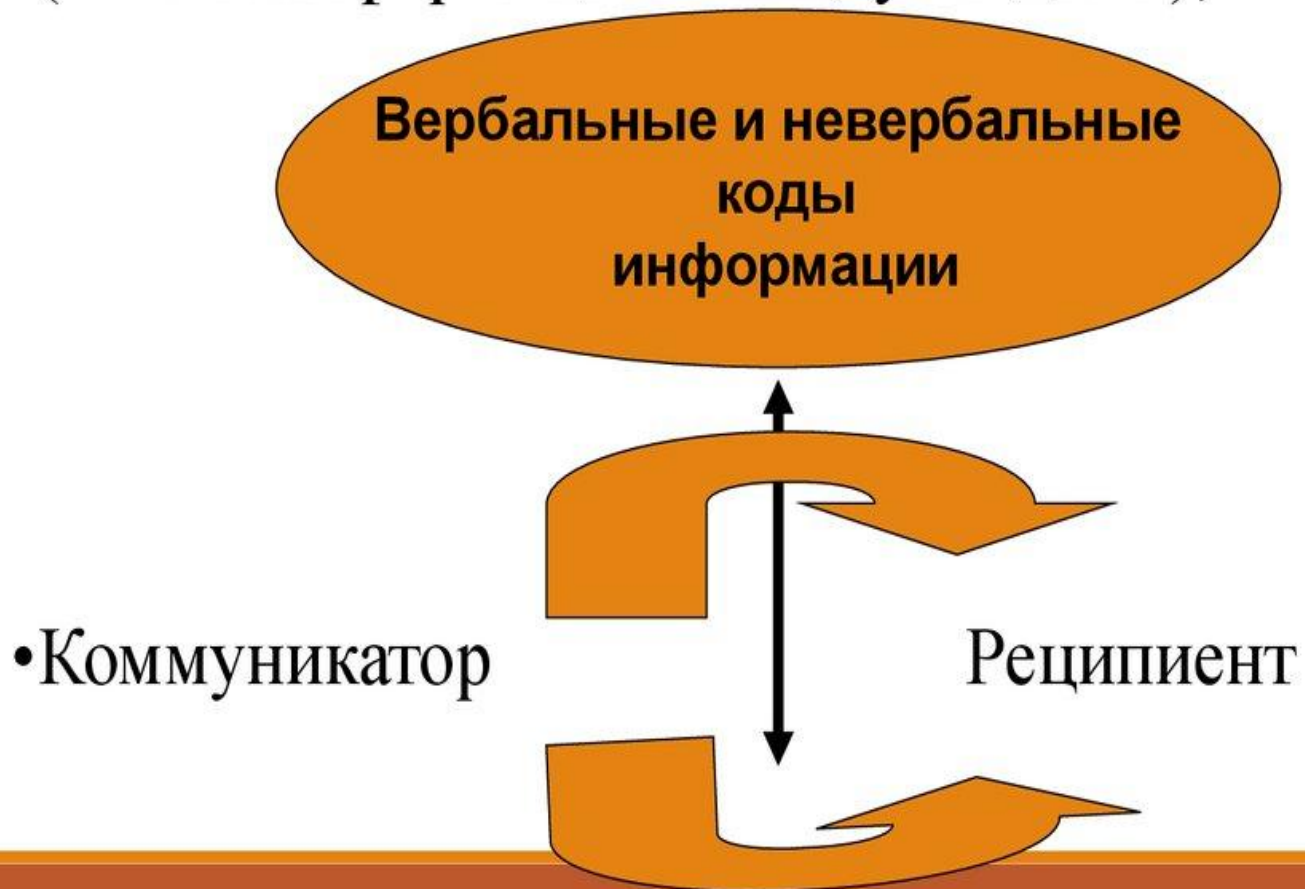


# Коммуникативная сторона общения



# Коммуникативная сторона общения

- (обмен информацией между людьми);



# Коммуникативная сторона общения. Коммуникационный процесс

- Коммуникативная сторона общения – это непосредственный обмен информацией между несколькими индивидами.
- Коммуникационный процесс - это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.).

