

Тема 3.

Стороны общения

3 стороны общения:

- 1) Коммуникативная сторона – обмен информацией. Важна единая или схожая система кодирования информации, говорить на одном языке.
- 2) Интерактивная сторона – согласованность, понимание, влияние на мысли и чувства, организация деятельности.
- 3) Перцептивная сторона – процесс восприятия друг друга, взаимное изучение и оценка. Восприятие внешнего облика, действий и их истолкование. Взаимная социальная перцепция при общении очень субъективна, что проявляется в не всегда правильном понимании целей партнера по общению, его мотивов, отношений, установок на взаимодействие и др.

Элементы коммуникации

- Отправитель информации.
- Сообщение – собственно информация.
- Канал – средство передачи информации.
- Получатель информации.

5 этапов процесса КОММУНИКАЦИИ

- 1 этап – начало обмена информацией, когда отправитель должен ясно представлять что именно и с какой целью он передает, и какую ответную реакцию хочет получить.
 - 2 этап – воплощение идеи в слова или символы, выбор средств.
 - 3 этап – передача информации через выбранный канал связи.
 - 4 этап – получатель переводит вербальное или невербальное сообщение в свои мысли – декодирование.
 - 5 этап – обратная связь.
- На всех этапах могут существовать помехи, искажающие смысл сообщения.**

