

Коммуникации



Коммуникация (как связь и общение) — от лат. «*communicatio*» — сообщение, передача и от «*communicare*» — делать общим, беседовать, связывать, сообщать, передавать...

□ Коммуникация- это процесс обмена информацией между людьми

деловую переписку

переговоры

межличностная,
межгрупповая,
публичная,
массовая,
политическая

вербальная

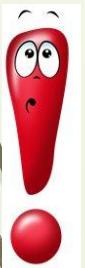
Невербальная

- интонация
- выражение лица,
- поза,
- жесты,

Невербалика - информация, принимаемая в общении и взаимодействии по не речевым каналам.

Невербалика включает в себя следующие компоненты:

- ▣ **Паралингвистика** (звучание, темп, громкость, интонации);
- ▣ **Кинесика** (жесты, жестовые процессы и жестовые системы);
- ▣ **Проксемика** (пространство и дистанцирование);
- ▣ **Мимика** (движения лицевых мышц);
- ▣ **Гаптика** (касания и тактильная коммуникация);
- ▣ **Хроменика** (время общения);
- ▣ **Одорики** (запахи, косметика, татуаж);
- ▣ **Аускультация** (слышание, восприятие звука);
- ▣ **Системология** (систематизация пространства, расположение объектов, смыслы, которые эти объекты выражают в процессе коммуникации);
- ▣ **Актоника** (действия, ритуалы, поступки, что-либо означающие);
- ▣ **Гастика** (коммуникативные функции пищи и напитков, снадобий и угощений, приемов пищи, поведения во время еды).



Сегодня, **60%** в общении между людьми составляет невербальная часть, то, что люди передают друг другу телом, через позу, жесты и выражение лица. Еще **30%** общения происходит через интонации и звучание голоса. Таким образом, **90% того, что люди выражают друг другу, не связано с речью.**

Жесты при общении несут много информации: в языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения.
Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на **4 группы**:



ЭТО СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ПРИВЫЧКИ ЧЕЛОВЕКА, СВЯЗАННЫЕ С ДВИЖЕНИЯМИ РУК (ПОЧЕСЫВАНИЕ, ПОДЕРГИВАНИЕ)



ЭТО СВОЕОБРАЗНЫЕ ЗАМЕНТЕЛИ СЛОВ ИЛИ ФРАЗ В ОБЩЕНИИ



ЭТО ЖЕСТЫ, ВЫРАЖАЮЩИЕ ОТНОШЕНИЕ ГОВОРЯЩЕГО К ЧЕМУ-ЛИБО: УЛЫБКА, КИВОК, НАПРАВЛЕНИЕ ВЗГЛЯДА, ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОЕ ДВИЖЕНИЕ РУКАМИ



ЖЕСТЫ ОБЩЕНИЯ: УКАЗАТЕЛИ, ПИКТОГРАФЫ, Т.Е. СВОЕОБРАЗНЫЕ ДВИЖЕНИЯ РУКАМИ, СОЕДИНЯЮЩИЕ ВООБРАЖАЕМЫЕ ПРЕДМЕТЫ

Процесс коммуникации

▣ **Основная цель-** обеспечить взаимопонимание людей.

Коммуникационный процесс- это последовательность взаимосвязанных этапов, необходимых для осуществления обмена информацией:

- ▣ Формулирование сообщения
- ▣ Кодирование информации
- ▣ Выбор каналов и передача сообщения
- ▣ Декодирование сообщений
- ▣ Интерпретация информации
- ▣ Передача подтверждения по обратной связи



Базовые элементы процесса коммуникации

- **Отправитель** – лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и ее передающие.
- **Сообщение** – собственно информация, имеющая определённую форму и закодированная с помощью соответствующих символов.
- **Канал связи** – средство передачи информации (устная речь, деловой документ, телефон, компьютерная сеть, электронная почта и т.д.)
- **Получатель** – лицо, которому предназначается информация и которое ее интерпретирует.

