

# ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ



# ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ

---

- **Коммуникация** — это процесс создания и передачи значимых сообщений в неформальной беседе, групповом взаимодействии или публичном выступлении.
- Этот процесс включает в себя участников, контекст, сообщения, каналы, присутствие или отсутствие шумов и обратную связь.



- **Участники** — люди, участвующие в процессе коммуникации в роли отправителей и получателей сообщений.
- **Контекст** — физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит процесс коммуникации.



- **Физический контекст** — местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.
- **Социальный контекст** — назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.



- **Исторический контекст** — связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации.
- **Психологический контекст** — настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.
- **Культурный контекст** — убеждения, ценности, отношения, социальная иерархия, религия, роли групп и понятие о времени.

# Сообщения



- **Сообщение** — сочетание значения, символов, кодирования декодирования и формы или способа организации.
- **Значение** — осознание вами мыслей и чувств.
- **Символы** — слова, звуки и действия, выражающие конкретное содержание значения.
- **Кодирование** — процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки и действия.
- **Декодирование** — процесс обратной трансформации сообщений в идеи и чувства.
- **Канал** — маршрут сообщения и средства его передачи.



- **Шум** — любой внешний, внутренний или семантический стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией.
- **Внешние шумы** — предметы, звуки и другие воздействия окружающей обстановки, отвлекающие внимание людей от того, что говорится или делается.
- **Внутренние шумы** — мысли и чувства, мешающие коммуникационному процессу.
- **Семантические шумы** — значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования.
- **Обратная связь** — реакция на сообщение.

# Наблюдай и размышляй

---



## *Разговоры*

-  Вспомните два каких-нибудь недавно имевших место разговора, в которых вы принимали участие, — удачный и неудачный. Сравните их.
-  Возьмите рабочую тетрадь и опишите контекст, участников, правила, которые определяли ваше поведение и поведение других участников, использованные для передачи значений сообщения, каналы, интерферирующие шумы, обратную связь и результаты.

# КОММУНИКАЦИЯ В НАШЕЙ ЖИЗНИ

---

- *Определение элементов коммуникационного процесса*
- Определите контекст, участников, каналы, сообщения, шумы и обратную связь в следующем взаимодействии:
- **ПРОВЕРЬТЕ СВОЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ**
- Мария и Дмитрий бродят по парку и потягивают из бутылок лимонад. Дмитрий опустошил свою бутылку, закрыл крышкой и выбросил ее в кусты около дорожки.
- Мария останавливается, пристально смотрит на Дмитрия и сердито говорит: «Что же ты делаешь, не знала, что ты способен на такое». Дмитрий вспыхивает, отводит глаза в сторону и бормочет: «Извини, я подниму, я просто не подумал». Напряжение исчезает с лица Марии, она кивает головой, улыбается и говорит: «Только смотри, чтобы такого больше не было».

# Функции КОММУНИКАЦИИ

---

- 1. Мы общаемся, чтобы удовлетворить потребность в общении
- 2. Мы общаемся, чтобы усовершенствовать и поддержать наше представление о себе.
- 3. Мы общаемся ради выполнения социальных обязательств.
- 4. Мы общаемся, чтобы строить взаимоотношения.
- 5. Мы общаемся, чтобы обмениваться информацией.
- 6. Мы общаемся, чтобы воздействовать на других.

# Наблюдай и размышляй



## *Рабочая тетрадь*

-  Возьмите рабочую тетрадь и опишите коммуникационные эпизоды, в которых вы сегодня (вчера) принимали участие. Теперь отнесите каждый эпизод к одной из шести категорий, в зависимости от его функций. Каждый эпизод может выполнять несколько функций.

# Условия коммуникации



- **Ситуация межличностного общения** — неформальный разговор двух или более людей.
- **Ситуация группового принятия решений** — совместное решение определенных задач.
- **Ситуация публичного выступления** — выступление оратора перед аудиторией в общественном месте.
- **Ситуация общения через электронные средства** — форма коммуникации, при которой участники не находятся в физическом контакте и используют электронные технологии.
- **Электронная почта** — коммуникация между двумя или несколькими пользователями сети с помощью электронных посланий.
- **Сетевая конференция** — электронное место встречи людей с общими интересами.
- **Интернет чат** — интерактивный обмен сообщениями между двумя или более участниками.

# ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАЦИИ

---

- • имеет цель,
- • непрерывна, относительна,
- • имеет культурные границы,
- • имеет этический аспект.
- Кроме того,
- • коммуникационные сообщения меняются в зависимости от осознанного кодирования
- • коммуникации можно научиться.

# Коммуникационные сообщения меняются в зависимости от осознанного кодирования

---

- **Спонтанное выражение** — неосознанное кодирование сообщений.
- **Сценарные сообщения** — разговорные выражения, полученные нами из прошлого опыта и соответствующие данной ситуации.
- **Сконструированные сообщения** — сообщения, кодируемые непосредственно в данный момент, чтобы отреагировать на незнакомую ситуацию.

**Комплементарные взаимоотношения** — взаимоотношения, в ходе которых один человек позволяет другому определить, кто будет иметь большую власть.

**Симметричные взаимоотношения** — взаимоотношения, в ходе которых люди «не договариваются» по вопросу о том, кто будет контролировать ситуацию.

# Коммуникация относительна

---

- Относительность коммуникации означает, что в любой коммуникационной ситуации люди не только обмениваются информацией, но и регулируют свои взаимоотношения.

# Культурные границы коммуникации

---

- Формирование сообщения и его интерпретация зависят от культурной принадлежности участников.
- Культурное многообразие — различия между людьми — затрагивает любой аспект коммуникации.

# Коммуникация имеет этический аспект

---

- ❑ **Этика** — совокупность моральных принципов, поддерживаемых обществом, группой или индивидуумом.
  - ❑ **Правдивость и честность** — нормы, которые побуждают нас воздерживаться от лжи, мошенничества, воровства и жульничества.
- Моральная дилемма** — выбор между двумя не удовлетворяющими нас вариантами.
- ❑ **Целостность** — единство убеждений и действий.
  - ❑ **Справедливость** — поддержание равновесия интересов без соотнесения их с чувствами и без выказывания предпочтения той или иной стороне в конфликте.
  - ❑ **Уважение** — проявление внимания или предупредительности к человеку и соблюдение его прав.
  - ❑ **Ответственность** — умение отвечать за свои действия.

# РАЗВИТИЕ КОММУНИКАЦИОННОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

---

- **Коммуникационная компетенция** — соответствие коммуникативного поведения данной ситуации и его эффективность.
- **Навыки** — целенаправленные действия или последовательность действий, которые мы можем выполнить и повторить в соответствующей ситуации.

# Формулировка цели



- 1. Сформулируйте проблему.
- 2. Сформулируйте конкретную цель.
- 3. Определите конкретную процедуру достижения цели.
- 4. Придумайте, как определить, что цель достигнута.