Схема коммуникации

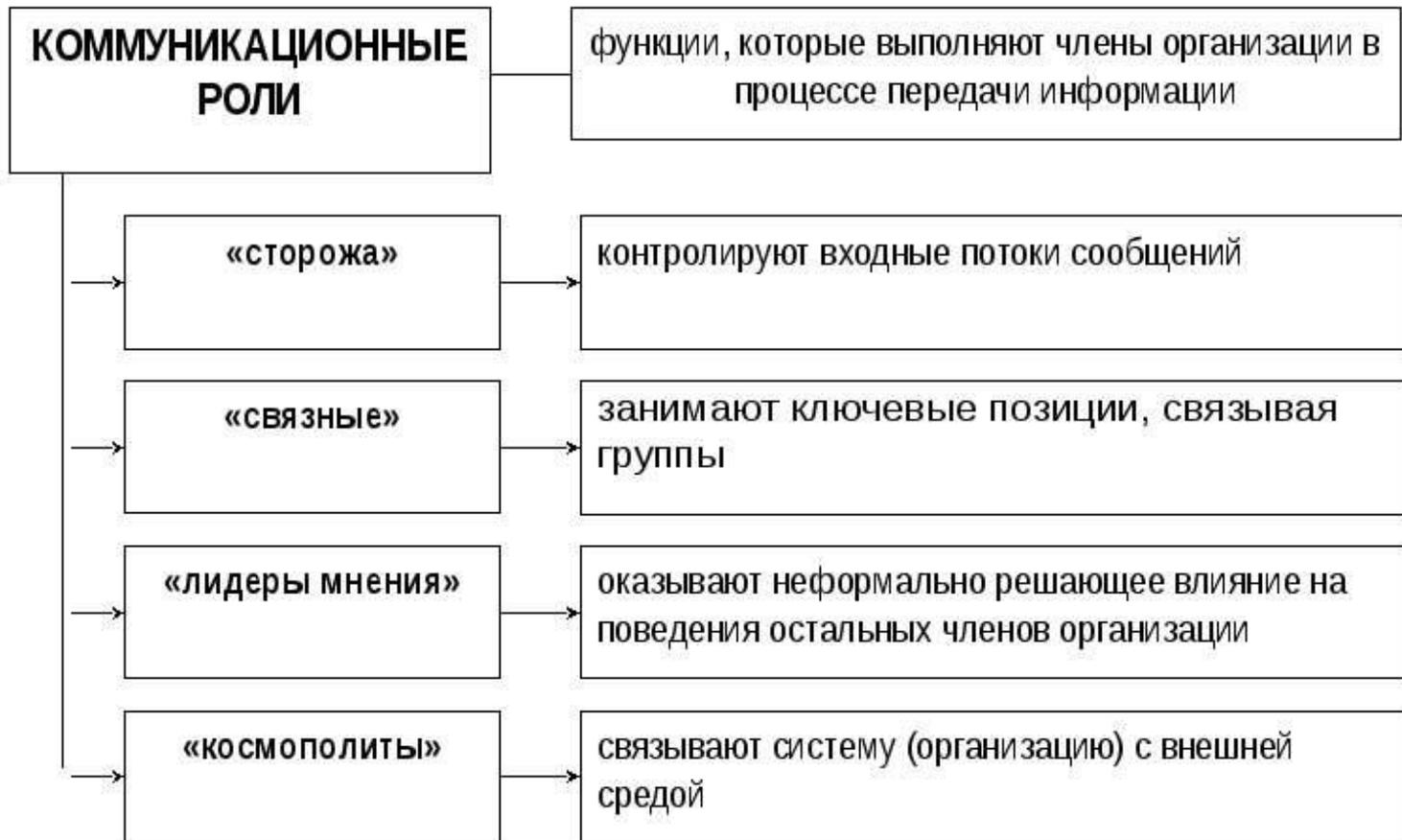


4 стороны сообщения

- Существо дела.
 - Содержание сообщения.
 - Личностное отношение
 - Обмен информацией.
-
- *Эффективной коммуникация будет при условии правильного расшифрования всех сторон получателем сообщения.*
 - *Если он не способен на это или реагирует только на одну сторону, возникает непонимание.*

Функции коммуникации

Наименование функции	Описание функции
1) <i>Контактная</i>	Установление и поддержание контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи.
2) <i>Информативная</i>	Обмен сообщениями (передача и прием истинных или ложных сведений).
3) <i>Интерактивная (побудительная)</i>	Стимуляция партнера к выполнению тех или иных действий; организация взаимодействия между людьми.
4) <i>Прагматическая</i>	Взаимное ориентирование и согласование действий при совместной деятельности.
5) <i>Экспрессивная</i>	Возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний и изменение своих.
6) <i>Установление отношений</i>	Осознание и фиксирование места человека в системе социальных связей.
7) <i>Социальная</i>	Формирует и развивает культурные навыки взаимоотношений людей; Формирует мнения, мировоззрение, реакции на события



Средства общения:

- Вербальные.
 - Невербальные.
-
- *слова-7%,*
 - *интонация- 40%,*
 - *неречевые средства- 53%*



Вербальные (письменные и устные языковые средства).

Речь – общая система передачи информации, одна из высших психических функций.

Язык – система знаков, передающих информацию.

Язык – знаковая система осмысленных высказываний. Знак обозначает предмет или явление, и понятен всем носителям языка, имеет одно значение для всех.

Функции речи:

- 1.Средство общения (передача информации, выражение эмоций и чувств, побуждение к действиям).
- 2.Средство мышления, памяти, воображения, восприятия (обозначение предметов и явлений словами, определение предметов в группу, обобщение).
- 3.Средство накопления , передачи и усвоения общественно-исторического опыта.

Невербальные средства общения



Невербальные (усиливают, дополняют или опровергают фразу):

- -Интонация – эмоциональная выразительность, способная придавать разный смысл одной и той же фразе.
- -Громкость голоса.
- -Темп речи.
- - Высота голоса.
- -Паузы.

- -Мимика.
- -Жесты.
- -Поза.
- -Телодвижение.
- -Взгляд.
- -Одежда, украшения, внешний вид, аксессуары, татуировки (статус, роль, профессия).

АЛЛАН

ПИЗ



соавтор книг "разговорный язык
и "письменный язык"

