

Тема: Межличностная коммуникация и национально-культурная специфика речевого поведения

План

1. Понятие межличностной коммуникации.
2. Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации.
3. Социальный статус коммуникантов.
4. Речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии.
5. Национально-культурная специфика речевого поведения в МКК.
6. Понятие и факторы эффективной коммуникации.

1. Понятие межличностной коммуникации

Межличностная коммуникация - процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга.

Межличностная коммуникация может осуществляться в различных *формах*, специфика которых определяется *числом участников, их социальным статусом, коммуникативной установкой, особенностями пространства и времени коммуникации.*

Понятие «**межличностная коммуникация**» означает *процесс обмена сообщениями и их интерпретацию двумя или несколькими коммуникантами, вступившими в контакт друг с другом.*

Важный постулат теории межличностной коммуникации:

эффективная межличностная коммуникация предстает как *система конкретных действий, умений и навыков, которые не являются врожденными, им следует учиться, отрабатывать и тренировать.*

Коммуникативная компетентность состоит из:

- способности человека прогнозировать коммуникативную ситуацию, в которой предстоит общение; ориентироваться в ситуации, в которой он оказался;
- коммуникативного исполнительского мастерства, т.е. умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру; реализовать коммуникативный замысел;
- способности разбираться в самом себе, собственном психологическом потенциале и потенциале партнера;
- навыков самонастройки, саморегуляции в общении, включая умения преодолевать психологические барьеры в общении; снимать излишнее напряжение; эмоционально настраиваться на ситуацию; распределять свои усилия в общении.

Свойства коммуникации по П. Вацлавику:

Аксиома 1. **Невозможность отсутствия коммуникации** - как бы человек ни старался, он не может не вступать в коммуникацию.

Аксиома 2. **Любая коммуникация имеет уровень содержания и уровень отношения.** Уровень содержания – это та информация, которая передается в сообщении. На уровне отношений передается то, как это отношение должно быть воспринято. Отношение может быть выражено как речевыми приемами, так и невербально.

Аксиома 3. **Пунктуация последовательности событий.** Люди организуют свое взаимодействие, опираясь на собственное представление о важном и неважном, причинах и следствии поступков, на интерпретацию смысла происходящего.

Аксиома 4. **Симметрическое и комплементарное взаимодействие.** Отношения между людьми базируются либо на равенстве, либо на отличии.

Аксиома 5. **Коммуникация может быть как намеренной, так и «ненамеренной, эффективной и неэффективной.**

Аксиома 6. **Коммуникация необратима.**

2. Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации

Все процессы коммуникации происходят в определенном **контексте**. Переменными, формирующими определенный контекст коммуникации, могут быть *место и время встречи, намерения или цели участников общения, наличие или отсутствие посторонних лиц, групповые нормы* и т.д.

Социальная ситуация – это естественный фрагмент социальной жизни, определяемый включенными в него людьми, местом действия и характером разворачивающихся действий или деятельности.

Универсальные факторы социального взаимодействия:

- 1) цели;
- 2) правила, т.е. общепринятое мнение о допустимом и недопустимом поведении в ряде конкретных ситуаций;
- 3) роли, т.е. принятые в данной культуре модели взаимодействия;
- 4) набор элементарных действий – простейшие вербальные и невербальные формы участия во взаимодействии;
- 5) последовательность поведенческих актов (например, принятый порядок смены ролей говорящего и слушающего);
- 6) концепты-знания, т.е. наличие в когнитивной структуре определенных категорий, обеспечивающих понимание ситуации;
- 7) физическая среда, элементами которой являются границы ситуации;
- 8) язык и речь;
- 9) трудности и навыки.

Типы социальных ситуаций:

- *официальные события* (формальные социальные события);
- *личностное взаимодействие* с близкими друзьями или родственниками;
- случайные эпизодические *встречи* со знакомыми;
- *формальные контакты* в магазинах и на работе;
- *асимметричные взаимодействия*, связанные с социальными умениями (например обучение, руководство, интервьюирование);
- *конфликт* и переговоры;
- *групповая дискуссия*.

На **социально-ролевом** уровне контакты ограничиваются ситуативной необходимостью: на улице, в транспорте, в магазине, на приеме в официальном учреждении.

На **деловом уровне** людей, объединяют интересы дела и совместная деятельность, направленная на достижение общих целей.

Интимно-личностный уровень характеризуется особой психологической близостью.

Для того чтобы выбрать нужную манеру поведения и форму обращения с другим человеком, необходимо сориентироваться в ситуации, понять контекст, в котором происходит взаимодействие.

Обозначают *вертикальные и горизонтальные* пространственные характеристики межличностного взаимодействия.

Вертикальная составляющая находит свое выражение в *представлениях о взаимном расположении партнеров по общению*: пристройка к партнеру свысока, пристройка к нему наравне, пристройка снизу, отстраненная от партнера позиция.

Горизонтальная составляющая межличностного взаимодействия находит свое выражение в использовании (или в отказе от использования) межличностных преград, стоящих на пути сближения людей, что предопределяет ту или иную межличностную дистанцию.

Стрессовая ситуация – это ситуация, которая становится для человека, переживающего или воспринимающего, причиной стресса или тревоги.

М. Аргайл в качестве стрессовых определил следующие ситуации межличностного взаимодействия:

- 1) ситуации неодобрения или критики со стороны других;
- 2) ситуации публичного выступления и социальной активности;
- 3) ситуации конфронтации и выражения недовольства;
- 4) ситуации сексуального контакта;
- 5) ситуации интимности и теплоты в общении;
- 6) ситуации конфликта или отвержения со стороны родителей;
- 7) ситуации утраты близкого человека или значимых отношений.

Стратегии межличностного взаимодействия.

