

# 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 социорольевым 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 развертывающихся 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. Основной инструмент 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!**