



**Коммуникация в обыденной
жизни. Вербальное и
невербальное общение.**

Коммуникация — это процесс создания и передачи значимых сообщений в неформальной беседе, групповом взаимодействии или публичном выступлении.

Коммуникация включает в себя

- участников,
- контекст,
- сообщения,
- каналы,
- присутствие или отсутствие шумов,
- обратную связь.

Контекст — физическое,
социальное, историческое,
психологическое и культурное
окружение, в котором проходит
процесс коммуникации.

Контекст

- **Физический контекст** — местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток.
- **Социальный контекст** — назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.
- **Исторический контекст** — связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации.
- **Психологический контекст** — настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение.
- **Культурный контекст** — убеждения, ценности,

Цели коммуникации

- Для удовлетворения потребности в простом человеческом общении.
- Для усовершенствования и поддержания представления о себе.
- Ради выполнения социальных обязательств.
- Чтобы строить взаимоотношения.
- Чтобы обмениваться информацией.
- Чтобы воздействовать на других.

Функции коммуникации

- Информационная
- Преодоление одиночества
- Призыв к помощи

Каналы общения

- **Вербальное общение** — это общение, когда сообщения человека выражаются через слова;
- **Невербальное общение** — это общение, когда сообщение выражается языком телодвижений;

Эти два типа существуют вместе и дополняют друг друга, но не всегда.

Вербальная коммуникация

- реализуется посредством устных и письменных сообщений.
- **Устная передача информации** осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи.
- **Письменная коммуникация** реализуется через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. В процессе чтения литературы человек изучает историю, экономику, политику, культуру и тем самым черпает знания из книгохранилища мировой культуры.
- Ее удельный вес в процессе человеческого общения не превышает 10%.

Составляющие правильного вербального общения

- 1. Первым показателем является **способность выражать свои мысли**. Необходимо иметь достаточно большой словарный запас слов.
- 2. Второй важный момент – это подход к самому общению. Главное здесь – **умение подбирать слова с учетом аудитории**, в которой человек сейчас находится. В каком-то смысле это манера, стиль общения, но не только. Важно понимать, что в зависимости от ситуационного окружения необходимо перестраиваться не только на соответствующий стиль общения, но и использовать тот набор слов, который будет уместен и понятен в данном кругу людей.
- 3. Третье, не менее существенное составляющее общения – **это темп речи**. Речь должна быть размеренной и ровной.
- 4. Без чего не обходится любое общения – это **чувство юмора**. С помощью юмора удастся разрядить довольно-таки напряженную обстановку.

