

КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

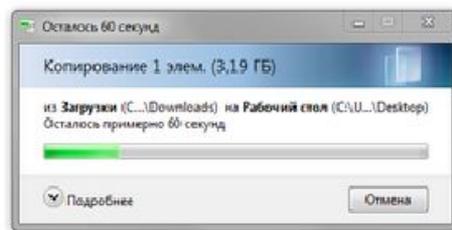
Стороны общения



Что такое коммуникация?



=



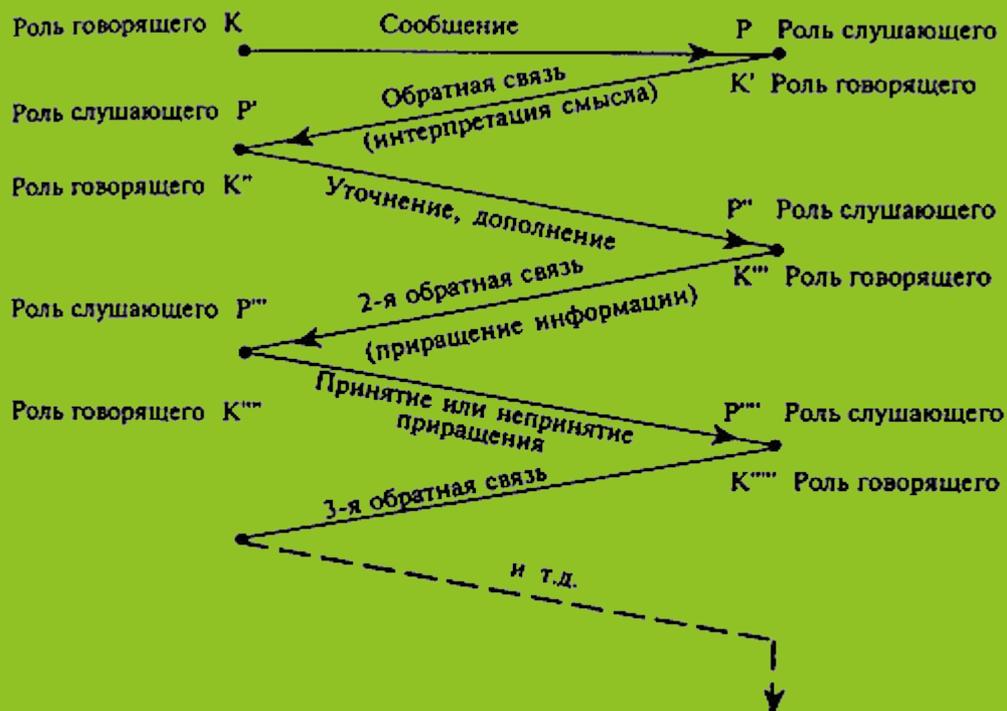
?

Коммуникативная ситуация



О. А. Гулевич, И. Р. Сариева, 2017

Реальный коммуникативный акт



При продолжении диалога — новые «витки» информации

Особенности

КОММУНИКАЦИИ

- Активный обмен информацией, а не пассивное движение информации.
- При обмене информацией происходит влияние участников коммуникативной ситуации друг на друга
- Коммуникативное влияние возможно тогда, когда все стороны ситуации обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации.

! В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Они не связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования, а носят социальный или психологический характер.

Г. М. Андреева «Социальная психология»

Цели коммуникации (определяют её содержание)

- Инструментальные (побудить кого-то к чему-то, предупредить, сообщить точную информацию...)
- связанные с отношениями
- связанные с “Я-концепцией” и самооценкой

Направления коммуникативного воздействия

Направления коммуникативного воздействия

Название	Содержание
Влияние на познавательную активность	Влияние на интенсивность и направление восприятия, внимания, мышления и памяти реципиента; формулировка новых альтернатив и принятие решения
Изменение аттитюдов	Изменение отношения реципиента к объекту
Изменение эмоционального состояния	Улучшение или ухудшение эмоционального состояния реципиента
Изменение Я-концепции	Изменение представления реципиента о себе и самооценки
Побуждение к действию	Формирование у реципиента намерений и поведенческих навыков

О. А. Гулевич, И. Р. Сариева, 2017

Стили коммуникации (определяют её форму)

- прямой/непрямой
(да, нет, абсолютно, я/ возможно, не уверен, вероятно)
- слабый/сильный
(я думаю, я предполагаю, извините, не знаю, вопросы-концовки, цитаты, ээээ хм вы знаете)
- аффилятивный/настойчивый
- вычурный/сжатый
- социально/лично ориентированный

Барьеры коммуникации

- Технические

- Фонетические

- Психологические

 - личностные черты, навыки

 - аттитюды и ценности

 - наличие нескольких, противоречащих друг другу целей

 - отсутствии мотивации

 - отсутствии коммуникативных навыков

 - эмоциональное состояние

 - неадекватное понимание цели сообщения

 - неадекватное представление о партнере по общению

- Семантические

 - незнакомый язык

 - абстрактные понятия

 - многозначные понятия и идеоматические выражения

 - использование синонимов (шпион/разведчик, торгаш/бизнесмен и т. п.)

- Социальные

Системы невербальной коммуникации

- Кинесика — самая большая система, включающая в себя различные движения — позы, походку, жесты и мимику.
- Гаптика — прикосновения коммуникатора к себе и реципиенту.
- Паралингвистика — параметры голоса человека. К ним относятся громкость голоса и ее изменение, скорость и ритмичность речи, тембр, звучность, напряженность, мелодика голоса (хрипота, носовой звук, скрежетание и т. д.), ясность артикуляции.
- Экстралингвистика — неречевые вкрапления в речь: стоны, смех, плач, вздохи, паузы, «слова-паразиты» («МММ», «ОХ», «ВОТ»).

Системы невербальной коммуникации

Окулесика — визуальное поведение людей во время общения. Параметрами взгляда являются его направление, линия и объект, движение и величина глаз, длительность визуального контакта, размер зрачков.

Ольфакция — язык запахов. К этой системе относятся как естественные для человека запахи тела, так и искусственные запахи — духи, благовония и т. д.

Гастика — язык пищи и напитков.

Проксемика — пространственно-временная организация общения.

Внешний вид

Невербальная коммуникация нужна для того, чтобы передавать информация об:

- ЭМОЦИОНАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ
- СОЦИАЛЬНОМ СТАТУСЕ
- ОТНОШЕНИИ К ПАРТНЁРУ