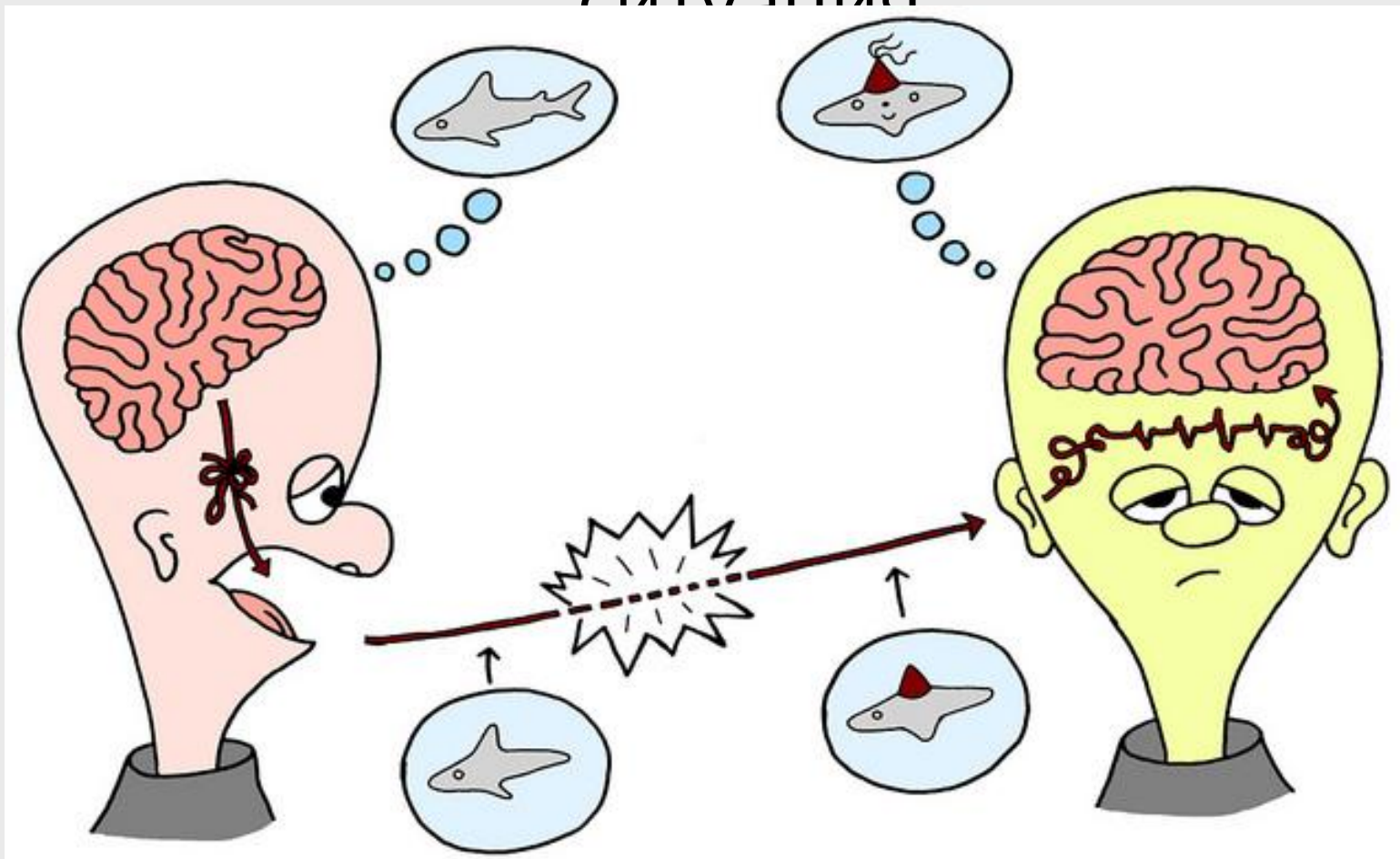


# КАК МЫ ПЕРЕДАЕМ ИНФОРМАЦИЮ?

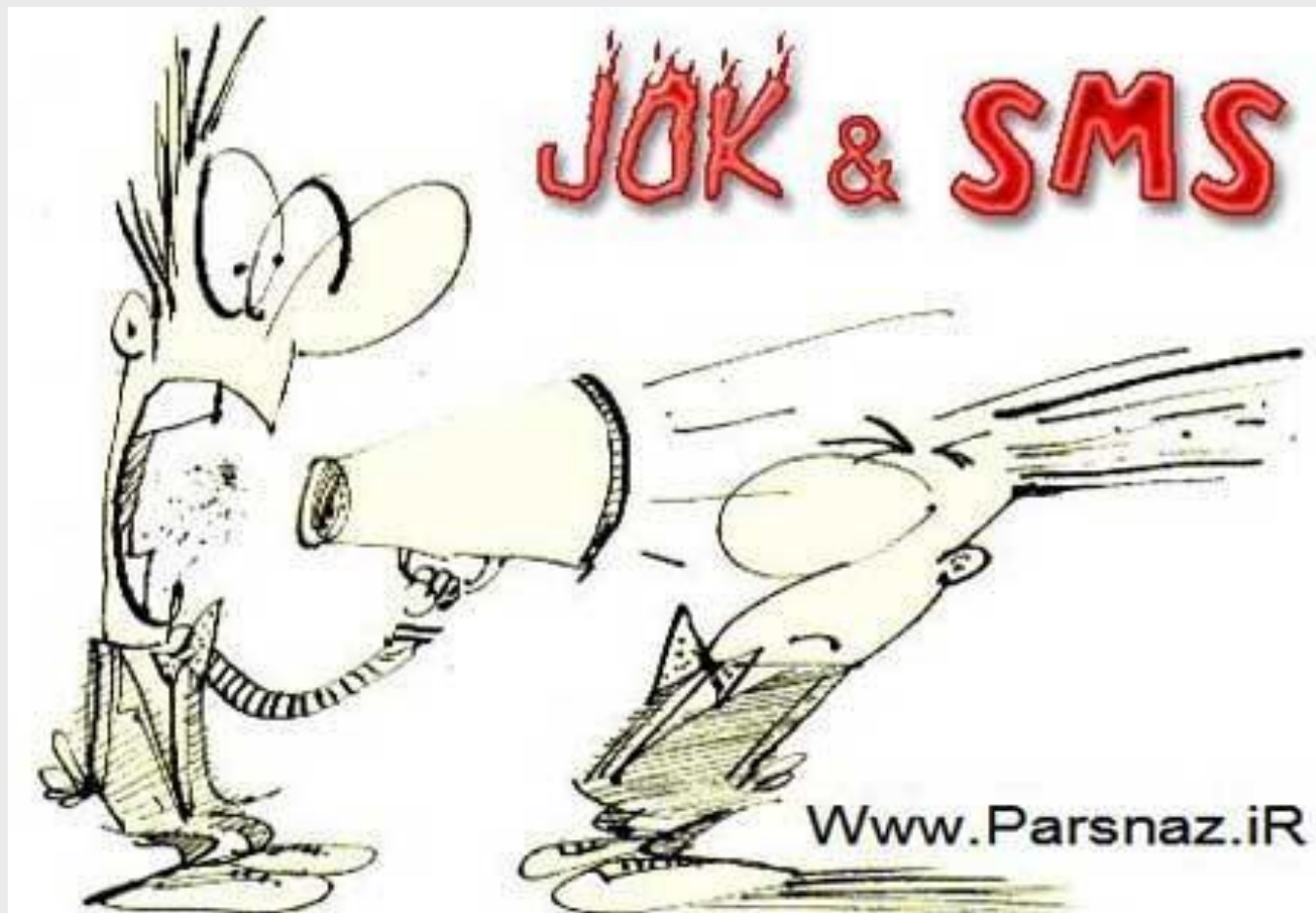
Коммуникативная

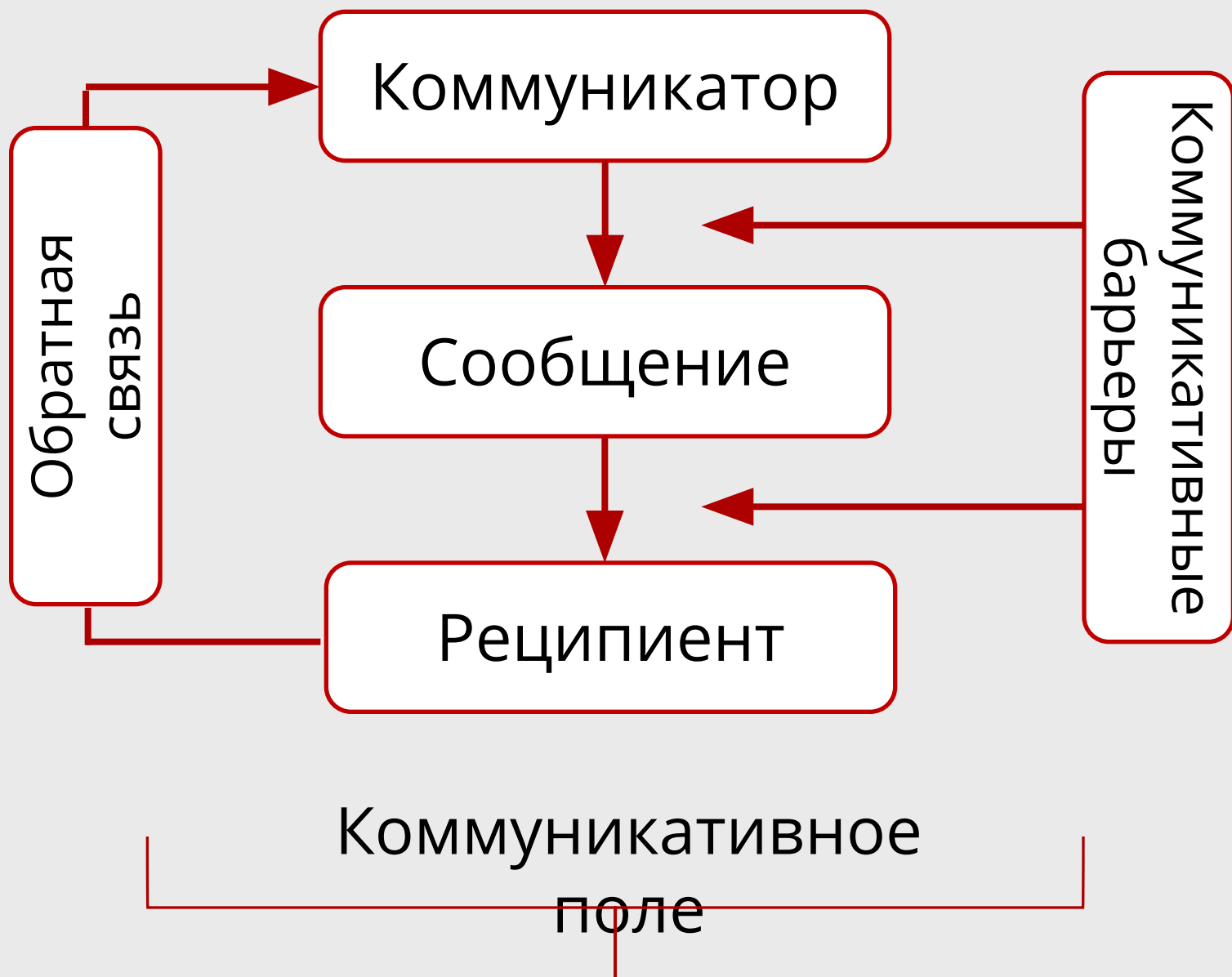
СИТУАЦИЯ



