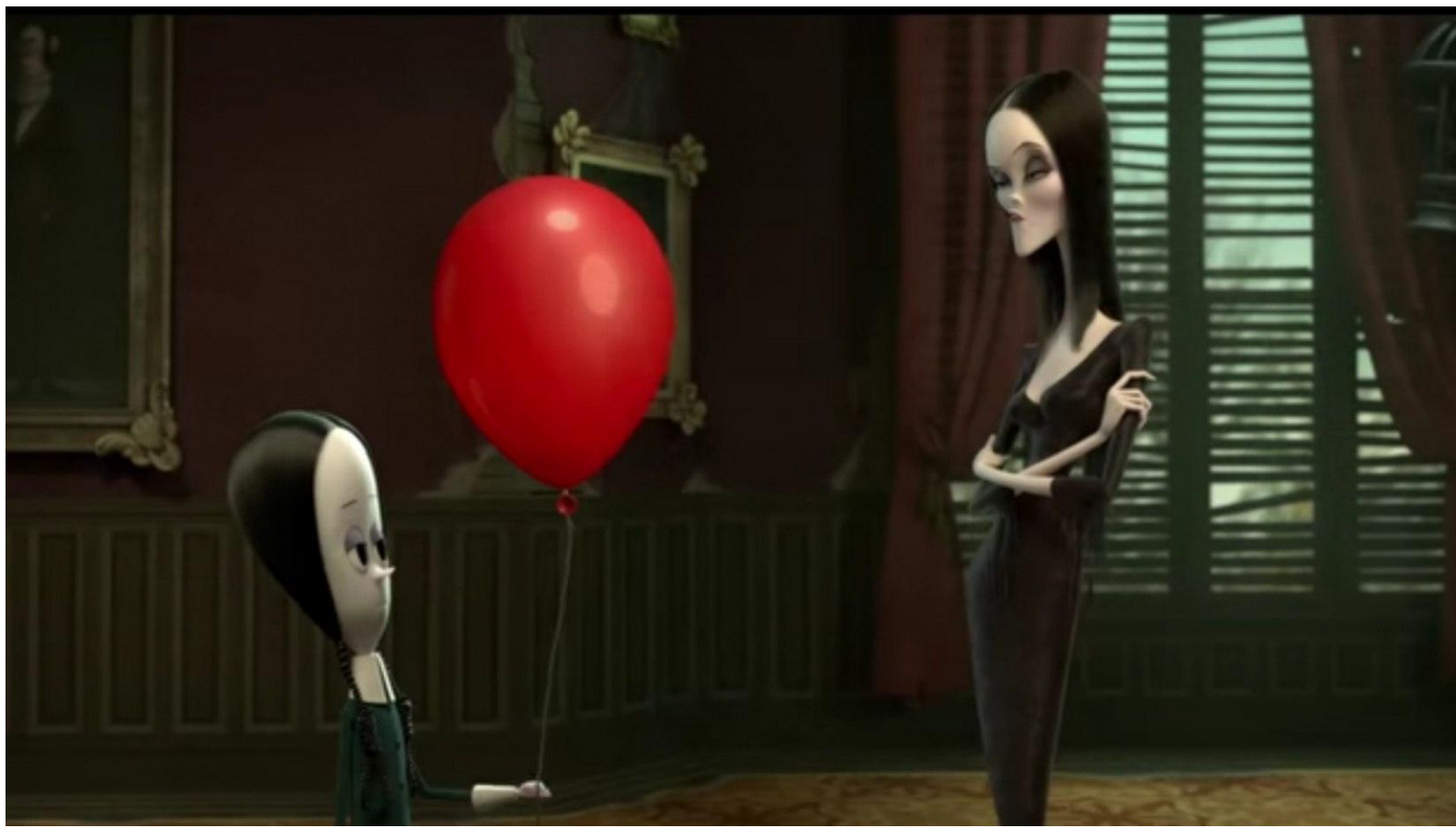
Фонетический барьер - связан с недостатками речи:

- Слишком быстрая речь
- Слишком монотонная речь
- Заметные паузы («э...», «ну...»)
- Глотание слов



Семантический барьер - связан с различиями в системах значений понятий и терминов

- Партнеры говорят «на разном языке»



Стилистический барьер - возникает при несоответствии:

- стиля речи коммуникатора и ситуации общения;
- несоответствии стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению

В ситуации доверительной беседы неуместен официально-деловой стиль речи



Логический барьер

- логика рассуждения, предложенная коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению или слишком сложна для него