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ
СИСТЕМА ЗНАКОВ

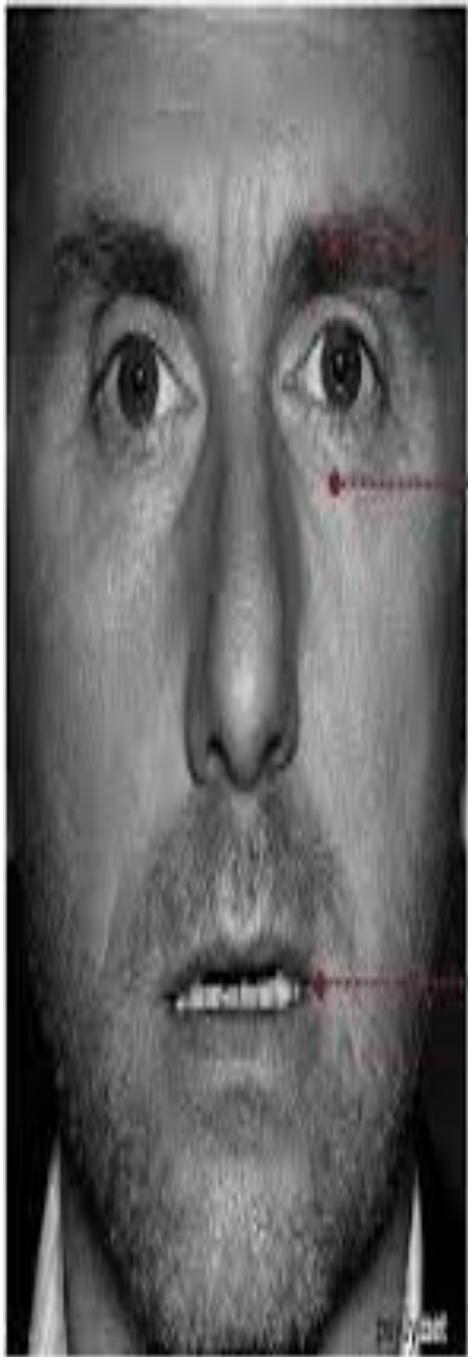


**экстралингвистическая
система** —
включение в речь пауз,
других вкраплений,
например покашливания,
плача, смеха.

**паралингвистическая
система**
— это качество голоса,
его диапазон,
тональность.

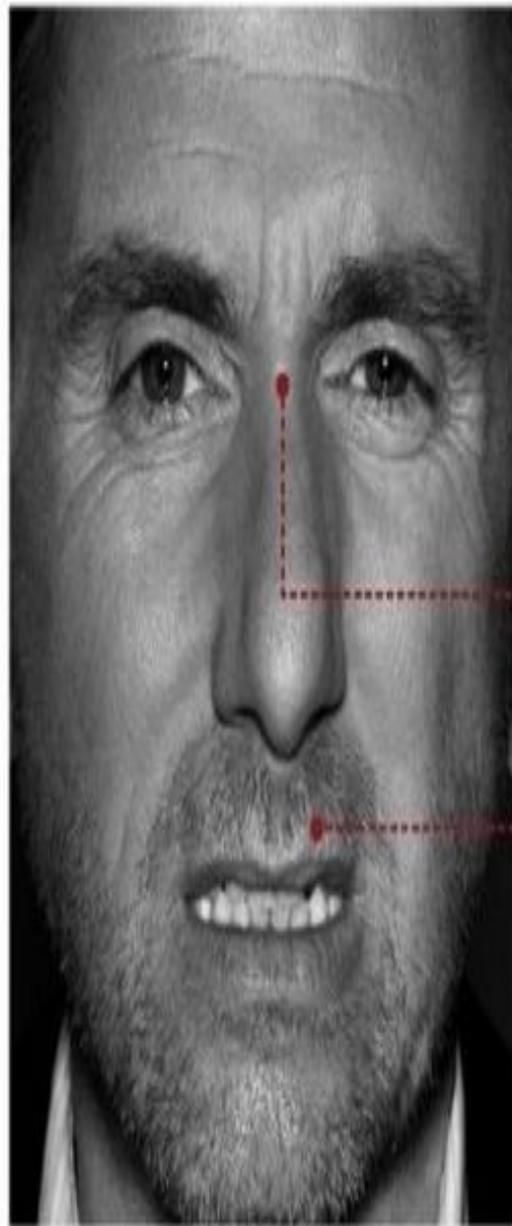
Информацию несут

- Мимика – 55%
 - Паралингвистические компоненты – 38%
 - Речь – 7%
-
- Также информацию несут одежда, фигура человека, поза, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими.