**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

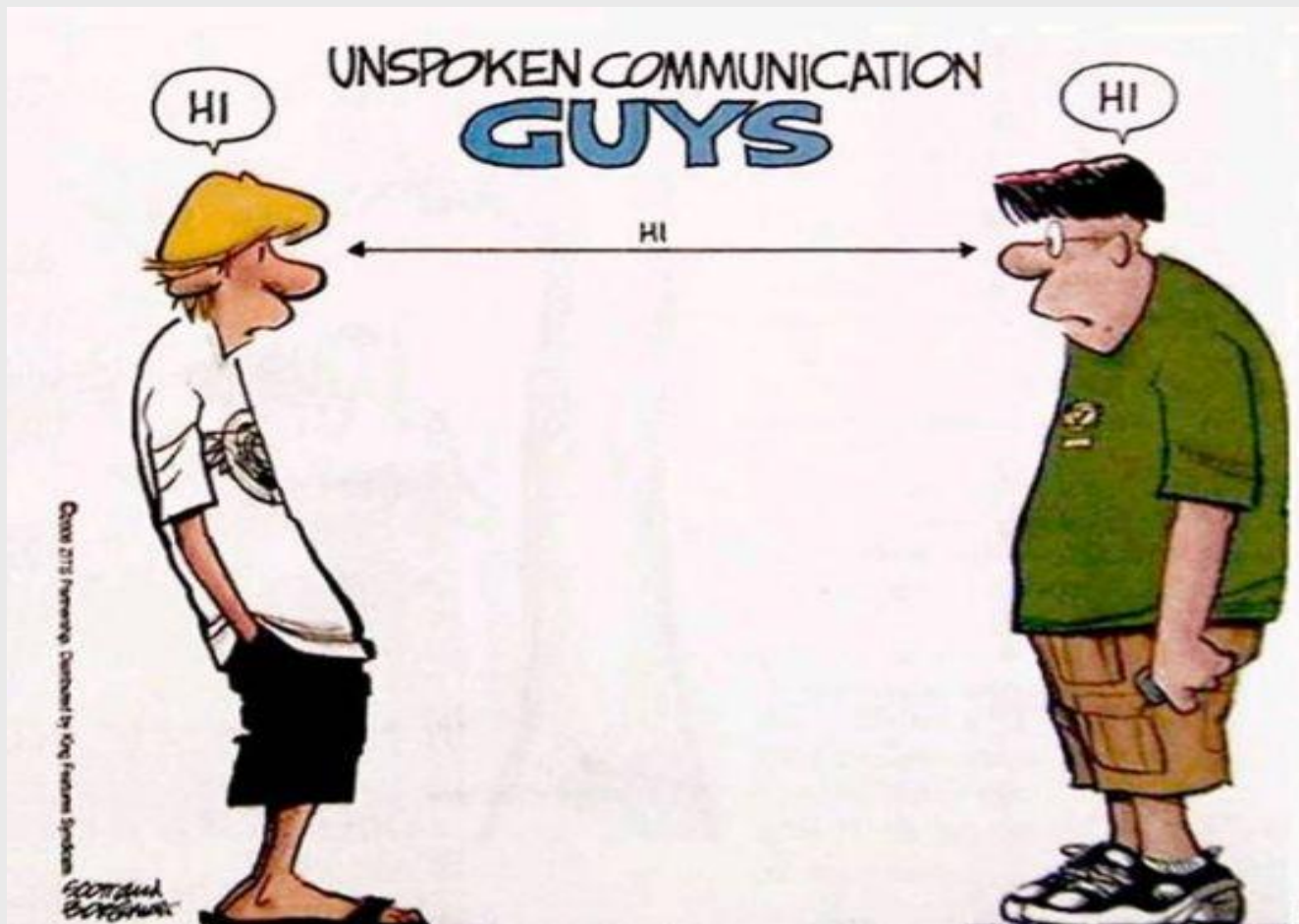
Психологически  
е

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

