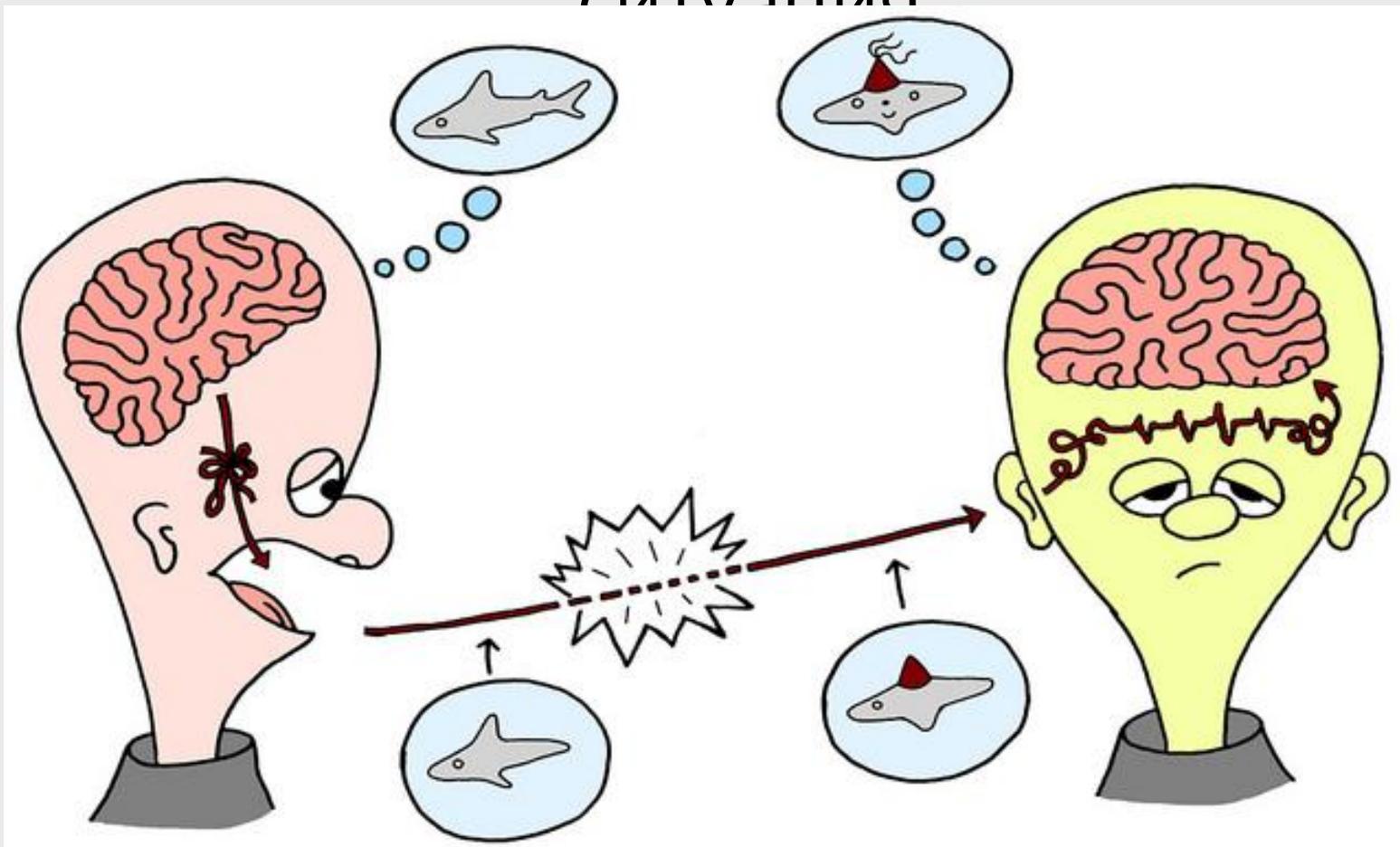


КАК МЫ ПЕРЕДАЕМ ИНФОРМАЦИЮ?