Удивление

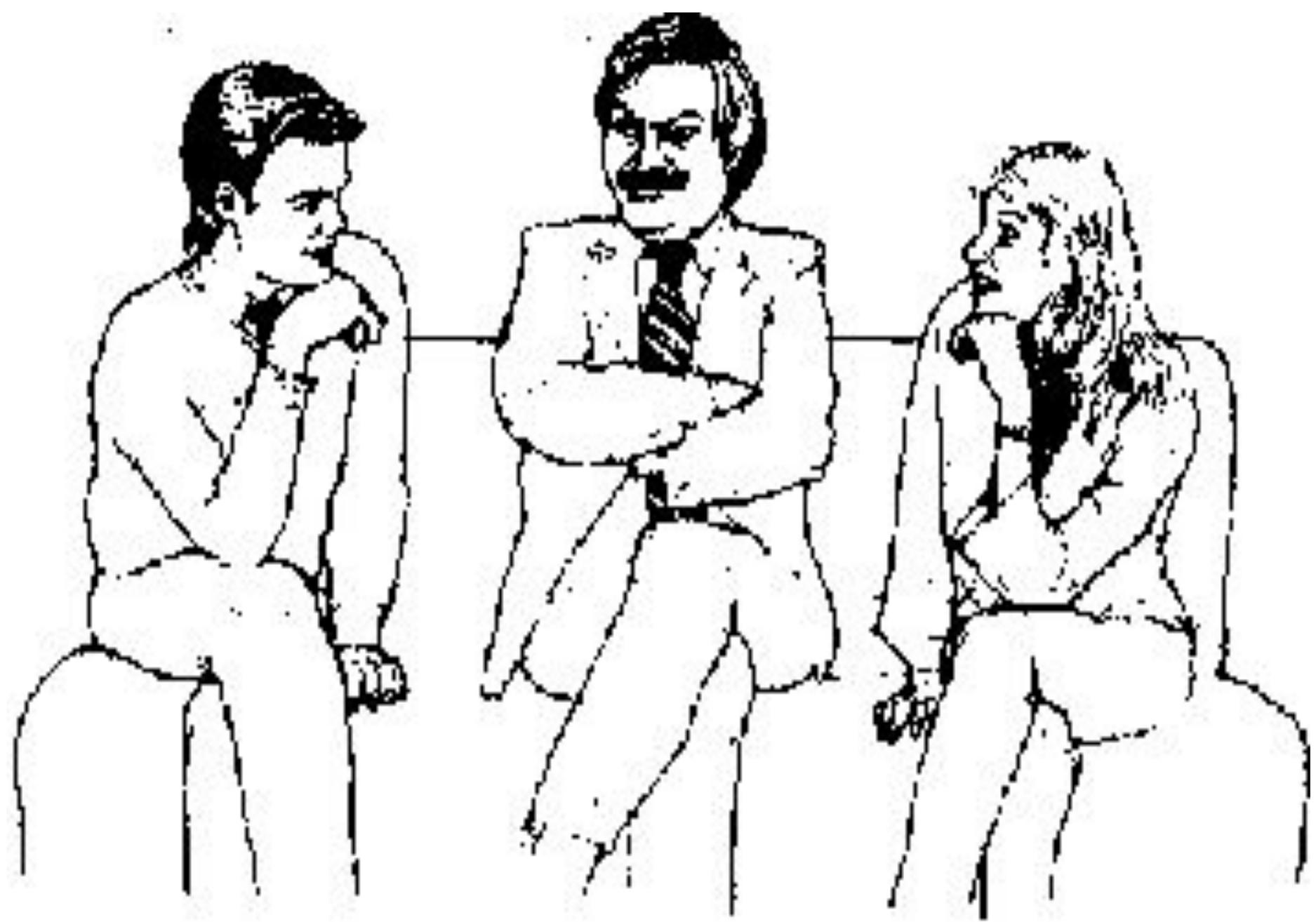
- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт



Отвращение

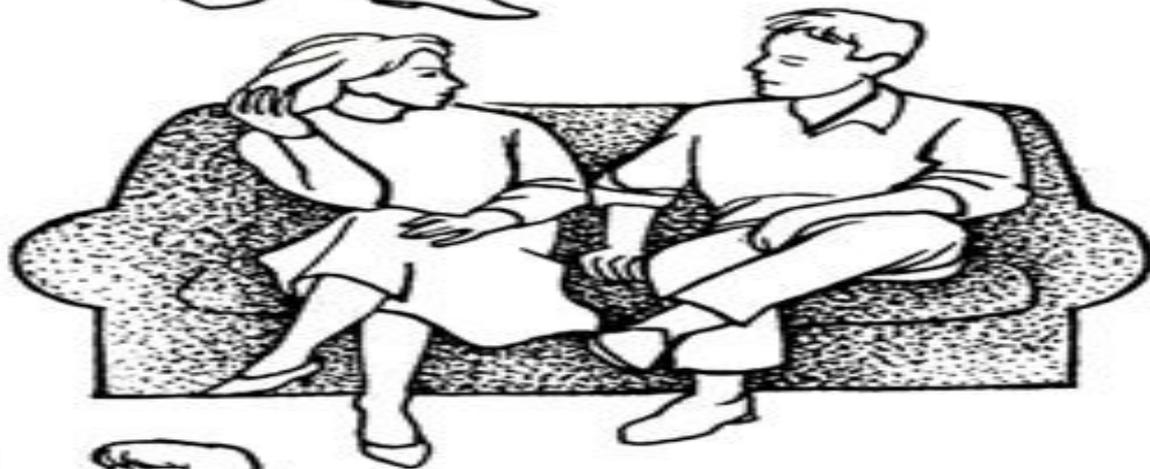
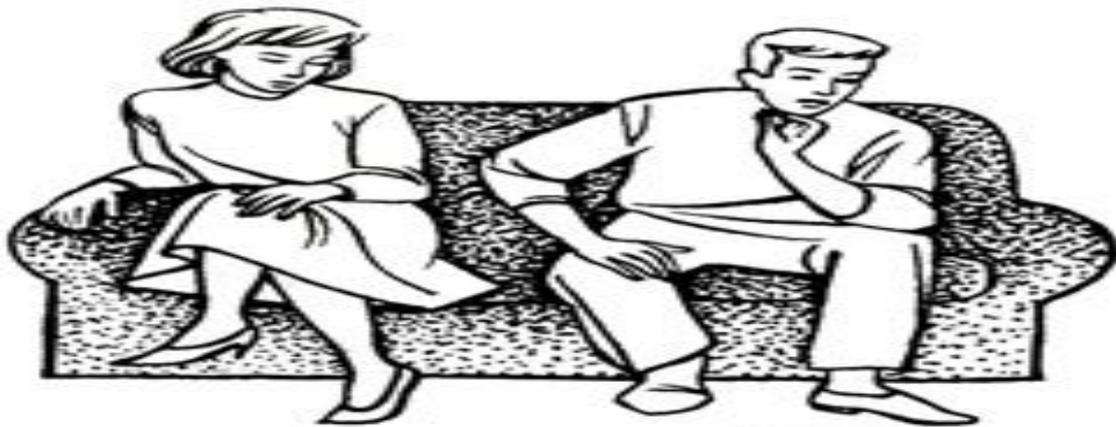
- ① Сморщенное выражение лица
- ② Верхняя губа приподнята

