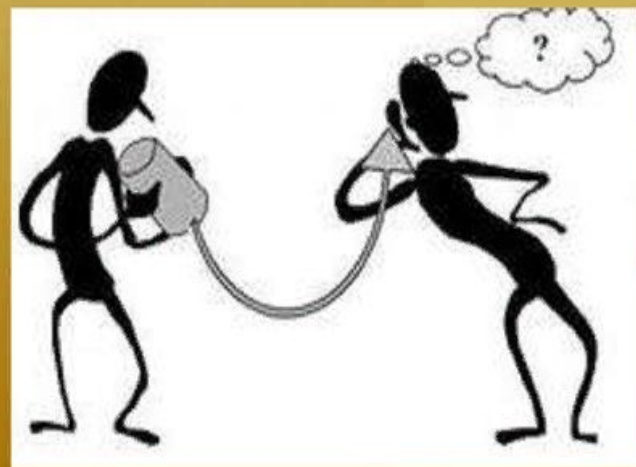
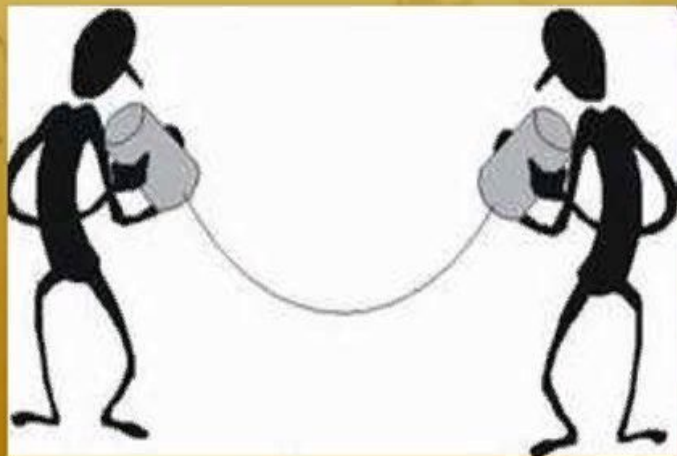
# Коммуникативная сторона общения

Процесс коммуникации невозможен без:

1. Наличия трех составляющих: коммуникатора, информации и реципиента
2. Выработки единого языка общения
3. Обратной связи, которую должен получить коммуникатор от реципиента

## Коммуникативная сторона (обмен информацией) характеризуется:

- умением устанавливать психологический контакт;
- учетом особенностей коммуникативного воздействия;
- аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;
- эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.



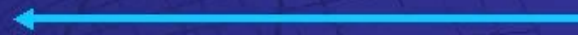
# ОБЩЕНИЕ



Информация  
формируется,  
передаётся, уточняется

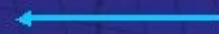


Обмен информации



Коммуникатор –

кодирует  
информацию



Реципиент –

декодирует  
информацию



# В общении информация:

- ◆ передаётся
- ◆ формируется
- ◆ уточняется
- ◆ развивается



# Воронка коммуникации





# ПРОЦЕСС ПЕРЕДАЧИ ВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вербальное общение - словесное, речевое общение или выражение мыслей



«МЫСЛЬ ИЗРЕЧЕННАЯ ЕСТЬ ЛОЖЬ» (Ф.Тютчев)

# Виды коммуникативного процесса

1. Побудительный, то есть призывающий к действию.
2. Констатирующий, когда происходит процесс передачи информации не направленной на изменение поведения
3. Убеждающий, выражающийся в совокупности методов для изменения поведения

# Классификация барьеров общения



# Типология людей по доминирующему типу восприятия

## Типы людей



**Кинестетик**



**Визуал**



**Аудиал**



**Дигитал**

Одни люди предпочитают видеть, другие – чувствовать, третьи – слушать, четвёртые – рассуждать.

## Характеристика аудиала

Использует слуховой канал восприятия как пусковой. Умеренно развита внутренняя речь. Хорошо воспринимают лекции, музыку, беседы, диалоги. Четко и эффективно удерживают линию разговора, беседы, часто именно в ходе беседы улавливают смыслы изучаемого материала. При сосредоточении необходима тишина. Если Вы аудиал, то старайтесь обязательно прослушивать лекционный материал, аудиокурсы. Учитесь совместно с другими, обсуждая изучаемую тему, рассуждая вслух над проблемой.

