

T-1 Межличностная коммуникация

1. Понятие и особенности межличностной коммуникации.
2. Типология межличностной коммуникации.
3. Коммуникативные навыки и эффективность межличностной коммуникации.
4. Аксиомы межличностной коммуникации.

В-1 Межличностная коммуникация

это процесс обмена сообщениями и их интерпретации двумя или более индивидами, вступившими в контакт друг с другом



Межличностная коммуникация

**В ОТЛИЧИИ ОТ
массовой**

носит более
стандартный,
рациональный и
инструментальный
характер

Специфика функций

- среди *информационной,*
экспрессивной,
прагматической и
социальной функций
межличностной
коммуникации **наибольшее**
значение имеют **социально**
значимые функции

Особенности межличностной коммуникации

1. Неотвратимость и неизбежность.

2. Непосредственная обратная связь.

3. Большая роль эмоционального фактора –
эмпатии.

4. Поэтапность в развитии:

● установление коммуникации;

● поддержание;

● подъем;

● спад;

● прекращение;

● возможное возобновление.

Особенности межличностной коммуникации (*продолжение*)

5. Влияние условий на характер отношений:

- анонимное общение (в самолете, у кассы);
- функционально-ролевое общение (между руководителем и подчиненным);
- личное или интимное общение (в семье).

6. Многоканальность передачи и восприятия информации:

- визуальный канал;
- аудиальный канал;
- кинестетический канал (телесно-чувствительный);
- и др.

В-2 Типы межличностной коммуникации

- убеждающая,
- экспрессивная,
- познавательная,
- суггестивная,
- ритуальная.



УБЕЖДАЮЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- **Цель:** сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия
- **Ожидаемый результат:** привлечение партнера на свою позицию, изменение личностных установок, переориентация целей.
- **Условия организации коммуникации:** опора на восприимчивость партнера, его личностную мотивацию и интеллектуально-эмоциональную культуру.
- **Коммуникативные формы:** убеждающая речь, пресс-конференция, дискуссия, спор, переговоры, беседа, презентация, "круглые столы".
- **Коммуникативные средства и технологии:** аргументация, демонстрация и доказательство; разъяснение и сравнительный анализ; факты, цифры и примеры, показывающие преимущества; учет контраргументов партнера; психологические приемы присоединения, формирование аттракции

Экспрессивная коммуникация

- **Цель:** сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания;
- **Ожидаемый результат:** изменение настроения партнера, провоцирование необходимых чувств (сострадания, сопереживания), вовлечение в конкретные акции и действия.
- **Условия организации коммуникации:** опора на эмоциональную сферу партнера, использование художественно-эстетических средств воздействия на все сенсорные каналы партнера.
- **Коммуникативные формы:** речи по специальному поводу, презентации; митинги; брифинги; мозговой штурм, демонстрации видео-, кинофрагментов; лозунги и призывы.
- **Коммуникативные средства и технологии:** художественные средства; краткость речевых конструкций; эмоционально окрашенная лексика; актерское мастерство: улыбка, голос, взгляд; яркость жестикулирования, мимики; искренность демонстрируемых чувств.

Познавательная коммуникация

- **Цель:** расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию.
- **Ожидаемый результат:** освоение новой информации и применение в практической деятельности, внедрение инноваций и саморазвитие.
- **Условия организации коммуникации:** учет познавательных возможностей конкретных деловых партнеров, их индивидуальных установок на получение новой информации.
- **Коммуникативные формы:** доклады, сообщения, лекции, консультации, семинары, отчеты, письменные работы (рефераты, контрольные, курсовые, дипломные, проектные), просмотр обучающих программ.
- **Коммуникативные средства и технологии:** комментарий, аргументация и доказательство; характеристика причинно-следственных связей, сравнительный анализ; резюмирование, речевая культура и ораторское мастерство.

Суггестивная коммуникация

- **Цель:** оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, установок, поведения и отношения.
- **Ожидаемый результат:** изменение поведения партнера, смена установок, ценностных ориентаций.
- **Условия организации коммуникации:** внушаемость партнера, его недостаточная информированность, недостаточная критичность ума, высокий авторитет суггестора, создание атмосферы доверительности.
- **Коммуникативные формы:** беседы, митинги, пресс - конференции, брифинги, дебаты, реклама, собрания, консультации, тренинг.
- **Коммуникативные средства и технологии:** разъяснение внушаемых установок; ссылки на авторитет, угроза, шантаж, психологический террор, психологическое присоединение.

