

# . Коммуникативная сторона общения



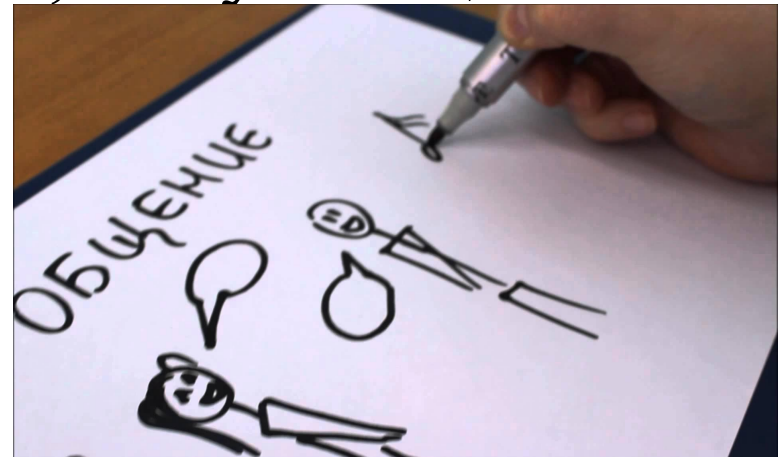
Выполнили: Куприященко З.  
Куликова К. (30 I ПД)

# План:

- 1. Общение как коммуникация.
- 2. Структура коммуникационного процесса.
- 3. Роль обратной связи в коммуникации.
- 4. Коммуникативные барьеры.
- 5. Естественные средства общения: вербальные, невербальные.

# ПОНЯТИЕ «Общения»

- **Общение** – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. **Субъектами** общения являются живые существа, люди. Человек, передающий информацию, называется **коммуникатором**, получающий ее – **реципиентом**.



# I. Общение как коммуникация.

- Общение как процесс коммуникации является такой формой межличностных отношений, которая сочетает в себе коммуникативные функции с перцептивными и интерактивными
- Коммуникативный аспект общения рассматривает обмен информацией, перцептивный – регулирование восприятия субъектов друг другом, а интерактивный способствует организации взаимодействия личного, официального или делового характера между людьми.



## 2 Структура коммуникационного процесса.

- **Коммуникативный процесс** - процесс взаимодействия между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией.
- **Основная цель коммуникационного процесса** – обеспечение понимания информации, являющейся предметом общения, т.е. сообщения.



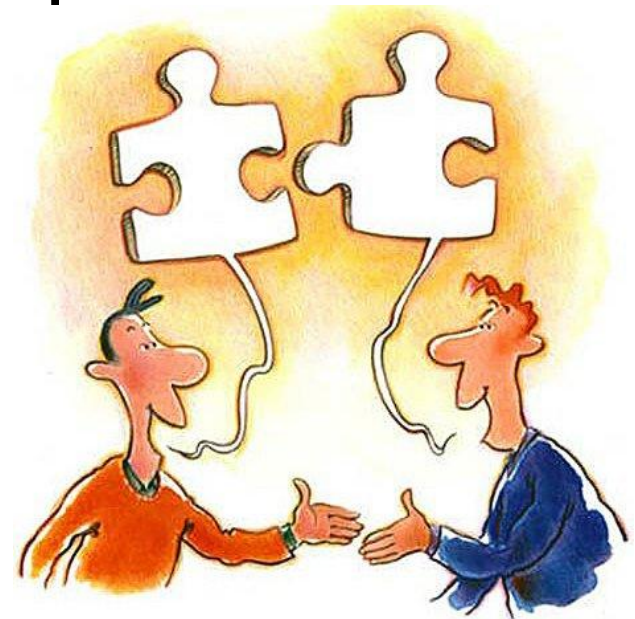
# Элементы процесса коммуникаций.

- 1. Отправитель, лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.
- 2. Сообщение, собственно информация, закодированная с помощью символов.
- 3. Канал, средство передачи информации.
- 4. Получатель, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.



# Этапы процесса коммуникации

- Их задача – составить сообщение и использовать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею.
- • Зарождение идеи
- • Кодирование и выбор канала
- • Передача
- • Декодирование



### 3. Роль обратной коммуникации

- **понятие «обратная связь»** относится к ответу получателя на сообщение – кивок, подразумевающий понимание вопроса, быстрый ответ по электронной почте и т.д.
- **Обратная связь** – это реакция получателя на сообщение источника
- **Оценочная обратная связь** — это сообщение своего мнения, точки зрения, позиции, своего отношения к тому, о чем идет речь.
- **Безоценочная обратная связь** — вид обратной связи, который не содержит нашего отношения к обсуждаемому вопросу.



# Нерефлексивное слушание:

- Нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.
- По форме нерефлексивное слушание представляет собой использование кратких реплик типа «да?», «это интересно», «понимаю», «приятно это слышать», «можно поподробнее?» и т.п. или невербальных жестов поддержки, например утвердительный кивок головы.



# Активное слушание:

- Рефлексивное (или активное) слушание — это объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного. В данном случае обратная связь даётся слушающим в речевой форме через следующие приёмы: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование .

# Приёмы обратной связи:

- **Выяснение** — это безоценочная техника, используя которую, мы просим людей о дополнительной информации
- **Слушающий перефразирует** мысль говорящего, то есть возвращает ему суть сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли
- **Отражение чувств** предполагает наличие у собеседника психологической культуры, корректности и деликатности, умения всем своим видом показать искреннее сопереживание, сочувствие [4;86].
- **Резюмирование** — это подытоживание основных идей и чувств говорящего. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство

## 4 Коммуникативные барьеры.

- Коммуникативный барьер — это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению.



# Виды барьеров:

- Барьер «авторитета»
- Барьер «избегания».
- Барьер «непонимания».
- Фонетический барьер «непонимания»



# Приёмы привлечения и поддержки внимания

- Прием «нейтральная фраза».

- • Прием «завлечение»

Прием «зрительный контакт».

Прием «изоляция»

Прием «акцентировка».



## 5. Вербальная и невербальная коммуникация

- **Вербальная коммуникация** для человека является основным и универсальным способом общения. К числу вербальных средств относится как устная, так и письменная разновидности языка.
- **Невербальная коммуникация** – это общение, обмен информацией без помощи слов. Это жесты, мимика, различные сигнальные и знаковые системы. Все эти способы общения по аналогии иногда также называют языками – первичными и вторичными

В целом язык тела включает четыре способа передачи информации.

- Жесты - способ знакового использования рук
- . Мимика - способ использования выражения лица
- Положение тела - способ держать себя.
- Тактильная коммуникация: прикосновения, похлопывания и т.п.



# Глоссарий:

- **Общение** – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди.
- **Коммуникативный процесс** - процесс взаимодействия между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией .
- **Обратная связь** - это реакция на то, что услышано, прочитано или увидено. Информация отсылается назад отправителю, свидетельствуя о мере понимания, усвоения и согласия с сообщением.
- **Коммуникативный барьер** — это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению.

# Тестовые вопросы:

- Человек, передающий информацию называется...

А) Коммуникатор; Б) Реципиент; С) Суггестор; Д) Суггерент

2. сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

А) Обратная связь Б) Коммуникативный барьер В) Общение

3. общение, обмен информацией без помощи слов. Это жесты, мимика, различные сигнальные и знаковые системы. А)

Вербальное общ-е Б) Невербальное общ

Сколько способов передачи информации включает в себя «Язык тела» (невербалика)

А) 5      Б) 3      В) 4      Г) 2      Д) 5 и более



**ПРЕЗЕНТАЦИЯ  
ЗАКОНЧЕНА**

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**