• Второй уровень

• Третий уровень

• Четвертый уровень

• Пятый уровень

DP+AWER.ru



Параметры речи

- Интонация,
- тембр голоса,
- темп речи,
- частоту дыхания,
- выбор слов,
- употребление жаргона,
- громкость голоса,
- произношение слов

Факторы, влияющие на коммуникацию

- Выражение лица
- Дистанция общения (приблизенность, отдаленность или оптимальность, расположения собеседника)
- Социально-психологические факторы и механизмы психологической защиты.
- Элементы социальной привлекательности людей

Дистанция общения

- **Интимная дистанция** (до 45 см) – дистанция общения самых близких людей, при котором включены все сенсорные каналы. Доступ в эту зону разрешен лишь лицам, с которыми установлен тесный эмоциональный контакт: *детям, родителям, супругам и любовникам*. Внутри этой зоны можно выделить подзону радиусом в 15 см – сверхинтимную зону, или зону физического контакта.
- **Персональная, или личная, дистанция** (от 46 до 120 см) - нормальная дистанция, соблюдаемая при ежедневном общении. Зона неформальных дружеских и официальных контактов.
- **Социальная дистанция** (от 1,21 до 3,6 м) – зона общения между чужими людьми; она соблюдается также на официальных приемах в случае различия в социальных статусах.
- **Публичная дистанция** (больше 3,6 м) – это зона контакта с аудиторией и большими группами людей.

Вид дистанции	Норма	Тип общения
Интимная дистанция	до 50 см	Общение самых близких людей
Персональная (личностная) дистанция	50–120 см	Общение со знакомыми людьми
Социальная дистанция	120–350 см	Дискуссии между коллегами, общение с людьми, которых не очень хорошо знают, официальное сообщение
Публичная общественная дистанция	свыше 350 см	Обезличенные и формальные разговоры, выступления перед различными аудиториями

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны.

- **Коммуникативная сторона** общения состоит в обмене информацией между людьми.
- **Интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между людьми; например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.
- **Перцептивная сторона** общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Затруднения в перцептивном компоненте общения

- Неумение вникать в процессы и состояния окружающих.
- Невозможность видеть мир глазами другого человека.
- Неадекватность воссоздания представлений и содержания воздействий.
- Стереотипизация восприятия окружающих.
- Искажение качеств личности партнера общения.
- Преобладание в понимании другого человека оценочного компонента.
- Недифференцированность оценок.

Затруднения в эмоциональном компоненте общения.

- Преобладание эгоцентрической направленности эмоционального отклика.
- Свернутость сочувствия и содействия.
- Неадекватность восприятия эмоционального состояния других.
- Неприязненное, враждебное, высокомерное, подозрительное отношение к другим.
- Стремление получать в процессе общения только положительные эмоции

Затруднения в коммуникативном компоненте общения

- Неумение выбрать адекватную форму сообщения.
- Невыразительность и длительность пауз в речи.
- Застывшая поза и несоответствие экспрессии речевому поведению.
- Низкий потенциал коммуникативного воздействия.
- Использование свернутых форм обращения

Затруднения в интерактивном компоненте общения.