# Характеристика визуала

- Основа их обучения — это визуальная информация. Для визуалов слух и зрение составляют единое целое, поэтому, если такой человек только услышал материал (но не увидел), то с большой долей вероятности информация быстро забудется. Визуалы моментально усваивают всю наглядную информацию, поэтому наиболее выгодно использовать все методы и приемы наглядного представления материала:
- интеллект-карты
- схемы
- графики
- иллюстрации
- фотографии
- демонстрационные модели
- опыты, эксперименты
- Визуалы лучше всего учатся на наглядном примере, когда они видят изучаемый материал в режиме реального времени. Основная память — визуальная. Хорошо помнят расположение предметов, путь, дороги, неплохо ориентируются в пространстве. Некоторый шум для визуала не критичен, он может сосредоточиться в обстановке некоторого шума и успешно изучать материал.

# Характеристика кинестетика

- Получает информацию через действия, движения. Хорошо запоминает любые действия, практические упражнения. Лучше всего всю информацию воспринимает через практические упражнения, эксперименты, где своими руками проверяет полученную информацию на практике. Особенно хорошо воспринимается информация практического характера: что и как двигается, где необходимо нажать.
- Кинестетам важно все пощупать, потрогать, понюхать, попробовать на вкус и полноценно ощутить изучаемый предмет. Люди этого типа очень деятельностны, любят и с удовольствием трудятся. И не любят бездействие. Именно для кинестетов поговорка «Движение — это жизнь» имеет особый смысл. Кинестету очень сложно удерживать фокус внимания, они легко отвлекаются, им сложно усидеть на месте продолжительное время, заниматься рутинной работой.

# Характеристика дигитала

- Прекрасно обучаются всем наукам, имеющим строгую логику и последовательность: математике, физике, механике, технологии. Такие люди часто работают в области, где множество исследований, математической и статической обработки, программирования. Главное для дигитала — понять логику и связи в материале, упорядочить изучаемое в систему с понятными причинно-следственными связями. Поэтому старайтесь в ходе обучения выстраивать логику всей изучаемой темы. Для этого можно использовать:
  - схемы
  - интеллект-карты
  - сжатые планы
  - Собственноручно составленные тезаурусы



# Внешняя характеристика типов людей по особенностям восприятия

	Визуал	Кинестетик	Аудиал	Дигитал
Часто употребляемые слова	Смотреть, наблюдать, яркий	Чувствовать, ощущать, теплый, обожаю, легко, удобно	Звучать, слышать, тон, громкий, созвучно	Понимать, знать, представлять, интересно, логично
Поза	Голова вверх, спина прямая	Спина согнута, голова опущена	Голова склонена набок	Прямая поза, руки скрещены
Движения	Напряженные	Раскрепощенные	Средние	Заученные
Губы	Тонкие, напряженные	Полные, расслабленные	—	Тонкие, напряженные
Дыхание	Неглубокое, верхом легких	Глубокое дыхание, низ живота	Ровное дыхание всей грудью	Неглубокое

# Основные условия эффективности коммуникативного процесса

- Коммуникатор (учитель)
- 1) должен быть заинтересован в передаче информации (мотивация), от этого зависит отбор информации;
  - 2) должен хорошо владеть информацией (знание предмета);
  - 3) должен искусно использовать разные средства передачи информации (методика обучения);
  - 4) должен владеть системой контроля (следить за реакцией аудитории, опрос и т.п.).

# Реципиент (ученик, аудитория)

- 1) должен быть заинтересован в усвоении информации (мотивация);
- 2) должен уметь воспринять информацию (внимание);
- 3) должен быть способен понять информацию (интеллект);
- 4) должен запомнить информацию (память), чтобы практически использовать.

# Средства передачи информации.

- Основное средство – речь.
- Вербальная коммуникация и невербальная коммуникация.

Соотношение между ними:

1. Невербальные средства усиливают, дополняют вербальную информацию ==> соответствие между ними.

2. Противоречие между вербальным и невербальным: невербальные знаки противоречат вербальному общению.

3. Несут разную информацию.

При несоответствии – большое доверие невербальной информации.

- Речь

- 1) должна быть понятна для аудитории, соответствовать ее уровню.
- 2) необходима оптимизация информации (не должно быть дефицита и переизбытка);
- 3) должна быть релевантна теме (позволяет раскрыть тему, соответствие теме).