Коммуникативная

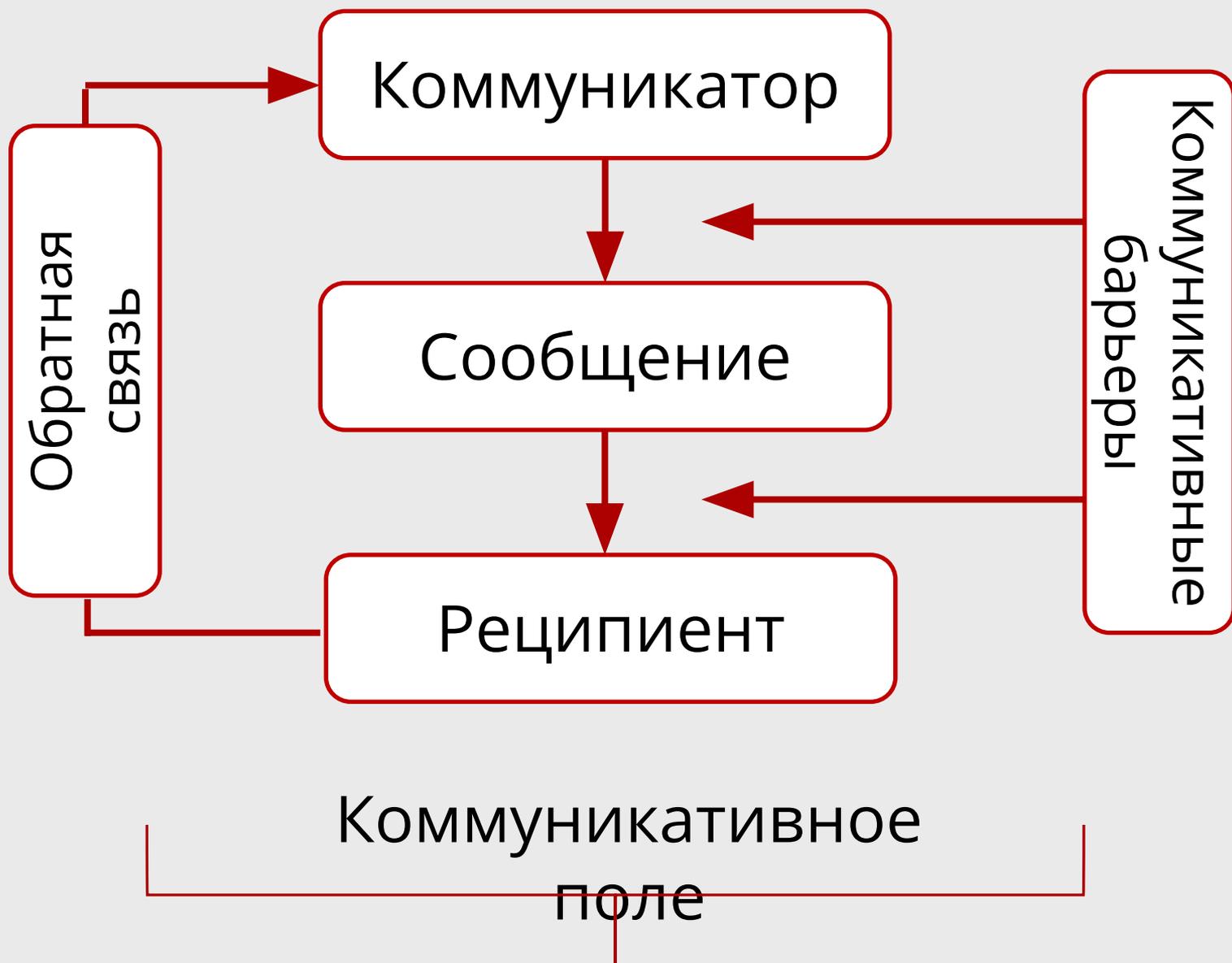
СИТУАЦИЯ



Социальная коммуникация –
процесс передачи информации от
одного человека к другому
человеку

