

# Межличностные коммуникации и психология общения



Немова Ольга Алексеевна  
к. соц. н., доцент кафедры  
Экономики предприятия  
НГПУ им. К. Минина

# Основные вопросы лекции:

1. Коммуникация: определение и описание процесса.
2. Вербальная коммуникация: письменное и произнесенное слово.
3. Невербальное общение.
4. Индивидуальные различия в общении.
5. Психологические явления в процессе коммуникации.

# 1. Коммуникация: определение и описание процесса

*Коммуникация — это процесс, в ходе которого человек, группа или организация передает какой-либо вид информации другому человеку, группе или организации. Ключевыми категориями процесса коммуникации являются:*

- кодирование;
- каналы коммуникации;
- декодирование;
- обратная связь;
- шум.

# Кодирование

Процесс общения начинается, когда у одной стороны появляется желание передать какую-либо идею другой стороне (стороной может быть как отдельная личность, так и группа или целая организация). Задача отправителя информации — придать сообщению такой вид, чтобы его можно было переслать и сделать понятным для получателя информации. Это как раз то, что происходит в процессе кодирования — перевод сообщения в такие формы, как письменная и устная речь, которые понятны собеседнику (получателю информации). Люди кодируют информацию, когда выбирают слова во время написания письма или разговора с другим человеком.

# Каналы коммуникации

После того как сообщение закодировано, оно готово для передачи по одному или нескольким каналам коммуникации. Канал коммуникации — это путь, который проходит информация, чтобы достигнуть получателя. Телефонные линии, радио-, теле-, зрительные каналы, почта и даже воздушные волны, которые передают вибрацию голоса, — все это потенциальные каналы коммуникации. Естественно, форма кодирования влияет на способ, которым передается информация. Визуальную информацию, такую, как картинки или письменные сообщения, можно послать по почте, передать с курьером, переслать по электронной почте или с помощью факса. Устная информация может передаваться через телефонные, радио- и телевизионные волны, и, конечно, таким старинным путем, как личное общение. Какой бы канал не использовался, цель одна — послать закодированное сообщение желанному получателю.

# Декодирование

*Когда сообщение получено, получателю необходимо приступить к процессу декодирования — перевода им сообщения в форму, из которой он может получить адресованную ему информацию. Этот процесс может включать в себя множество различных подпроцессов, таких, как понимание слов, выраженных в устной и письменной форме, интерпретацию сигналов (например, выражения лица или жестов) и т. п. Точность восприятия информации зависит от правильности декодирования. Конечно, наша способность понимать и интерпретировать информацию, полученную от других, может быть неидеальной, она часто ограничена нашими собственными возможностями, (например, неважным знанием иностранного языка). Так же, как и в случае с кодированием, ограниченность наших способностей декодировать информацию порождает целый ряд потенциальных «прорех» в коммуникационном процессе.*

# Обратная связь

Когда сообщение декодировано, процесс может быть продолжен получателем, передающим свое сообщение в ответ на первоначальное сообщение отправителя. Эта часть процесса коммуникации известна как обратная связь. Наличие обратной связи позволяет отправителю определить, правильно ли понято сообщение. В то же время возможность ответа позволяет получателю убедиться в том, что отправитель интересуется его мнением. Установившаяся обратная связь может спровоцировать у отправителя новую идею, и, следовательно, возможно начало нового цикла передачи информации.

# Шум

*Несмотря на кажущуюся простоту коммуникационного процесса, он редко протекает так гладко, как был описан выше. Существует множество потенциальных барьеров для эффективной коммуникации. Факторы, искажающие смысл сообщения, называются шумом. Он может возникать в любой момент и на любом этапе коммуникационного процесса. Например, говорят о шуме, когда сообщения плохо закодированы (написаны неясно) или плохо декодированы (не поняты), или когда каналы коммуникации не эффективны (внимание получателя отвлечено от сообщения). Эти факторы, а также другие (например, временные рамки, организационная политика) способствуют искажению передаваемой информации и усложнению коммуникационного процесса.*

## 2. Вербальная коммуникация: письменное и произнесенное

### СЛОВО

Все люди, понимающие речь и имеющие читать, знакомы с вербальной коммуникацией — передачей и восприятием идей через слова (знаки). Вербальное общение может быть устным, когда используется разговорный язык (разговоры с глазу на глаз, по телефону, записи на пленку), и письменным (письма, записи, бланки, электронная почта). Так как и устная, и письменная коммуникации включают в себя использование слов, они попадают в рубрику «вербальное общение».