# Проксемика



## 1. **Пространственно-временные характеристики общения**

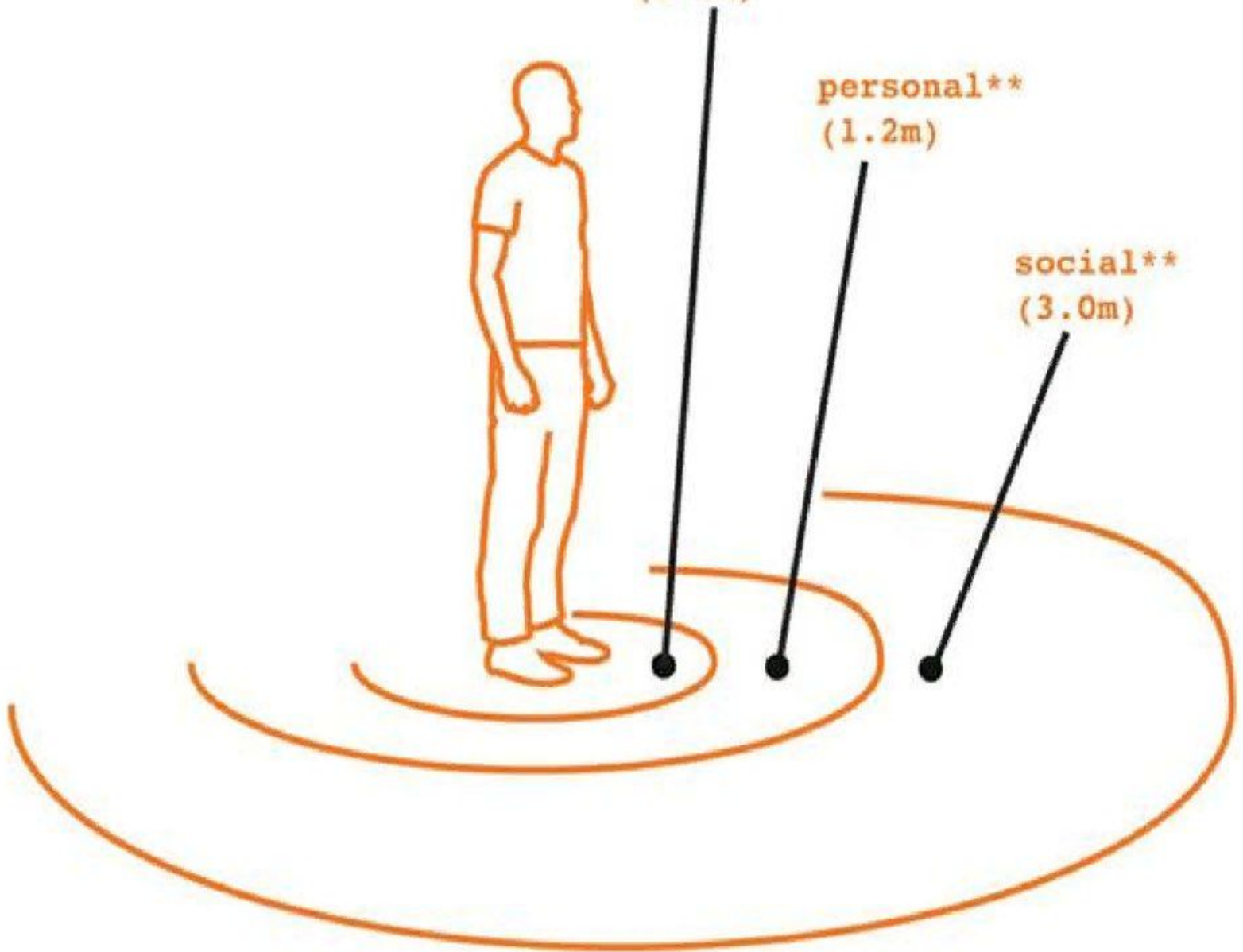
*В качестве информативных  
характеристик выступают:*

- ♣ дистанция между общающимися;
- ♣ временные характеристики (время прихода), длительность общения;
- ♣ взаимное расположение тел.

intimate\*\*  
(0.5m)

personal\*\*  
(1.2m)

social\*\*  
(3.0m)





## Невербальная коммуникация

1. Проксемика – пространственно-временные характеристики общения.
2. Паралингвистика – особенности голоса у речи, не относящиеся к смыслу высказывания, не несущие семантической нагрузки (в них отражаются психологические качества говорящего).
3. Кинесика – система оптико-кинетических знаков. Система выразительных движений (поза, походка, жесты, контакт глаз).