СТРУКТУРА КОММУНИКАТИВНОЙ СИТУАЦИИ





Коммуникатор

Цель

Содержание
сообщения

Форма сообщения

Адаптация

для
реципиента

Форма сообщения: стили коммуникации

Прямой-непрямой

Вычурный-сжатый

Сильный-слабый

Аффилятивный-
настойчивый

Слабый стиль

- выражение «субъективного мнения»
- неуверенность в позиции
- дополнительные слова
- вопросительная интонация

Сильный стиль

- выражение «объективной позиции»
- уверенность в позиции
- нет дополнительных слов
- утвердительная интонация

Настойчивый стиль

- начинает коммуникацию
- перебивает
- делает категоричные утверждения
- выражает несогласие, порицает

Аффилятивный стиль

- подхватывает коммуникацию
- выслушивает до конца
- избегает категоричных утверждений
- ищет точки соприкосновения, не порицает

Реципиент

Сообщение



Понимание
содержания



Понимание цели

Коммуникативное поле

Экологические факторы: расстояние, шум, температура, дизайн и т.д.

Норма коммуникации — это правило коммуникации, соблюдения которого ожидают участники

Скрипт коммуникации - это обыденное представление о последовательности действий в определенной коммуникативной ситуации

Обратная связь

```
graph TD; A[Обратная связь] --> B[Безоценочная]; A --> C[Оценочная]; C --> D[Позитивная]; C --> E[Негативная];
```

Безоценочная

Оценочная

Позитивная

Негативная

Правила негативной обратной СВЯЗИ

- Выберите время и место
- Не оценивайте, а описывайте поведение
- Будьте конкретны
- Критикуйте за то, что можно исправить
- Не забывайте указать на достоинства
- Убедитесь, что Вас понимают
- Узнайте планы, поставьте цели на будущее