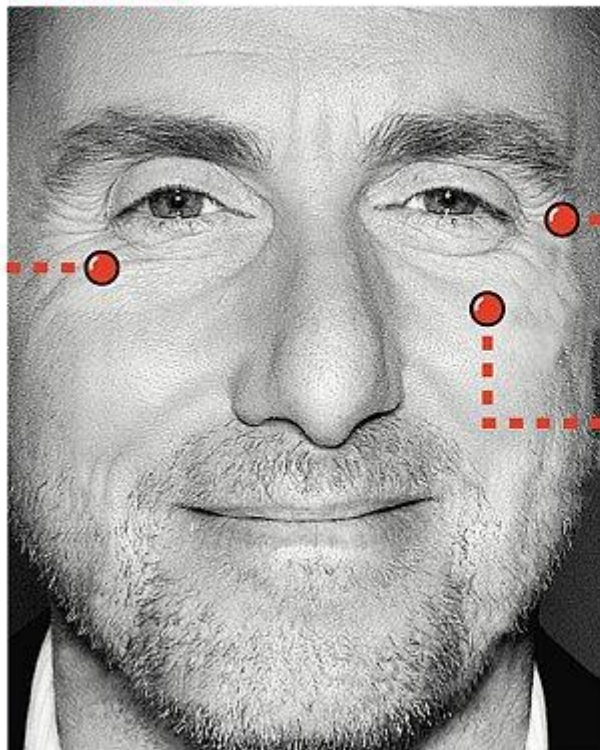


# Декодирование невербальных сообщений

**Проблема 1:** Неопределенность кода невербальных сообщений:

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