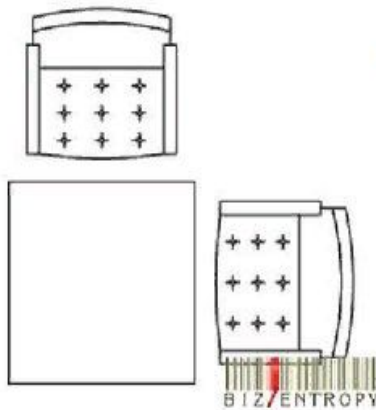




- Персональное пространство с одной стороны социально обусловлено, а с другой – обусловлено личностными качествами. **Горожане** – дистанция уже, чем у сельских жителей. **Национальность:** у японцев – короткая, у американцев – длинная (национальные особенности).



- **Личностное влияние:** 1) интроверсия; 2) тревожность, невротизм; 3) недоверчивость, подозрительность; 4) замкнутость. Эти свойства личности сужают персональное пространство. Таким образом, уравновешенный человек, с чувством собственного достоинства подходит к собеседнику ближе; беспокойные, тревожные, замкнутые стараются держаться подальше от партнера.



- **Дистанция между партнерами говорит о характере взаимоотношений между ними.**
- **Взаимное расположение.** Наиболее благоприятная угловая позиция. Угол уменьшается – сидят рядом ==> **тесное общение.** Угол увеличивается ==> **враждебность, напряженность.**

- # Паралингвистика
- 1. Особенности голоса: ♣ громкость; ♣ высота; ♣ тембр.
  - 2. Динамические особенности речи: ♣ скорость; ♣ ритм; ♣ тональность; ♣ дикция.
  - 3. Стилль речи: ♣ длина фраз, сложность грамматических конструкция;
  - ♣ образность, метафоричность; ♣ использование жаргонов и ненормативной лексики (брань); ♣ когнитивная сложность (информационная насыщенность).
  - 4. Речевые обороты, штампы, оговорки:

## Особенности голоса:

- 1) громкость – (энергетика): высокий жизненный тонус, признак доминантности, экстравертированность;
- 2) высота – индикатор эмоционального состояния;  
Пример: высокий голос – высокая эмоциональность; низкий – эмоциональная сдержанность.
- 3) тембр (окраска голоса).

1) Скорость речи – характеристика темперамента. **♣ быстрая** – холерик, сангвиник; **♣ медленная** – флегматик, меланхолик.

- Скорость отражает также временное эмоциональное состояние:
- **♣ быстрая** – активность, взволнованность; **♣ медленная** – усталость, горе, печаль и некоторые постоянные характеристики личности. Пример: **медленная** – высокомерие.



• **2) Ритм:**

- ♣ плавная, ритмичность – уверенность; ♣ сбивчивая, неритмичная – неуверенность. **3)**

**Интонация:** ♣ интонированная – эмоциональность, экстраверсия. ♣ неинтонированная (монотонная) – низкая эмоциональность, интровертированность, аутистичность.

- **Стиль речи** отражает стиль мышления и некоторые личностные особенности:
  - ♣ Экстраверты – используют более короткие, простые фразы, отличаются меньшей когнитивной сложностью.
  - ♣ Интроверты – их устная речь по строению скорее напоминает письменную, сложные грамматические конструкции; высокая информационная насыщенность; низкая образность.



- 
- 
- Оговорки: ♣ результат конкуренции двух или нескольких высказываний;
  - ♣ результат скрытого мотива, желания.