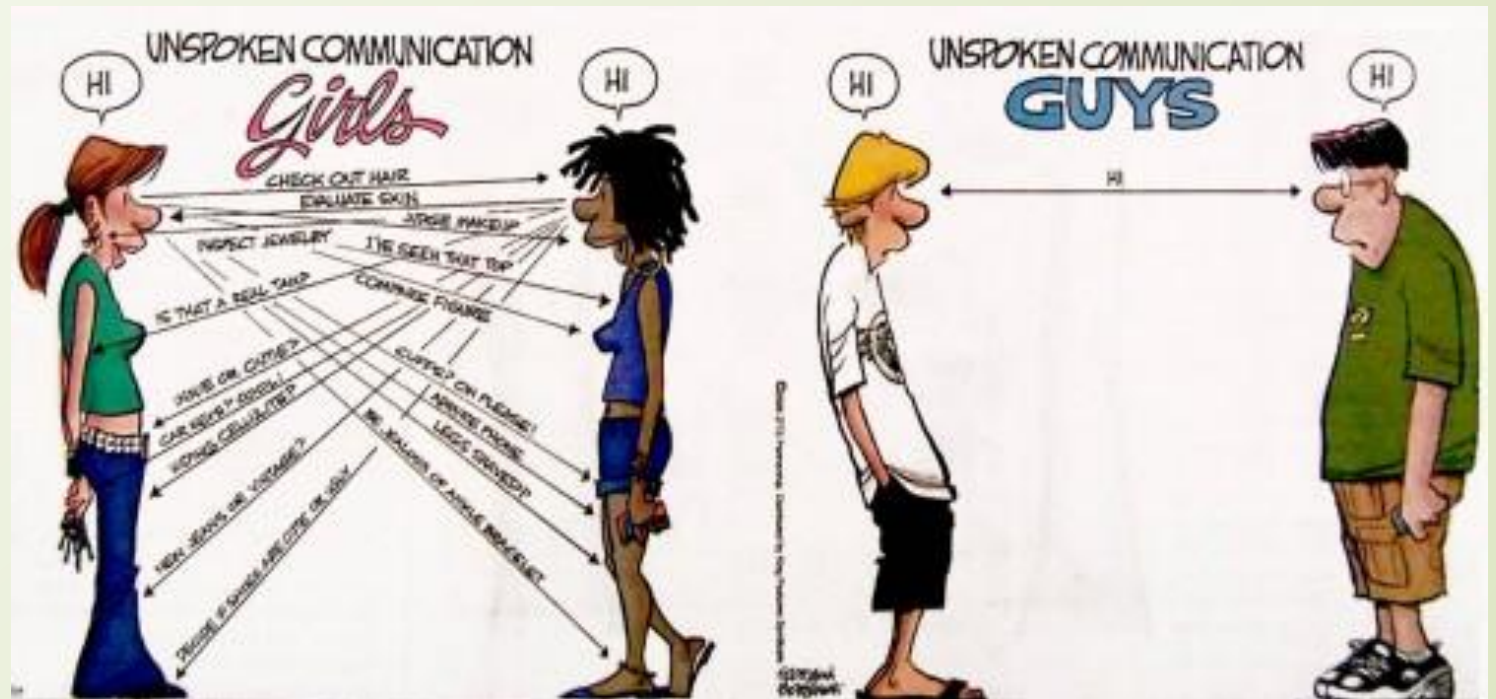
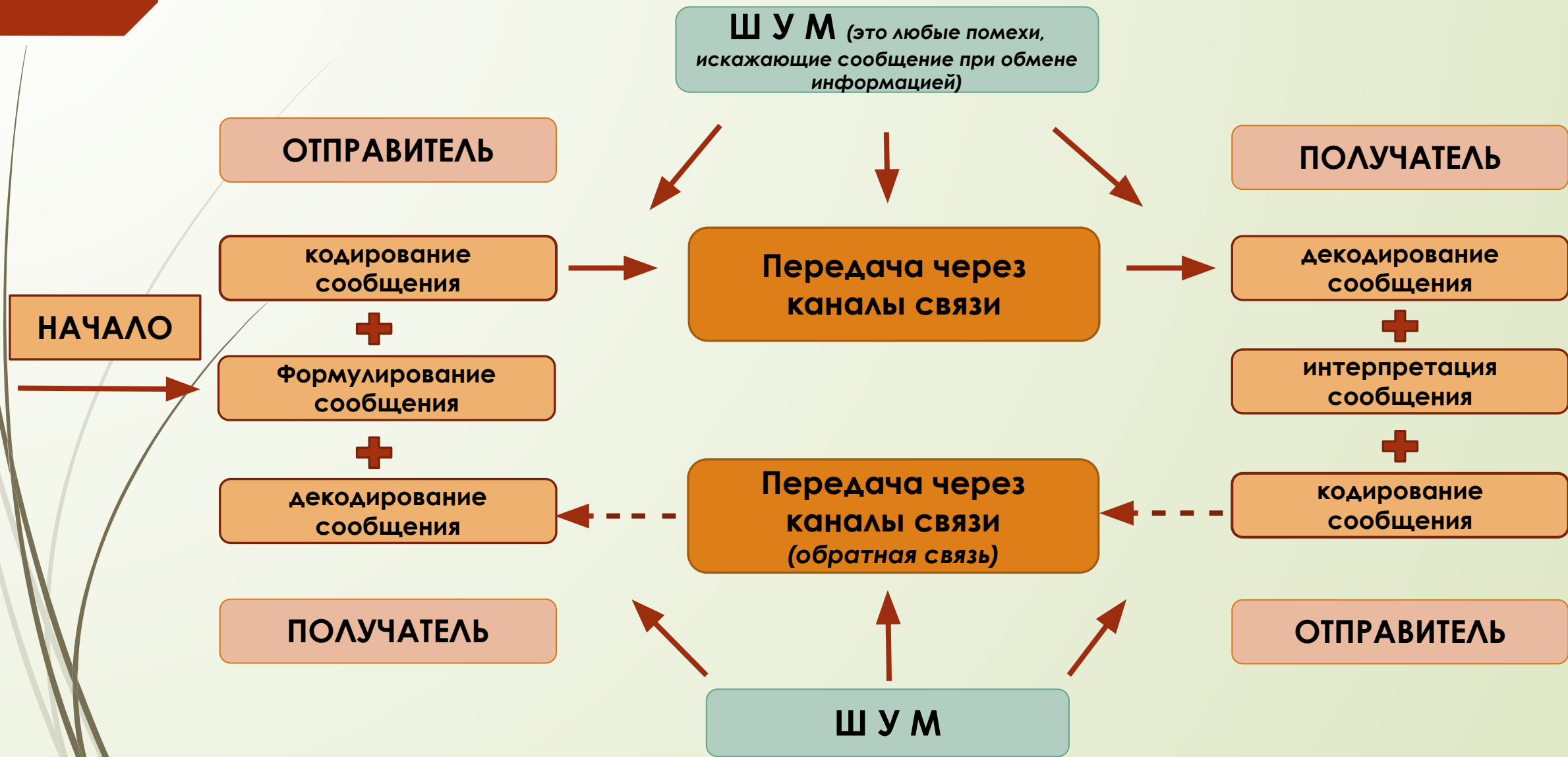