## Счастье

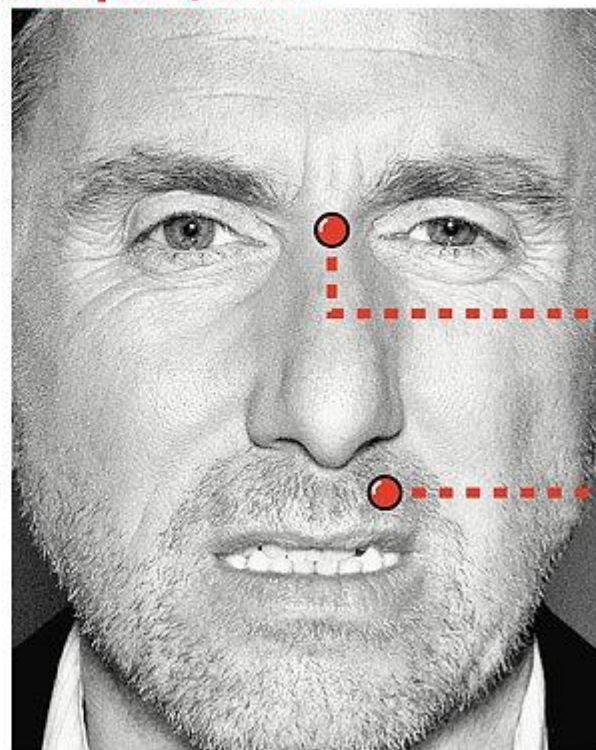


**1**  
Мышцы  
собираются  
вокруг  
глазницы

**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