- **Речевые штампы** – типичные речевые обороты, часто и неуместно используемые в речи.
- ♣ “Вы понимаете? Не так ли?” – потребность в самоутверждении.
- ♣ “Честно” “На полном серьезе” – нечестность, неискренность.
- ♣ “Очень просто” – неуверенность в себе.
- ♣ “Принципиально” “Однозначно” – самоутверждение, заносчивость, высокомерие.
- ♣ “Я, как ... (декан факультета)” – подчеркивание своего социального статуса, потребность в самоутверждении.



Рис. 4. Человек при разговоре

- Контакт глаз.
- Информативные характеристики: ♣ частота; ♣ диаметр зрачка; ♣ направление взгляда; ♣ место контакта; ♣ длительность



## Длительность и частота зависят от

- ❖ отношения к партнеру (чаще смотрим на симпатичных нам людей);
- ❖ темы беседы (избегаем взгляда при трудном разговоре); ❖
- ❖ пола (женщины в среднем дольше смотрят на партнера, чем мужчины);
- ❖ личностных особенностей (общительные, честные, открытые смотрят на собеседника чаще, чем замкнутые люди; мыслящие более абстрактно отвлеченно смотрят на партнера дольше, чем те, кто мыслит конкретно);
- ❖ близости отношений (чаще смотрим на тех, с кем близкие отношения).



- **Диаметр (зрачка):** при симпатии зрачок расширяется, при неприязни – сужается. Пример: злость – змеиные глаза, бусинки. **Направление взгляда:** прямой взгляд – осуждение или интерес; игнорирование – не смотрим (отсутствие интереса. враждебность).



- **Место контакта:**
- ♣ **Деловой взгляд:** взгляд фиксируется в центре лба партнера.
- ♣ **Социальный взгляд:** взгляд опускается ниже уровня глаз и фиксируется в центре символического лицевого треугольника, основание которого – линия глаз, вершина – область рта.
- ♣ **Интимный взгляд:** опускается ниже подбородка и фиксируется на других частях тела.

## Коммуникативные барьеры и способы их устранения:

- **Внешние помехи** (шум) – нарушение каналов связи (плохая работа почты, телефона и т.д.).
- ♣ **Социальные барьеры:** причина в социальных различиях: **политических, профессиональных; религиозных.** Так как обуславливается разная интерпретация одной и той же информации ==> некачественная передача ==> недопонимание.

- **Психологические барьеры.**  
Отсутствие единой, общей системы значений (одних и тех же слов, выражений), которая порождает непонимание (жаргон, сленг).
- Особенности общающихся (психологические):
  - ♣ стеснительность, застенчивость,
  - ♣ аутентичность,
  - ♣ скрытность,
  - ♣ недоверчивость.



• **Особенности познавательных процессов:**

- ♣ невнимательность,
  - ♣ плохая память, низкий интеллект,
- отношение партнеров друг к другу** (недоверие к коммуникатору порождает недоверие и к информации, неприязнь).  
**Отсутствие навыков общения** (неумение налаживать контакт, построить беседу).

# ВЗАИМОСВЯЗЬ РАППОРТА И ВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Раппорт - построение доверия, гармонии и сотрудничества  
во взаимоотношениях

1. Подстройка к позе

2. Подстройка к дыханию

3. Подстройка к движению

ПРИЕМЫ  
РАППОРТА



1. Принять ту же позу, что у собеседника – отразить позу партнера.

Отражения позы может быть прямым и перекрестным.

Не будьте только «кривым» зеркалом, не делайте шаржей, карикатур, «отражайте» только положительные или нейтральные качества партнера.

2. Бывает прямая и не прямая.  
Прямая – Вы начинаете дышать так же, как дышит Ваш партнер, в этом же ритме.

Непрямая – Вы согласуете с ритмом дыхания партнера какую то часть своего поведения.

Очень важный момент – человек всегда говорит на выдохе, и если Вы говорите на его выдохе, ему это легко принять и понять, т.к. он воспринимает это как иллюзию своей внутренней речи!

3. Мигайте с той же частотой, что и Ваш партнер.  
«Зеркальное отражение» движений и реплик без проникновения в их содержание.

Не копируйте движение рук партнера зеркально, начинайте их, не заканчивая!