Коммуникативные барьеры

Технические

Фонетические

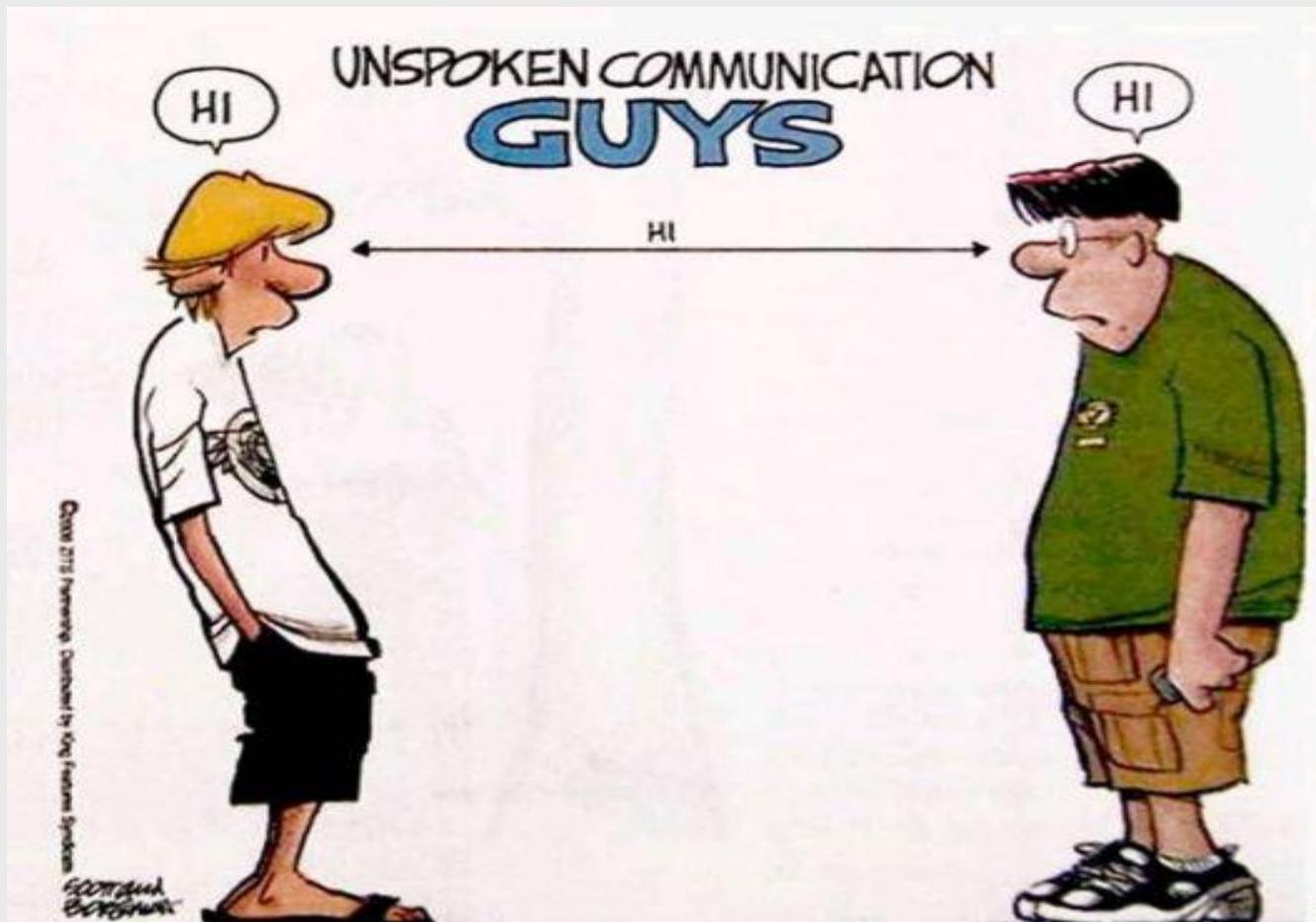
Психологически
е

Семантические

Социальные



НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ



Вербальная и невербальная коммуникация

Вербальная коммуникация	Невербальная коммуникация
Дискретность	Континуальность
Определенность	Вероятность
Линейно-временная последовательность	Пространственно-временная целостность
Осознанность, произвольность	Неосознанность, непроизвольность

Системы невербальной коммуникации

Кинесика

Позы, жесты,
мимика, походка,
касания

Внешний вид

Прическа, одежда,
аксессуары

Окулесика

Взгляд
(направление,
длительность)

Экстралингвистика

Стоны, смех, плач,
вздохи, паузы, слова-
паразиты

Паралингвистика

Громкость, тембр,
скорость, ритмичность,
и т.д.

Ольфакция

Естественные и
искусственные запахи

Гастика

Пища и напитки

Проксемика

Дистанция
Пространство
Ориентация и угол
Длительность

Невербальная
коммуникация

```
graph LR; A[Невербальная коммуникация] --> B[Самовыражение]; A --> C[Влияние на других];
```

Самовыражение

Влияние на
других

Невербальная коммуникация как средство выражения

Эмоциональное состояние

Отношение к партнеру

Социальный статус

Выражение эмоционального состояния



Пол

Демонстрация отношения к партнеру

Позитивное отношение	Негативное отношение
Открытая, расслабленная поза	Закрытая, напряженная поза
Поворот к партнеру	Поворот от партнера
Прикосновения	Нет прикосновений
Редкие речевые ошибки	Частые речевые ошибки
Контакт глаз средней интенсивности	Редкий или интенсивный контакт глаз
Короткая дистанция	Большая дистанция