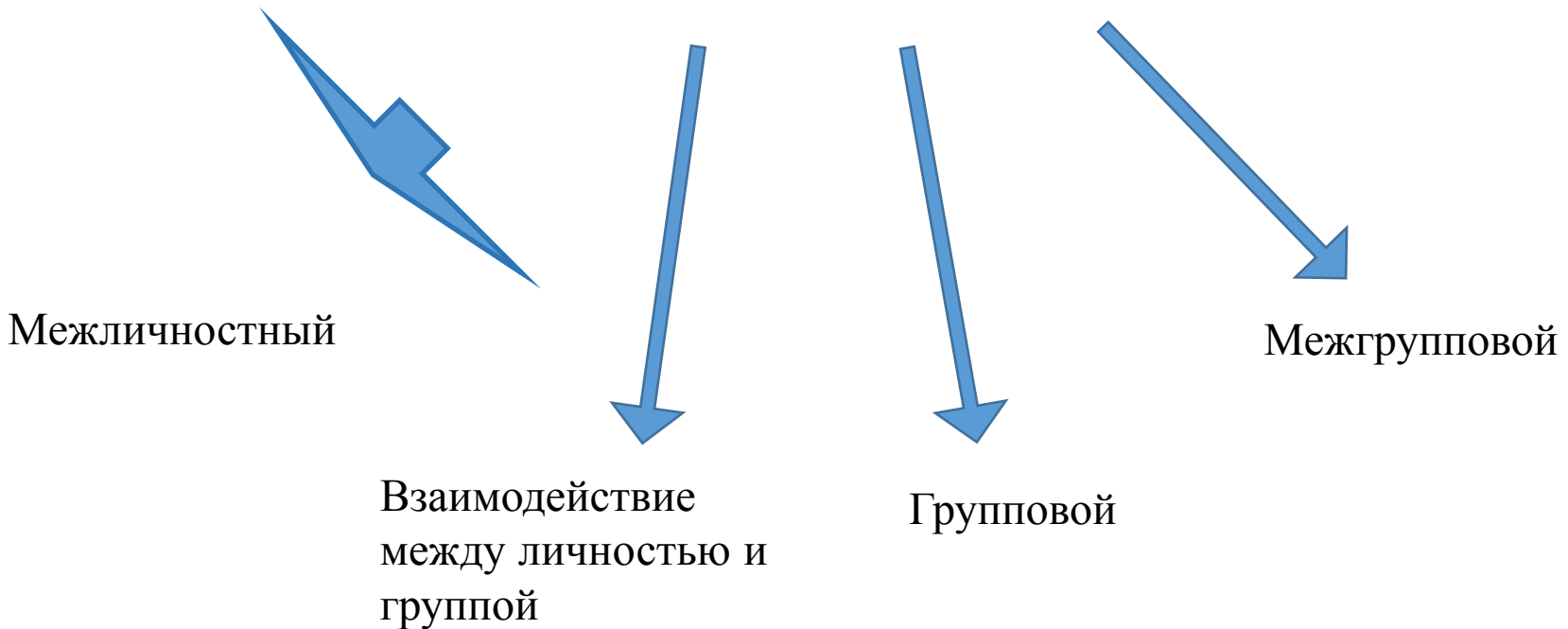


Аспекты «человеческой» коммуникации (Р.Дилтс)

1. Физический
2. Внутренний
3. Связанный с отношениями

Аспекты «человеческой» коммуникации (Р.Дилтс)

1. Физические уровни коммуникации



Аспекты «человеческой» коммуникации (Р.Дилтс)

2. Внутренние параметры коммуникации = состояние человека (как отправителя, так и получателя).

- **Внутреннее состояние** – одновременно фильтр и помеха при получении и интерпретации сообщений.
- *интерес или незаинтересованность*
- *открытость или закрытость*
- *доверие или недоверие*

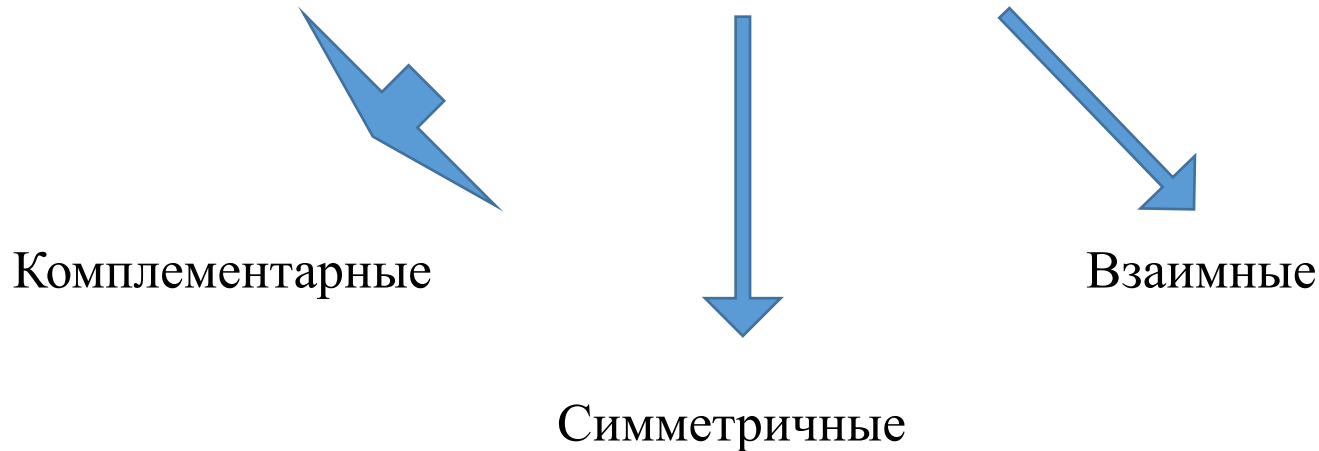
Доверие!



