

# Общение как обмен информацией (коммуникативный компонент общения)

*Понимание есть улица с двусторонним движением.*

*Элеонора Рузвельт.*



# ***Коммуникация***

*(лат. - «общее, разделяемое со всеми»)*

Это процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.



## Модель коммуникативного процесса

Коммуникатор — сообщение (текст)  
— канал передачи информации —  
аудитория (слушатель, приемник)  
— обратная связь.

# Схема передачи информации

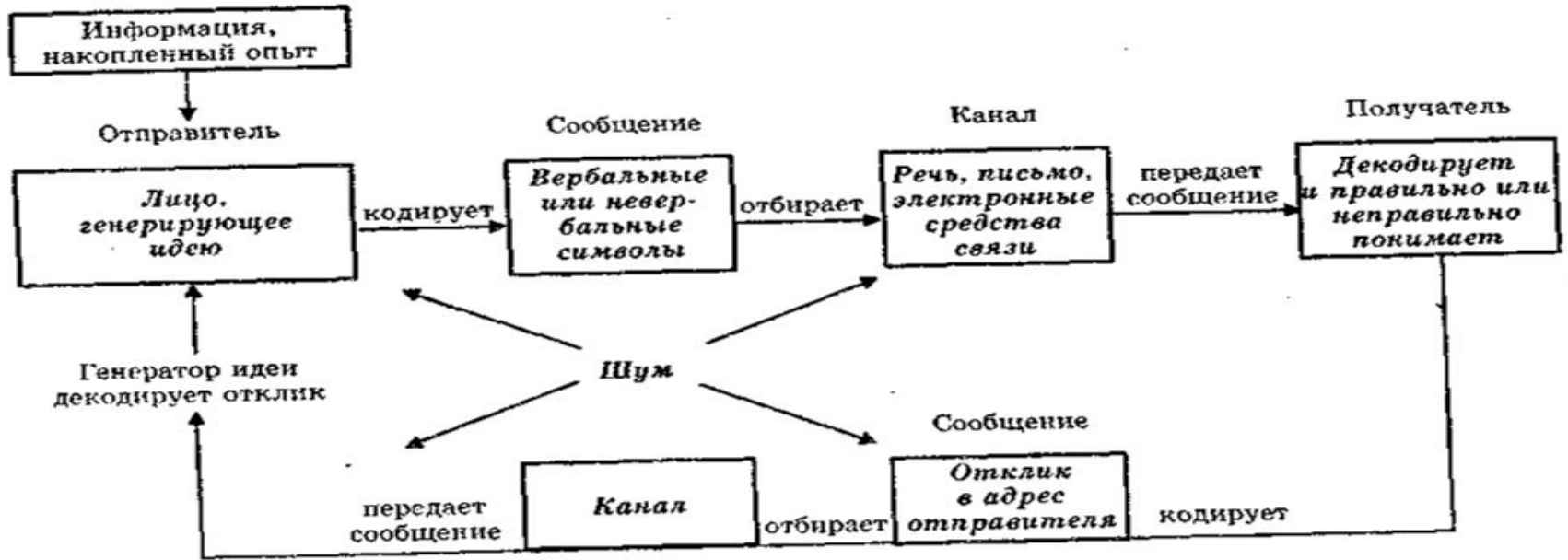


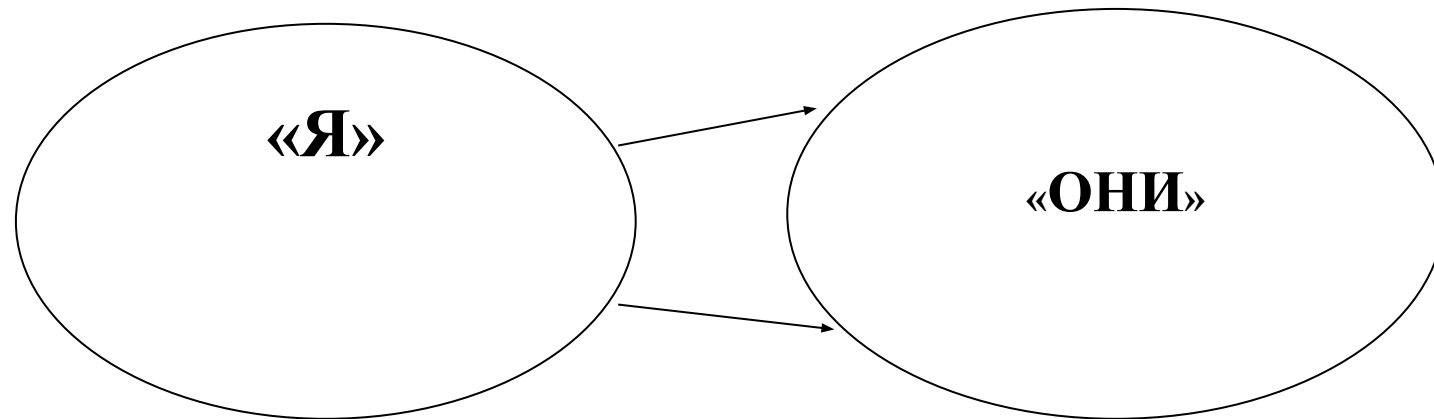
Рис. 1. Процесс обмена информацией



# Модели и алгоритмы построения конструктивных коммуникаций



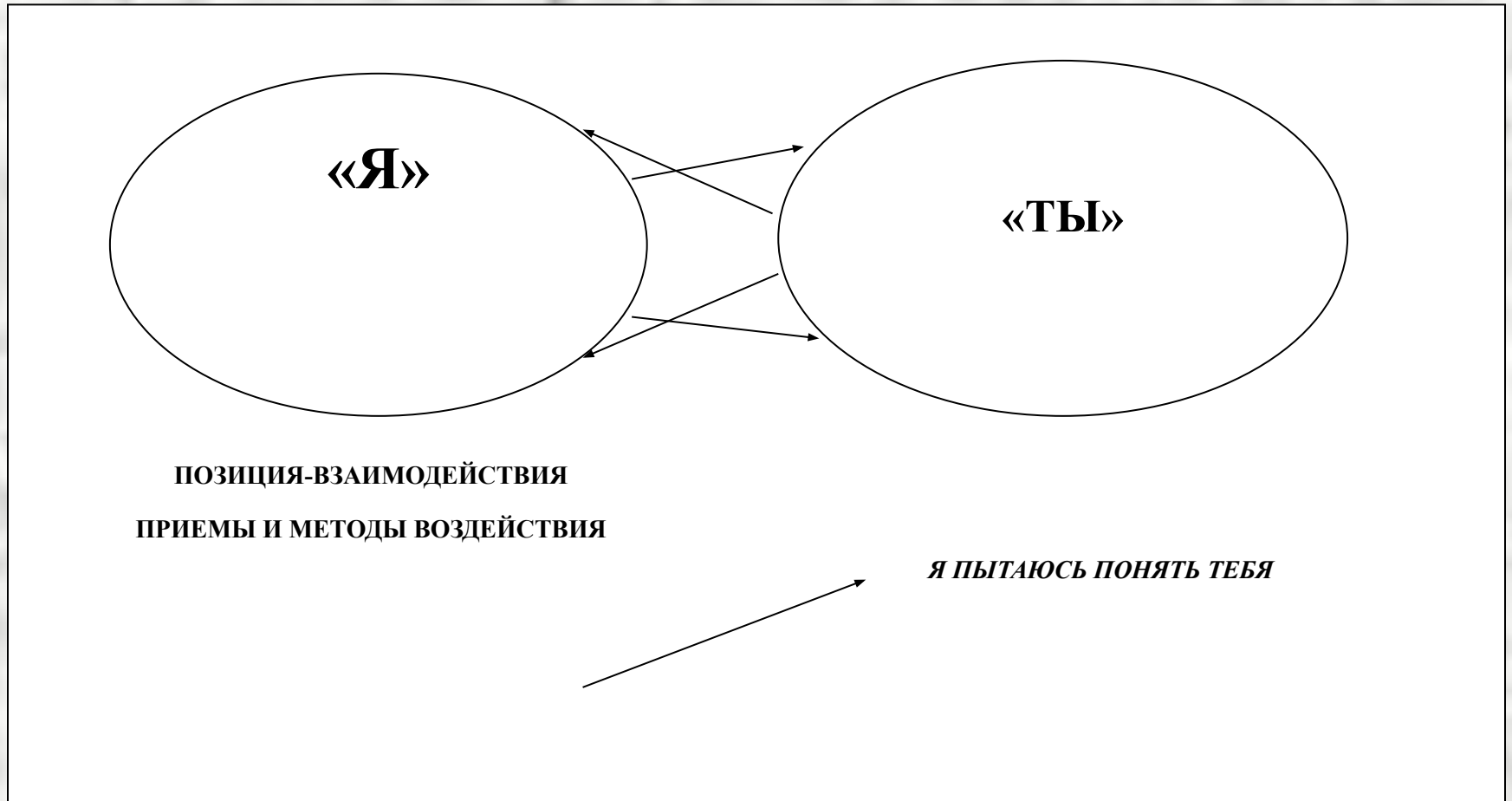
# Модель «Я-ОНИ» отношений



**ПОЗИЦИЯ-ПРОТИВОПОСТАВЛЕНИЯ**

**НЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ МОЕМУ ПРЕДСТАВЛЕНИЮ**

# Модель «Я-Ты» отношений



# Структура речевого высказывания

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.
3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении (смех, хмыкание, плач, шепот, вздохи и др.); разделительные звуки — кашель; нулевые звуки — паузы, а также звуки назализации — «ХМ-ХМ», «Э-Э-Э» и др.
4. Интонация.
5. Мимика, поза, взгляд собеседника.
6. Жесты.
7. Расстояние, на котором общаются собеседники.





# Науки, изучающие невербальные средства общения

- **Кинестика** изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица.
- **Жестика** исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
- **Такесика** изучает прикосновение в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.
- **Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении.