ЯЗЫК ТЕЛОДВИЖЕНИЙ

*Как читать мысли других
по их жеста*



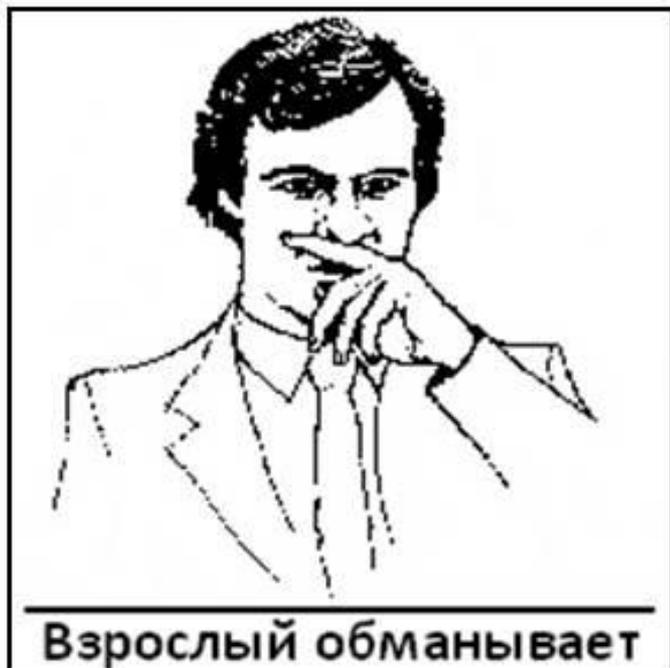
Скрещенные на груди руки



Стандартный жест - скрещенные руки на груди

Типичное, стандартное скрещивание рук является универсальным жестом, почти повсюду обозначающим оборонное или негативное состояние человека. Его всегда можно увидеть, наблюдая за человеком в толпе незнакомых людей на общественных собраниях, в очереди, в кафетериях, в лифтах и в других местах, где люди чувствуют себя неуверенно и небезопасно.

Жест «прикрывание рта рукой»



Когда взрослый человек лжет, его мозг посылает ему импульс прикрыть рот, в попытке задержать слова обмана, но в последний момент рука уклоняется ото рта и рождается другой жест – прикосновение к носу.

Расстояние:

- -интимная зона (15-45 см). Допускаются лишь близкие, доверие, нарушение ведет к выбросу адреналина.
- -личная (45-120 см). Обыденная беседа с друзьями и коллегами.
- -социальная зона (120-400 см). Официальные встречи с теми, кто незнаком.
- -публичная зона (б.400 см). Общение с большой группой.

- -Походка.
- -Тактильная коммуникация.
- -Покашливания, смех.
- -Опоздания.

Общение как взаимодействие

Ориентации в процессе взаимодействия:

- Ориентация на контроль – стремление управлять ситуацией и поведением других, которое сочетается с желанием доминировать во взаимодействии.
- Ориентация на понимание – стремление понять ситуацию и поведение других. Желание сотрудничать и улучшить взаимодействие.

**Установки и эффекты
восприятия
социальных объектов.
Их влияние на процесс
общения.**

Эффект «первичности»

- Проявляется по отношению к незнакомому человеку.
- Наиболее значимой для формирования впечатления о незнакомом человеке оказывается первая информация о нем.

Эффект «новизны»

- Проявляется в ситуации восприятия знакомого человека.
- Для формирования образа уже знакомого человека значимой оказывается последняя (новая) информация о нем.

Эффект «ореола»

- Информация получаемая о человеке накладывается на тот образ, который уже был создан ранее. Этот ранее созданный образ – ореол – мешает видеть реальные черты.
- *Закоренелый преступник или крупный ученый.*

Эффект «проекции»

- Приписывание своих достоинств приятным людям и своих недостатков – неприятным.

Эффект «стереотип»

- Восприятие человека как устойчивого образа. Приводит к упрощению, искажению и предубеждению в познании другого человека.
- *Гендерные, профессиональные, возрастные, национальные и др.*

Эффект «красоты»

- Физическая привлекательность повышает положительную оценку черт личности.

- Идентификация – отождествление себя с другим человеком.
- -Эмпатия – особый способ понимания другого, нерационально, а эмоционально прочувствовать другого человека и его состояние.
- -Рефлексия – осознание того, какой я в своих глазах, в глазах других людей, какой на самом деле.

Понятие о процессе атрибуции

- **Каузальная атрибуция** – процесс приписывания другому человеку причин его поведения в том случае, когда информация об этих причинах отсутствует.
- Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации (в этом случае может действовать механизм идентификации).

Понятие о процессе атрибуции

Характер атрибуций зависит и от того, выступает ли субъект восприятия сам участником какого-либо события или его наблюдателем.

В этих двух различных случаях избирается разный тип атрибуции:

- Личностная атрибуция (когда причина приписывается лично совершающему поступок),
- Объектная атрибуция (когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие),
- Обстоятельственная атрибуция (когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам).

При приписывании причин успеха и неудачи: участник действия «винит» в неудаче преимущественно обстоятельства, в то время как наблюдатель «винит» за неудачу прежде всего самого исполнителя.

Установок по отношению к окружающему миру:

- По отношению к себе (Я+/Я-).
- По отношению к близким (Ты+/Ты-).
- По отношению к окружающим (Они+/Они-).
- По отношению к труду (Труд+/Труд-).