Аспекты «человеческой» коммуникации (Р.Дилтс)

3. Параметр отношений связан с ролями или статусом людей

Основные типы отношений



Основные типы отношений

- **Комплементарные отношения** (от лат complementum — дополнение) – отношения, где роль одного человека «дополняет» роль другого (начальник и подчиненный, ученик и учитель).



Основные типы отношений

- ***Симметричные отношения*** – равноправные отношения, в которых люди имеют сходные роли и относятся друг к другу как к «равным» (отношения коллег).



Основные типы отношений

- **Взаимные отношения** – люди периодически «передают управление» или меняются ролями в процессе взаимодействия (члены команды могут по очереди руководить работой).



Основные типы отношений

- *Комплементарные и взаимные отношения*

Треугольник Карпмана

СПАСАТЕЛЬ
Бедный! Давай помогу!
Успокаивает,
облегчает страдания.
Жертва зависит от него.



ПРЕСЛЕДОВАТЕЛЬ
Это ты виноват!
Критикует, винит,
управляет, превосходит.

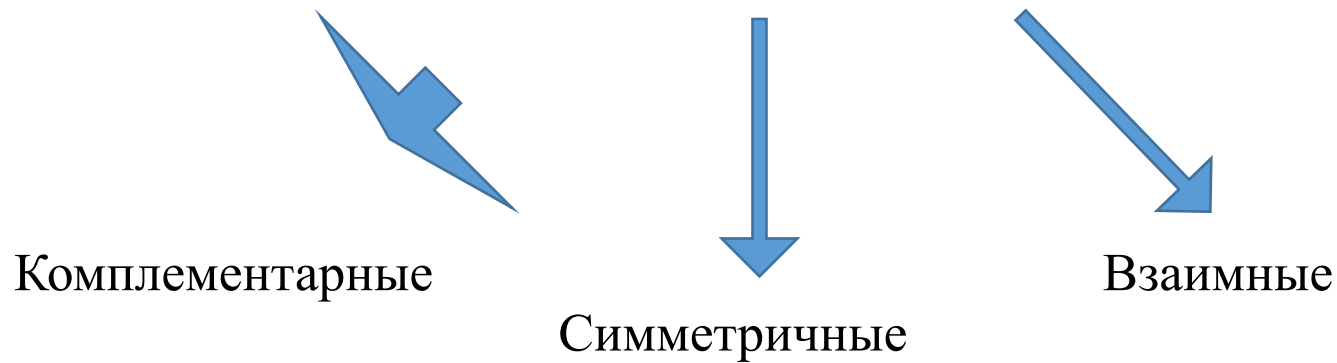


ЖЕРТВА
Бедный я!
Бессильный, безнадёжный,
застрявший в проблемах



Основные типы отношений

Основные типы отношений



«Вы» ???

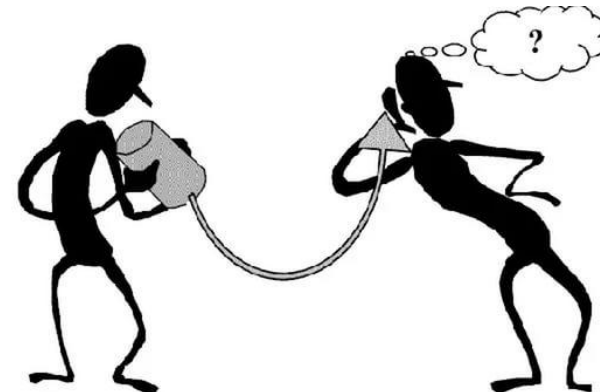
«Петров» ???

«Ты» ???

«Госпожа» ???

Обратная связь

- **Обратная связь** – ответ получателя, процесс, с помощью которого отправитель узнает, как было понято и принято его сообщение
- **Положительная обратная связь** – желаемый результат сообщения достигнут
- **Отрицательная обратная связь** - желаемый результат сообщения не достигнут



Основные принципы коммуникации

1) Истина – не то, что говорил отправитель, а то, что понял получатель

Ни один человек, выступающий в качестве получателя информации, не ощущает и не воспринимает содержание сообщения отправителя в точности таким, каким его тот задумал, даже если отправитель и выражает свои мысли предельно ясно (исключение – передача математических формул)

Основные принципы коммуникации

2) Ответственность за точную коммуникацию лежит на отправителе.

Если получатель неправильно интерпретирует сообщение отправителя, то в этом всегда виноват отправитель

Основные принципы коммуникации

3) *Всякая коммуникация осуществляется одновременно на двух уровнях: на уровне содержания и на уровне отношений, причем уровень отношений определяет содержательный уровень.*

Если не удастся достичь с собеседником уровня отношений, то есть понимания и гармонии, не нужно тратить время на приведение разумных аргументов на содержательном уровне, собеседник их не воспримет.