Ритуальная коммуникация

- **Цель:** сохранять ритуальные традиции фирмы, предприятия, создавать новые.
- **Ожидаемый результат:** формирование чувства патриотизма и национальной гордости; сохранение традиций, закрепление новых ритуалов.
- **Условия организации коммуникации:** ритуальный (церемониальный) характер акций, художественно оформленная пространственная среда; опора на национальные, профессиональные традиции и нормы общения.
- **Коммуникативные формы:** торжественная, рамочная, траурная речи, ритуальные акты, церемонии, обряды; праздники, посвящения, чествования; презентации и торжественные собрания.

В-3 Коммуникативные навыки

- В процессе общения поведение коммуникантов преследует **определенные цели** для достижения которых они пользуются **определенными приемами**, которые называют **навыками**



Коммуникативные навыки включают:

- коммуникативные цели;
- коммуникативную стратегию;
- коммуникативную тактику;
- коммуникативное намерение (задача);
- коммуникативный опыт.

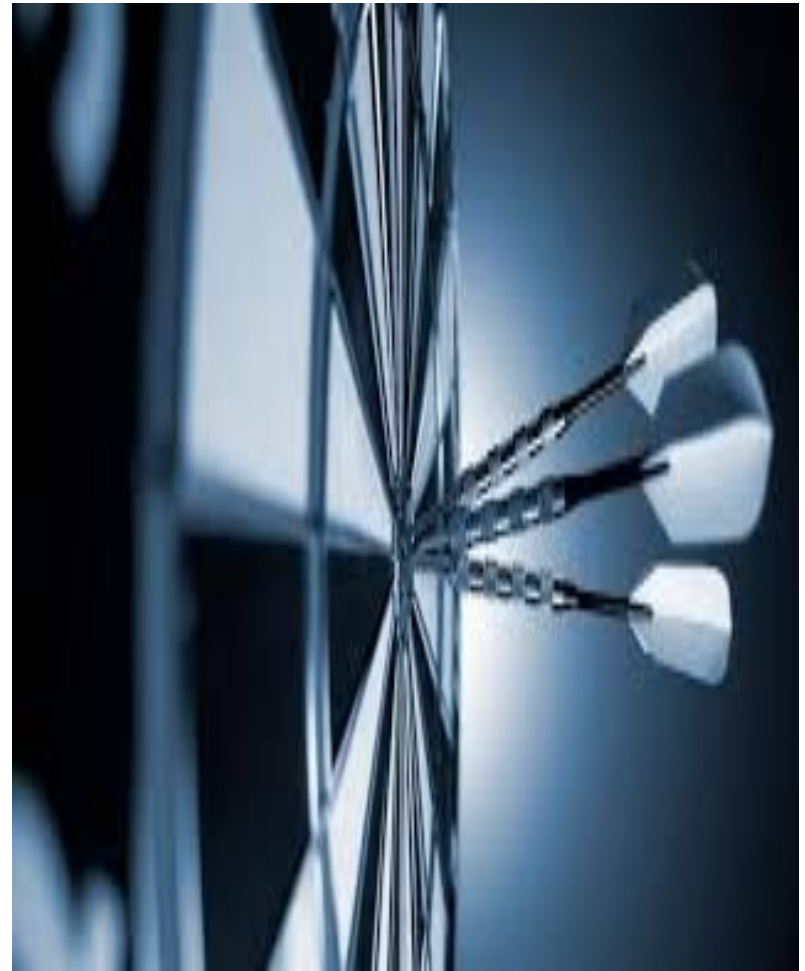


Коммуникативные навыки

1. КОММУНИКАТИВНАЯ ЦЕЛЬ -

**стратегический
результат, на который
направлен
коммуникативный акт**

Например: *объявить
импичмент, подать на
развод, взять на себя
обязательства по
послепродажному
обслуживанию и т.п.*



Коммуникативные навыки

2. КОММУНИКАТИВНАЯ СТРАТЕГИЯ

часть коммуникативного поведения в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определенной коммуникативной цели

Общая канва поведения



Коммуникативные навыки

3. КОММУНИКАТИВНАЯ ТАКТИКА

- СОВОКУПНОСТЬ **практических ходов** в реальном процессе **речевого взаимодействия**.
- она соотносится не с коммуникативной целью, а с набором отдельных коммуникативных намерений.