- Неумение поддерживать контакт и выходить из него.
- Стремление больше говорить, чем слушать.
- Навязывание собственной точки зрения,
- Слепое доказывание своей правоты.
- Неумение аргументировать свои замечания.
- Симулирование несогласия в целях дезинформации партнера.

Эффективные сигналы общения

- поддержание контакта глаз с собеседником;
- контроль своей позы во время разговора;
- контроль выражения своего лица (следите за тем, какие эмоции вы выражаете во время беседы);
- контроль социальной дистанции (не подходите к собеседнику, с которым вы плохо знакомы ближе, чем на полметра, чтобы не нарушать его «интимную зону»);
- контроль интонации и громкости голоса (спокойный ровный голос более эффективен в общении);
- понимание невербальных сигналов других людей (важно не только следить за собственными жестами и манерами, но и за тем, как их проявляют ваши собеседники);
- объем речи (слишком много слов или наоборот слишком мало – это явный признак ограниченности внутреннего мира собеседника).

Речевые компоненты, помогающие общению:

- словарный запас (старайтесь как можно больше читать, особенно классическую литературу);
- ударение (неправильное ударение в словах коробит слух многим собеседникам);
- лишние слова (так называемые слова-паразиты сильно засоряют речь и мешают уловить смысл разговора). Например: это, как-бы, ну, короче и т.д.);
- жаргон и сленг (в большинстве случаев употребление таких слов не уместно).

Свойства личности, влияющие на процесс общения и его эффективность.

- экстравертированность,
- эмпатийность,
- толерантность,
- мобильность.



Хорошие манеры

- Скромность и сдержанность,
- умение контролировать свои поступки,
- умение внимательно и тактично общаться с другими людьми.



Дурные манеры

- привычка громко говорить,
- не стесняться в выражениях,
- развязность в жестикуляции и поведении,
- неряшливость в одежде,
- грубость, откровенная недоброжелательность к окружающим,
- пренебрежение к чужим интересам и запросам,
- беззастенчивое навязывание другим людям своей воли и своих желаний,

Дурные манеры

- неумение сдерживать свое раздражение,
- намеренное оскорбление достоинства окружающих людей,
- бестактность и сквернословие.





Психология групп

Группа представляет собой
относительно устойчивую
совокупность людей, связанных
системой отношений,
регулируемых общими
ценностями и нормами.

Обязательные элементы группы

- цели,
- общие нормы,
- санкции,
- групповые ритуалы,
- отношения,
- совместная деятельность,
- вещная среда.

Основные признаки группы

- **Первый признак** — наличие интегральных психологических характеристик, включающих общественное мнение, психологический климат, групповые нормы, групповые интересы, установки, которые формируются по мере развития группы.
- **Второй признак социальной группы** — наличие свойств группы как единого целого. (численность группы, ее возрастной или половой состав, национальность или социальное положение членов группы.)
- **Третьим признаком социальной группы выступает способность людей к согласованным действиям.** Это основной признак, поскольку именно единство обеспечивает необходимую общность действий членов группы. Степень согласованности действий зависит от уровня развития группы, социальной ситуации, лидера группы.
- **Еще один признак группы** — осознание людьми принадлежности к группе, который лежит в основе самоопределения личности.
- **Важным признаком группы является наличие группового давления,** которое заставляет человека строить свое поведение в соответствии с ожиданиями окружающих. Результатом такого давления может быть конформизм — осознанное внешнее согласие с мнением группы при внутреннем расхождении с ним. Конформизм как морально-политическое явление есть осознанное изменение собственных оценок под давлением мнения группы. Исследования американского психолога С. Аша показали, что три четверти людей хотя бы однажды показали конформизм, а его стабильное проявление наблюдалось в 37% случаев.
- **Еще одним признаком группы выступает установление определенных отношений между ее членами.**

Интегральные психологические характеристики группы

- психологический климат,
- групповые нормы,
- групповые интересы,
- установки.

Они формируются по мере развития группы.

Свойства группы как единого целого

- численность группы,
- ее возрастной или половой состав,
- национальность или социальное положение членов группы,
- состояние формальных и неформальных отношений ее членов.

Неформальные отношения определяются чувствами, которые участники взаимодействия испытывают друг к другу, а **формальные** — обязанностями и правами членов группы, обусловленными деятельностью и целью группы.

- психологические и организационные процессы сплочения: лидерство и руководство.

По количеству человек группы бывают

- большие группы,
- малые группы,
- микрогруппы.