## 2.1. Виды вербальной коммуникации

Таблица 11.1. Виды вербальных коммуникаций

| Вид речевого общения  | Сущность                                                                                                                                                                   | Характерные особенности                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Разговор              | Словесный обмен мнениями, сведениями, осуществляемый в свободном порядке                                                                                                   | Наличие двух или более участников.<br>Непринужденная обстановка.<br>Неформальная процедура проведения                                                                                        |
| Вид речевого общения  | Сущность                                                                                                                                                                   | Характерные особенности                                                                                                                                                                      |
| Спор                  | Процесс обмена противоположными мнениями с целью доказать свою правоту или повлиять на мнение собеседника                                                                  | Наличие противоречий в точках зрения спорящих.<br>Желание спорящих переубедить собеседника                                                                                                   |
| <b>Варианты спора</b> |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                              |
| Диспут                | Публичный спор на научную или общественно-значимую тему                                                                                                                    | Формализованный характер.<br>Публичность                                                                                                                                                     |
| Дискуссия             | Обмен мнениями по определенным вопросам в соответствии с более или менее формальными правилами процедуры, в процессе которого происходит сопоставление разных точек зрения | Отсутствие единой точки зрения на определенную проблему у всех присутствующих.<br>Участие большинства присутствующих в обсуждении проблемы и обмене мнениями.<br>Благожелательная обстановка |
| Полемика              | Спор, при котором имеется явная конфронтация, противостояние идей, борьба принципиально противоположных точек зрения                                                       | В отличие от диспута и дискуссии, предназначенных для извлечения позитивных зерен из разных выступлений и для объединения мнений, полемика направлена на победу над противником              |
| Симпозиум             | Ряд выступлений группы людей с короткими речами на одну тему                                                                                                               | Чаще применяется в науке.<br>Ограничение времени выступления каждого участника и количества выступающих                                                                                      |

## 2.2. Средства электронного общения

Три вида средств электронного общения: видеотерминалы, электронная почта и голосовые сообщения.

- *Видеотерминалы.* В современном офисе видеотерминал (VDT), подсоединенный к компьютеру, заменил беспорядочные кипы бумаг на столах служащих.
- *Электронная почта (e-mail).* Одним из важных технических достижений в последние годы стало использование электронной почты (чаще называемой e-mail) — системы, в которой люди используют персональный компьютер для того, чтобы посылать и получать информацию.

*Голосовая почта.* Электронная почта обладает массой преимуществ, но у нее есть один существенный недостаток: с ее помощью нельзя передавать личные сообщения голосом. Эту функцию выполняет другая технология, известная как звуковая передача сообщений, или голосовая почта. Системы передачи голосовой информации используют компьютеры для того, чтобы преобразовать человеческую речь в цифровую информацию (файл), сохраняемую на жестком диске для повтора в любое время при нажатии кнопки телефона.

# Политика общения служащего

1. Служащие имеют право на приемлемую степень секретности личной информации на рабочем месте.
2. Служащие знают, какие средства электронного надзора используются, как и в каких целях руководство использует собранные сведения.
3. Руководство использует электронный мониторинг или поиск файлов данных, сетевое общение или e-mail настолько мало, насколько это возможно. Непрерывный мониторинг непозволителен.
4. Служащие участвуют в принятии решений по поводу того, когда электронный мониторинг или поиск будут иметь место.
5. Данные собираются и используются исключительно для ясно выраженных, относящихся к работе целей.
6. Руководство не должно заниматься секретным мониторингом или поиском, исключая те случаи, когда выясняется возможное существование криминальной ситуации.