1. **Доминирование.** Стереотипное представление о другом, открытое без маскировки императивное воздействие: от насилия, подавления, господства до внушения, приказа с использованием грубого простого принуждения.
2. **Манипуляция.** Воздействие скрытое с опорой на автоматизмы и стереотипы, с привлечением сложного опосредованного давления. Наиболее частые способы воздействия – провокация, обман, интрига, намек.
3. **Соперничество.** Интересы другого учитываются в той мере, в какой это диктуется задачами борьбы с ним.
4. **Партнерство.** Отношения равноправные, но осторожные, основанные на согласовании интересов и намерений. Способы воздействия строятся на договоре, который служит, и средством объединения, и средством оказания давления.
5. **Содружество.** Стремление к объединению в совместной деятельности для сближения близких или совпадающих целей. Основным инструментом действия уже не договор, а согласие.

3. Социальный статус коммуникантов

Между социальными и территориальными диалектами часто существует тесная связь: территориальные различия обычно сохраняются в речи малообразованных людей и сглаживаются в процессе получения образования.

Некоторые трудности при передаче особенностей социальных диалектов могут возникнуть в связи с тем, что степень социального расслоения в разных странах различна, как и различна степень такого расслоения в языке.

Речь моряков, солдат, студентов и тому подобных профессиональных групп может обладать определенными особенностями, главным образом, в области лексики, которые выделяют в языке ряд профессиональных диалектов (или жаргонов).

4. Речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии

Речевое поведение в личностно ориентированном общении, т.е. взаимодействии небольшого числа находящихся рядом и хорошо знакомых друг другу людей, обладает такой отличительной особенностью, как использование повседневной разговорной речи

Характеристики разговорной речи:

1. *Персональность адресации*
2. *Спонтанность и непринужденность*
3. *Ситуативность*
4. *Эмоциональность*

Основные **цели речевой коммуникации** в повседневном общении: само общение, удовлетворение потребности в общении; обмен информацией, сообщение о чем-либо.

Сравнительные характеристики невербальной и вербальной коммуникации

Невербальная коммуникация	Вербальная коммуникация
Обмен сообщениями о том, что происходит «здесь и сейчас», в рамках конкретной ситуации с людьми, вступившими в непосредственное взаимодействие	Обмен сообщениями, которые могут существовать помимо передающего их человека (например, в пересказе или в виде текста), позволяют информировать об отсутствующих предметах или явлениях
Невербальные сообщения трудно разложить на отдельные единицы, их ядро составляют самые разнообразные движения тела, лица, голоса, пространственных перемещений и т.д.	Составные элементы вербального сообщения (буквы, слова, предложения, фразы) четко отделены друг от друга, их соотношение подчинено определенным правилам
Невербальное поведение спонтанно, непроизвольные движения преобладают над произвольными, неосознаваемые над осознаваемыми	Вербальные высказывания в значительной степени осознаны, их легче подвергнуть анализу, оценить, понять, контролировать
Невербальный язык люди, как правило, усваивают успешно сами путем наблюдения, копирования, подражания	Говорить детей учат специально, семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил

Правила невербальной коммуникации:

- использование невербальных знаков должно быть определенным и узнаваемым;
- мы должны быть способны переводить наши чувства и намерения в невербальные средства («кодировать»);
- наблюдатель должен быть способен к интерпретации невербальных знаков («декодировать»).

5. Национально-культурная специфика речевого поведения в МКК

Ментальность - это система взаимосвязанных представлений, регулирующих поведение членов социальной группы.

Менталитет - наличие у людей, принадлежащих к одной культуре, общего умственного инструментария. Менталитет – это образ мира, который заложен культурой в сознание людей данного общества.

Национальные различия проявляются в:

- правилах приличия;
- разном ощущении времени и разной степени пунктуальности;
- поведенческой культуре;
- манере поведения людей;
- невербальных коммуникативных проявлениях;
- различных типах языка телодвижений;
- стиле речевого взаимодействия;
- силе речевого утверждения;
- длительность разговора.

6. Понятие и факторы эффективной коммуникации

Коммуникация в каждом конкретном случае происходит с различной степенью успеха и эффективности.

Межличностное восприятие, то есть целостное отражение внешнего облика и поведения другого человека, его понимание и оценка.

Успех коммуникации определяется целым рядом показателей, среди которых важнейшими являются *прагматический* и *социально-психологический* аспекты. В первом случае эффективность коммуникации определяется достижением поставленной цели и успешностью преодоления препятствий, возникших в ходе ее достижения. С социально-психологической точки зрения важнейшим является удовлетворенность от самого процесса общения.

К *ситуационным факторам* коммуникации относятся: окружающая среда и обстановка; число людей, с которыми происходит общение; осознания человеком себя в качестве члена группы; знание контекста коммуникации.

Помимо формально-личностных характеристик существенное влияние на коммуникацию оказывают **индивидуальные психологические черты** характера человека: общительность, контактность, коммуникативная совместимость и адаптивность.

Общительность характеризуется умением не теряться в момент общения, устанавливать дружеские отношения, брать на себя инициативу в контакте.

Контактность – способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные, основанные на взаимном согласии отношения.

Коммуникативная совместимость представляет собой готовность и умение сотрудничать, создавать непринужденную атмосферу взаимной удовлетворенности общением, обеспечивать хороший климат в группе.

Адаптивность в общении представляет собой готовность к пересмотру привычных представлений и решений, способность гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства.

Самоконтроль – это самонаблюдение и самоанализ в ситуации общения, которые проводятся с целью достижения социальной адекватности.

Самосознание личности – это устойчивое свойство индивида направлять внимание на свои собственные внутренние или внешние действия и поступки. Самосознание имеет три аспекта: *личное самосознание, публичное самосознание, социальную тревожность*

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!