- **Микрогруппы** включают в себя три или два человека.
- В них преобладают неформальные отношения.
- К основным признакам этих групп можно отнести чувства дружбы, любви, симпатии, общее дело.

- **Малая группа** — основная социальная среда человека.
- В ней лично знают друг друга.
- Малую группу часто обозначают как первичную.
- Она в наибольшей степени влияет на потребности, социальную активность и психологическое состояние человека.

- К **БОЛЬШИМ** по численности группам относятся как стихийно возникающие и кратковременно существующие общности людей (например, толпа на митинге), так и длительно существующие, имеющие исторические корни, устойчивые образования, такие как классы, религиозные группы, нации, профессиональные союзы, социальные группы.
- Именно под влиянием различных больших групп формируются общественные ценности и нормы социализированного поведения.

Стадии развития группы

- **Первая** характеризуется предъявлением требований только со стороны его руководителя. Это довольно низкий уровень группового сплочения. Люди еще не готовы к общим действиям и групповые нормы пока еще не выработаны.
- **Вторая стадия** вызвана развитием социальных отношений. Формируются групповые нормы и действия. Все большее количество людей способны к согласованным действиям. Требования руководителя поддерживаются наиболее активными членами группы. Создается социальный актив, лидерство.
- На **третьей стадии** в коллективе достигнута согласованность действий всех членов группы. Групповые нормы и действия выработаны. Ожидания, нормы и санкции становятся общими для всех членов коллектива. Социальный контроль со стороны лидера снижается.

Фазы развития группы

- 1. Фаза формирования.
- 2. Фаза психологической напряженности.
- 3. Фаза нормализации.
- 4. Фаза деятельности.

Фаза формирования

- Члены постепенно адаптируются друг к другу, изучая способы приемлемого поведения в группе.
- Это стадия перехода индивида от состояния независимой личности к приобретению статуса члена группы.
- Членам формирующейся группы испытывают волнение, нетерпеливы, оптимистичны, испытывают беспокойство как относительно будущей работы, так и в отношении социального взаимодействия с другими членами группы.
- Члены группы пытаются определить как вести себя в группе, как решать групповые проблемы, какая необходима информация и какими способами ее следует собирать.
- Члены группы ищут руководителя, ждут объяснений цели и планов работы, желают поскорее приступить к деятельности.

Фаза психологической напряженности

- Наиболее трудная для вновь сформированной команды. Понимая, что задачи, стоящие перед группой, более сложны, чем они предполагали вначале, члены группы становятся вспыльчивыми, обидчивыми или обвиняющими всех и вся в возникших трудностях.
- На этом этапе для членов группы характерно:
 - - сопротивление выполнению задачи и новым подходам к ее решению, отличным от тех, к которым привык каждый член группы в своей предшествующей деятельности;
 - - резкие колебания членов группы в отношении успешного достижения цели;
 - - продолжение обсуждения проблем среди членов группы, даже если найден компромисс;
 - - деление на фракции, с выбором союзников и противников;
 - - постановка недостижимых целей;
 - - отсутствие единства, повышенная взаимная напряженность в отношениях членов группы.
- Однако через некоторое время начинает происходить взаимопонимание между членами группы.

Фаза нормализации.

- На данном этапе члены группы принимают основные нормы группы, распределяют групповые роли, признают индивидуальные особенности членов группы. Снижается уровень эмоциональных конфликтов, внутренняя конкуренция между членами группы заменяется сотрудничеством.

-

В этой фазе характерны следующие факторы:

- - принятие членства в группе;
- - конструктивное выражение критики;
- - взаимопомощь, направленная на выполнение работы;
- - попытка достичь гармонии, избегая конфликтов;
- доверительное отношение друг к другу между членами группы, включая обсуждение личных проблем;
- - ощущение принадлежности к группе, совместимости, общих целей и задач;
- - установление и поддержание групповых норм.
- Члены команды учитывают свои различия, поэтому у них появляется время и энергия для осуществления общего проекта, ради которого создавалась их группа.

Фаза деятельности

- На этом этапе группа начинает эффективно выполнять поставленные задачи. Члены группы, уладив свои взаимоотношения, начинают работать, решая проблемы и проводя необходимые изменения.
- Группа становится эффективной единицей и начинает производительно работать. Продолжительность и интенсивность фаз развития группы изменяются в зависимости от многих индивидуальных

Факторы, воздействующие на групповую динамику.

- Возраст человека.
- Пол человека.
- Уровень образования.
- Индивидуально-психологические особенности.
- Социальный статус.