Принцип равновесия - вынужденное усиление одного невербального показателя вызывает сокращение другого

Невербальная коммуникация как средство влияния

Оценки, представления,
поведение

Эмоции

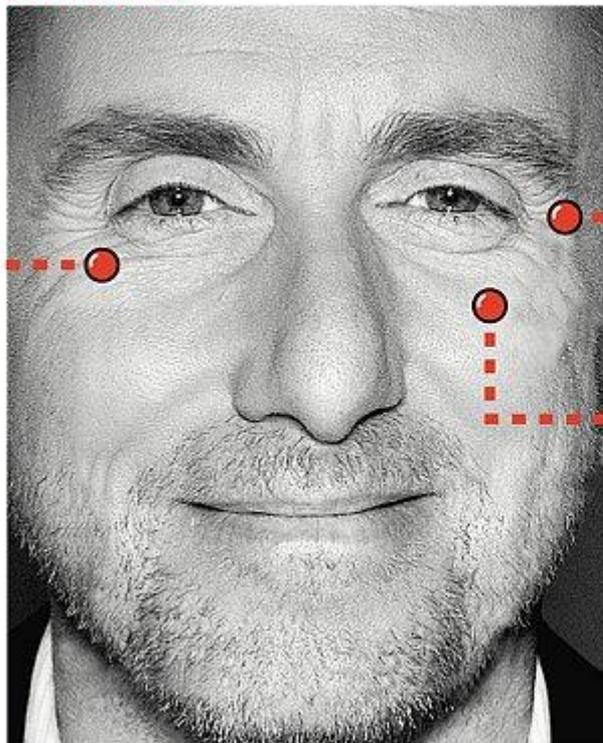
Я-концепция

Декодирование невербальных сообщений

Проблема 1: Неопределенность кода невербальных сообщений:

- кодирование движений (Рей Бердвистл)
- кодирование эмоций (Пол Экман)

Счастье

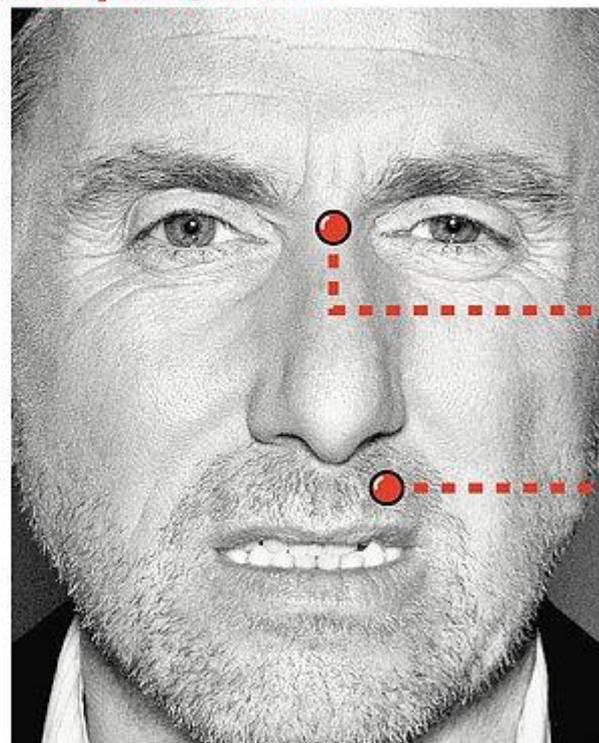


1
Мышцы
собираются
вокруг
глазницы

2
«Гусиные
лапки»
вокруг глаз

3
Приподнятые
скулы

Отвращение



1
Нос
сморщен

2
Верхняя
губа
приподнята

Проблема 2: Механизмы декодирования невербальных сообщений:

- Имитация – повторение невербального поведения
- Категоризация – сравнение с перцептивным эталоном

Правило 1: правило нескольких признаков

Правило 2: правило динамики

Правило 3: правило контекста