Коммуникативные навыки

4. КОММУНИКАТИВНОЕ НАМЕРЕНИЕ

- **тактический ход**, являющийся практическим средством движения к соответствующей коммуникативной цели.
- *Например «временная откровенность» перед покупателем о свойствах товарах*



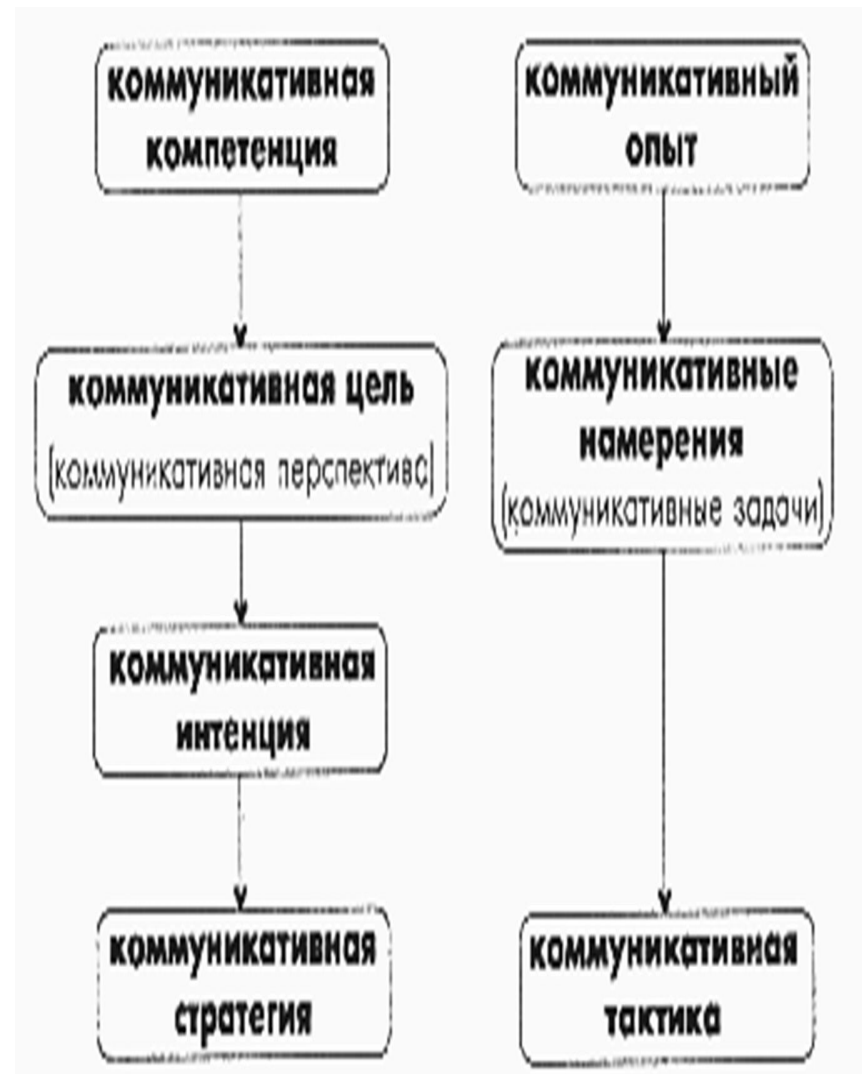
5. Коммуникативный опыт

совокупность представлений об успешных и неуспешных коммуникативных тактиках, ведущих или не ведущих к реализации соответствующих коммуникативных стратегий



Схема Е.В. Ключева

«используя коммуникативную компетенцию, говорящий ставит перед собой коммуникативную цель и, следуя определенной коммуникативной интенции, вырабатывает коммуникативную стратегию, которая преобразуется в коммуникативную тактику как совокупность коммуникативных намерений (задач), пополняя коммуникативный опыт говорящего»



Эффективность межличностной коммуникации

Определяется по результатам актуализации двух функций:

- взаимодействия;
- воздействия.

Зависит от условий:

- типа коммуникативных личностей;
- восприятия смысловой и оценочной информации;
- целенаправленного воздействия друг на друга.