# 3. Невербальное общение

**Невербальное общение** («или общение без слов»), включающее, например, улыбки, взгляды, позы, — важный источник информации, определяющий то впечатление, которое производят люди друг на друга при общении.

**Основные вопросы темы «Невербальное общение»:**

- **Кинесика** изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций (мимика, жестика, пантомимика). Учебник.
- Такесика изучает прикосновения в ситуации общения К такесике относятся: рукопожатия, поцелуи отталкивание, похлопывание и т.д.
- Проксемика исследует расположение в пространстве при общении.
- Просодика включает в себя различные характеристики голоса.
- Экстралингвистика изучает различного рода психофизиологические проявления человека, к которым относятся: паузы, плач, смех, покашливания, вздохи.
- Стиль одежды.
- Хронемика. (время в коммуникационном пространстве).
- Сенсорика. (запахи, вкусовые ощущения, восприятие звуков и цветов, тепло собеседника)
- Графология – изучение подчерка

# РЕПРЕЗЕНТАТИВНЫЕ СИСТЕМЫ ВОСПРИЯТИЯ



# Невербальные средства общения

## Кинесика

Зрительно воспринимаемые движения другого человека

- Поза
- Мимика
- Жесты
- Походка
- Визуальный контакт (взгляд)

## Просодика

Ритмико-интонационная сторона речи

- Интонация
- Громкость
- Тембр
- Ритм
- Высота
- Дикция

## Такесика

Динамические прикосновения

- Рукопожатия
- Поцелуй
- Похлопывание

## Проксемика

Пространственная структура общения

- Дистанция
- Ориентация и угол общения

## Экстралингвистика

- Пауза
- Плач
- Вздых
- Смех
- Кашель

## 4. Индивидуальные различия в общении

- Стиль общения.
- Гендерные различия в общении.
- Культурные различия в общении.

*Шесть стилей общения (1/1):*

- 1) **«Величественные».** Такие люди предпочитают не анализировать и не обдумывать, а сразу говорить, что у них на уме. Они используют всего несколько слов, чтобы выразить свои мысли и идеи, и говорят самую суть.
- 2) **«Сократы».** Это люди, которые верят в тщательное обсуждение проблем до того, как будет принято решение. Они наслаждаются самим процессом отстаивания своих позиций, не боятся быть вовлеченными в бесконечные дискуссии, имеют склонность к деталям и часто «говорят со сносками».
- 3) **«Склонные к размышлению».** Люди этого типа тесно связаны с межличностным общением. Они ни в коем случае не желают обидеть или оскорбить других, из них получаются отличные слушатели. «Задумчивые» скорее не скажут ничего или скажут то, что вы хотите услышать (даже если это будет небольшим искажением реальной картины), чем скажут что-то, что может породить конфликт.

## *Шесть стилей общения 2/2:*

- 4) **«Судьи»**. Это те, чей стиль является чем-то средним между «величественными» и «Сократами». «Судьи» скажут вам именно то, что они думают, и объяснят это в деталях. Такие люди склонны иметь вокруг себя ореол превосходства, так как именно они чаще всего доминируют во время обсуждения проблемы.
- 5) **«Кандидаты»**. Это люди, чей стиль имеет и черты сократов», и черты «склонных к размышлению». Поэтому они стремятся быть мягкими и готовыми оказать поддержку, но в то же время анализирующими и болтливыми. В их общении важную роль играет информация.
- 6) **«Сенаторы»**. «Сенатор» — это человек, который использует и «величественный», и «размышляющий» стили, причем они не вмешивают их, а выбирают то один, то другой в зависимости от обстоятельств.

## 5. Психологические явления в процессе коммуникации

- **Заражение.** Под заражением подразумевается передача эмоционального состояния от одного человека к другому в процессе общения.
- **Внушение или суггестивное воздействие,** т. е. манипулирование сознанием другого человека. (Например, эффект «плацебо»)
- **Убеждение.** Воздействие на сознание человека, на его разум и логику.
- **Подражание.** Воспроизведение одним человеком действий, привычек, поведения другого человека называют подражанием.