Схема передачи сообщения

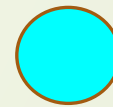


Зоны общения или дистанционная близость в общении



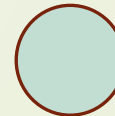
Публичная зона

-общение с большой группой людей-в лекционной аудитории, митинге



Социальная зона

-во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях с малознакомыми и незнакомыми людьми



Личная зона

- для обыденной беседы с друзьями и коллегами
- визуально-зрительный контакт между партнёрами, поддерживающими разговор



Интимная зона

-допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди
-доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения...

Проблемы процесса коммуникации

- ❑ Психологические различия в восприятии
- ❑ Семантические барьеры – различия в словах – символах (разные значения для разных людей)
- ❑ Невербальные символы
- ❑ Фильтрация-сжатие сообщений/информации
- ❑ Перегрузка каналов связи (нехватка технических средств и обработки информации)
- ❑ Нерациональная организационная структура (некачественно продуманная задача)



Барьеры общения

□ Барьер темперамента

□ Характер

- к себе (требовательность, критичность, самооценка);
- к другим людям (индивидуализм — коллективизм, эгоизм — альтруизм, жестокость — доброта, безразличие — чуткость, грубость — вежливость, лживость — правдивость и т. п.);
- к порученному делу (лень — трудолюбие, аккуратность — неряшливость, инициативность — пассивность, усидчивость — нетерпеливость, ответственность — безответственность, организованность — дезорганизованность и т. п.).

□ Субъекты общения, с психологической точки зрения, являются: доминантный, недоминантный, мобильный, ригидный (стремление быть во всем лучшим), экстравертный и интровертный субъекты общения.

□ Эмоции человека

- Барьер страдания
- Барьер гнева
- Барьер отвращения и брезгливости:
 - *мятая, грязная одежда и обувь;*
 - *небрежная, излишняя жестикация партнера, подергивание;*
 - *манеры (грубый цинизм, пальцы во рту, ушах, носу, демонстрация неприличных звуков и т. п.);*
 - *нарушение психологической дистанции общения;*
 - *гигиенически неприятные действия (почесывание, сморкание без использования носового платка, харканье, слюнотечение и т. п.);*
 - *мокрые, потные ладони и грязные ногти протянутой для рукопожатия руки;*
 - *неприятные запахи и т.д*

□ Барьер презрения

□ Барьер страха

□ Барьер стыда и вины

□ Барьер плохого настроения

□ Барьер речи



Преодоление коммуникационных барьеров

- **Искажения сообщений (дезинформация)**
 - Непреднамеренное искажение
 - Сознательное искажение
 - Фильтрация
 - Несовпадение статусов уровней организации
- **Информационные перегрузки**
- **Неудовлетворенная структура организации**
- **Психология сотрудников**
 - Стереотипное мышление
 - Предвзятое мнение
 - Неправильные взаимоотношения с кем-то: отсутствие внимания и потеря интереса, неполнота фактического материала
- **Плохая структура сообщений**
- **Слабая память подчиненных**
(за сутки сбрасывается в среднем 70-75% усвоенного)
- **Отсутствие обратной связи**



ХОЧЕШЬ

ЖИТЬ -



УЧИСЬ ОБЩАТЬСЯ