Наиболее оптимальные варианты условий: для эффективности межличностной коммуникации

Пример

Both are correct,
But there is a
communication
failure



- **совместимость** партнеров как коммуникативных личностей;
- **адекватное восприятие** смысловой и оценочной информации;
- воздействие через **убеждение.**

В-4 Аксиомы человеческой коммуникации (автор - Пол Вацлавик)

Аксиома 1. Невозможность отсутствия коммуникации.

Аксиома 2. Любая коммуникация имеет уровень содержания и уровень отношения.

Аксиома 3. Пунктуация последовательности событий.

Аксиома 4. Симметрическое и комплементарное взаимодействие.

Аксиома 5. Коммуникация может быть как намеренной, так и ненамеренной, эффективной и неэффективной.

Аксиома 6. Коммуникация необратима.

Аксиома 1. Невозможность отсутствия коммуникации

любое поведение в ситуации взаимодействия обладает информационной ценностью, т.е. является коммуникацией, поэтому как бы человек ни старался, **он не может не вступать в коммуникацию**



Стратегии ухода от общения

- 1.) **прямая демонстрация** (в более или менее грубой форме) **нежелания общаться;**
- 2.) **стратегия наименьшего сопротивления**, когда один из партнеров неохотно поддакивает другому или со всем соглашается;
- 3.) **дисквалификация коммуникации:**
противоречивые высказывания,
непоследовательность, перемена темы, неправильное понимание и т.п.;
- 4.) приемлемое для собеседника **указание причин, по которым в данный момент общение не представляется возможным:** человек может притвориться спящим, глухим, пьяным и т.п.

Аксиома 2. Любая коммуникация имеет уровень содержания и уровень отношения

В процессе коммуникации не только передается информация, но одновременно детерминируется характер отношений между коммуникаторами



Аксиома 2(продолжение)

- **Уровень содержания**
– это та информация, которая передается в сообщении.
- при этом не важно, является ли данная информация правдивой, ложной, надежной, неправильной или неразрешимой
- **Уровень отношений**
передает то, как это сообщение должно быть воспринято.
- **отношение может быть выражено** как речевыми приемами, так и невербально с помощью крика, улыбки или других способов.

Аксиома 3 Пунктуация последовательности событий

Люди организуют свое взаимодействие, опираясь на собственное представление о **важном** и **неважном**, **причинах** и **следствиях** поступков, на **интерпретацию** **смысла** происходящего.

// это конфликты относительно того, что является причиной, а что следствием наблюдаемого события



Пример аксиомы 3

эффект «самоосуществляющегося пророчества»

Например, человек, строящий свое поведение на основе предпосылки **«никто меня не любит»**, будет вести себя недоверчиво, демонстрируя массу защитных реакций, или агрессивно. Такое поведение вряд ли вызовет симпатию окружающих, **что подтвердит изначальную предпосылку** этого человека. При этом сам человек ошибочно считает, что **он просто реагирует на отношение** окружающих, а не **провоцирует его**.

В данном случае это и составляет проблему пунктуации.

Аксиома 4. Симметрическое и комплементарное взаимодействие

Отношения между людьми базируются **либо на равенстве** – когда партнеры стараются скопировать поведение друг друга, поэтому их отношения называют **СИММЕТРИЧЕСКИМИ**



● **либо на отличии** - поведение одного партнера дополняет поведение другого, ЭТОТ ТИП взаимодействия - **КОМПЛИМЕНТАРНЫЙ**



Аксиома 4(продолжение)

● СИММЕТРИЧЕСКИЕ ОТНОШЕНИЯ

характеризуются равенством и минимизацией различий

- ПАТОЛОГИЯ в симметричных взаимоотношениях характеризуется **соревновательностью** и **враждой**

- особенностью **комплементарного взаимодействия** является доведение различий до **максимума** (*мать и младенец, врач и больной, учитель и ученик*).

- ПАТОЛОГИЯ – **игнорирование личности другого**

Аксиомы 5 и 6

● Аксиома 5

коммуникация может
быть как намеренной,
так и **ненамеренной**,
эффективной и
неэффективной



● Аксиома 6

коммуникация
необратима

последующие
объяснения с
партнером могут что-то
исправить, извинения
могут смягчить обиду,
однако созданное
впечатление изменить
очень сложно