РАППОРТ - ЭТО ОБЩИЙ КОНТЕКСТ ВОКРУГ ВЕРБАЛЬНОГО СООБЩЕНИЯ

## Принцип трехразовой коммуникации

- принцип, при котором, после получения распоряжения оно повторяется лицом, его принявшим, и правильность принятия подтверждается лицом, его отдавшим



# Приемы активного слушания

- **Активное слушание довольно часто называют также вдумчивым. На сегодняшний день это самый эффективный метод усвоения получаемой информации не только в психотерапии, но также и в повседневности.**



# Приемы активного слушания.

---

**Активное слушание** – это коммуникативная техника, позволяющая точнее понимать состояния, чувства и мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.

# «Приёмы активного слушания»

Приёмы активного слушания	Цель	Характеристики
<b>угу – поддакивание</b>	дать понять собеседнику, что его слушают	кивки головой, «да», «угу», «ага»
<b>пауза</b>	помочь собеседнику собраться с мыслями и выговориться до конца	своевременно выдержанное молчание
<b>закрытые вопросы</b>	получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности	вопросы, подразумевающие ответы «да» или «нет»
<b>открытые вопросы</b>	получение от собеседника как можно больше информации	вопросы: «как», «какие», «когда» и т.п.
<b>перефразирование</b>	дать возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают	фразы: «другими словами...», «если я вас правильно понял, то ...»
<b>резюмирование</b>	выделение главной мысли (без сопровождения эмоций) из уже сказанного собеседником	фразы: «таким образом...», «если подытожить сказанное, то...»

# Приемы активного слушания

- **Поощрение** - это стимулирование собеседника к продолжению диалога, демонстрация собственной заинтересованности (на-пример, «Я понимаю», «Это интересно», «Пожалуйста, подроб-нее...», «Что еще вы хотели бы сказать по этому поводу?»).

- **Отражение** - это обоснованное описание эмоций собеседника, усиление эмпатии (например, «Вы чувствуете, что...», «Вы взволнованы тем, что...», «Вас тревожит, что...»).

# Виды вопросов

---

- **Закрытый вопрос** — это вопрос, на который можно дать однозначный ответ ("да", "нет", назвать точную дату, имя или число и т.п.) Например: "Вы живете в Донецке?" — "Нет". "Вы водите машину?" — "Да". "Какой вуз окончили и когда?" — "МГУ, в 1992 году".
- **Открытый вопрос** — это вопрос, на который трудно ответить кратко, он требует какого-то объяснения, мыслительной работы. Такие вопросы начинаются со слов "почему", "зачем", "каким образом", "каковы ваши предложения", "каким будет ваше решение по поводу" и т. п., а это предполагает развернутый ответ в свободной форме.



# Коммуникативная компетенция

- \* ключевая (универсальная, базовая) компетенция, обеспечивающая эффективное речевое поведение в различных ситуациях
- \* потенциальная характеристика «человека общающегося», успешно взаимодействующего с людьми
- \* представляет собой комплекс знаний и умений, необходимых для эффективной речевой деятельности

# **Какова структура КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ**



# Структура коммуникативной компетенции

- \* **языковая** компетенция - владение системой сведений об изучаемом языке
- \* **речевая** - владение способами формирования и формулирования мыслей посредством языка и умение пользоваться такими способами в процессе восприятия и порождения речи
- \* **дискурсивная** - способность к осознанному и целенаправленному порождению целостных речевых произведений и их смысловому восприятию
- \* **культуроведческая** – способность учитывать социокультурные особенности общения в той или иной речевой ситуации
- \* **риторическая** - способность создавать, произносить и рефлексировать авторско-адресный текст в соответствии с целью и ситуацией публичной речи

# Структура коммуникативной компетенции



# Виды коммуникативной компетенции:

- **Лингвистическая компетенция**- владение знанием о системе языка, о правилах функционирования единиц языка в речи и способность с их помощью понимать чужие мысли и выражать собственные суждения в устной и письменной форме.
- **Речевая компетенция**- способы формирования и формулирования мыслей с помощью языка, т.е. способность пользоваться языком в речи. Некоторые исследователи такую способность считают **социолингвистической**, подчеркивая умение обладать такой компетенцией как выбрать нужные лингвистическую форму и способ выражения в условиях речевого акта: ситуации, коммуникативных целей и намерения говорящего.

**Спасибо за общение!**

**Эффективное общение -  
путь к УСПЕХУ !!!**