# Эмоциональные реакции



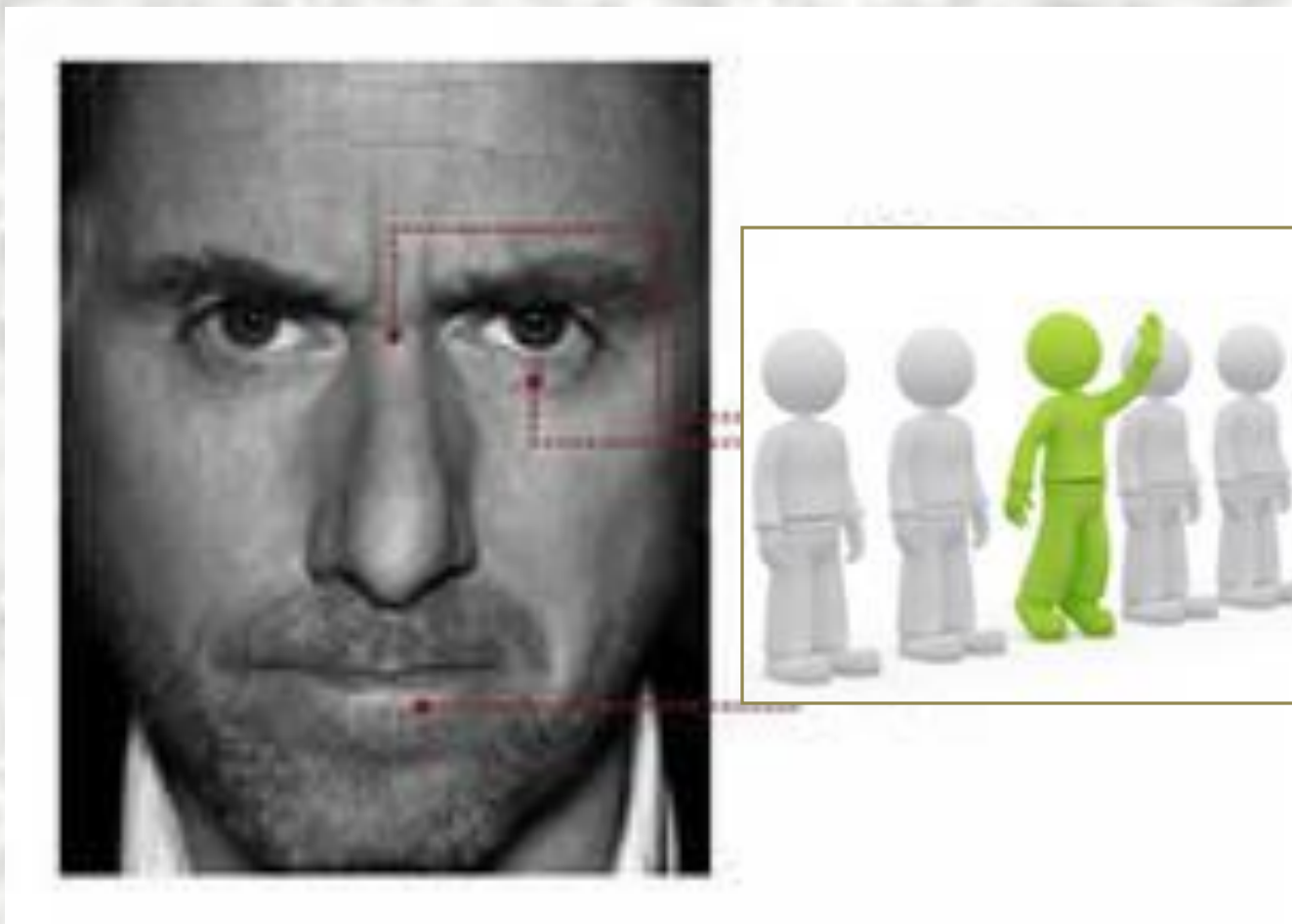
# Эмоциональные реакции



# Эмоциональные реакции



# Эмоциональные реакции





# Эмоциональные реакции



# Конгруэнтность

Совпадение жестов, мимики и пр. и речевых высказываний.



# Коммуникативные барьеры

Психологические препятствия на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению.

## 1. Барьеры понимания:

- фонетическое непонимание;
- семантическое непонимание;
- стилистическое непонимание;
- логическое непонимание.

## 2. Барьеры социально-культурного различия

## 3. Барьеры отношения.

## 4. Барьеры самоотношения.



# Алгоритм взаимопонимания

1. Формирование общего смыслового поля участников взаимодействия, позволяющего объединить интересы сторон, выработать сходное видение задач в данной конкретной ситуации.
2. Координация – поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров. Результатом координации является совместимость, согласованность в действиях.
3. Согласование – механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивов и потребностей, его результатом является относительное согласие в целях, смыслах, намерениях, что задает основной тон межличностным отношениям, определяет их



# Приемы диалога

- **Распрашивание** позволяет уточнить полученную информацию, получить дополнительную информацию: «Уточните, пожалуйста,...», «Не могли бы Вы объяснить более подробно...».
- **Перепhrазирование** — высказывание существенной мысли собеседника своими словами, с целью уточнить правильность ее понимания: «Значит, с Вашей точки зрения,...», «насколько я мог Вас понять, вы хотите подчеркнуть, что...».
- **Отражение чувств** собеседника позволяет уточнить правильность вашего понимания его психического состояния в зависимости от его слов, интонации, мимики, жестов: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Мне кажется, что эта ситуация выводит Вас из себя...».
- **Резюмирование**, или обобщение, используется для подведения итогов разговора: «Обобщая сказанное, можно сделать вывод, что...» .



# Доверие

- Психическое состояние, в силу которого мы полагаемся на какое-либо мнение, кажущееся нам авторитетным, и потому отказываемся от самостоятельного исследования вопроса, могущего быть нами исследованным.
- Понятие «верить» в некоторых языках имело первоначальное значение «выбирать». Мало верить, нужно еще сделать правильный выбор: кому доверять, кому - нет, что связано со смысловыми оттенками ценности, надежности.

# Доверие

Доверие усиливает	Доверие подрывает
Аргументация говорящего	Нарушение верности обещанию, соглашению или обязательству.
Манера речи	Клевета, ложный донос, слухи
Внешний вид	Сознательное введение человека в заблуждение
Социальный статус, компетентность и наличие авторитета	Использование интересов, стремлений, неведения человека для достижения враждебных этому человеку целей
Окружающая обстановка	Неадекватное поведение (не соответствует ситуации)

«Живая, ясная и точная совесть – единственное, что дает человеку возможность сопротивляться эффектам экзистенциального вакуума – конформизму и тоталитаризму».

*В. Франкл (1905-1997)*



# Принципы конструктивного общения

1. Чтобы конструктивно общаться, надо иметь возможность мыслить и именовать явления мира.
2. Мысли трудно держаться, так как она есть движение.
3. Мысль – это тоже реальное явление, влияющее на взаимодействие людей.
4. Человек в общении реализует себя и несет ответственность за все то, что он из себя сделал или не сделал.

# Обратная связь

- Это сообщение, адресованное другому человеку о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение.
- В любом высказывании существует по крайней мере два содержательных уровня: **уровень информационный** и **уровень эмоциональный**. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего.
- Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакций, а также последующее изменение в соответствии с этим собственное поведение.



# Правила обратной связи

1. Говори о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у тебя те или иные чувства.
2. Если говоришь о том, что тебе не нравится в данном человеке, старайся в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить.
3. Не давай оценок. Помни: обратная связь — это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, это в большей степени сведения о тебе в связи с этим человеком, как ты воспринимаешь данного человека, что тебе приятно и что тебе неприятно.