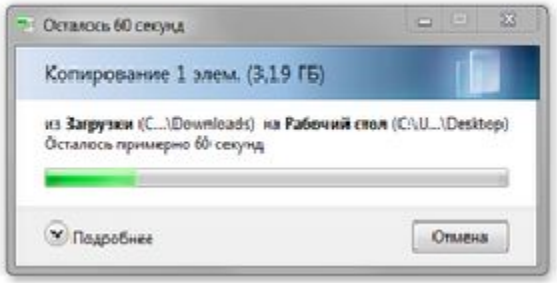
КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Стороны общения

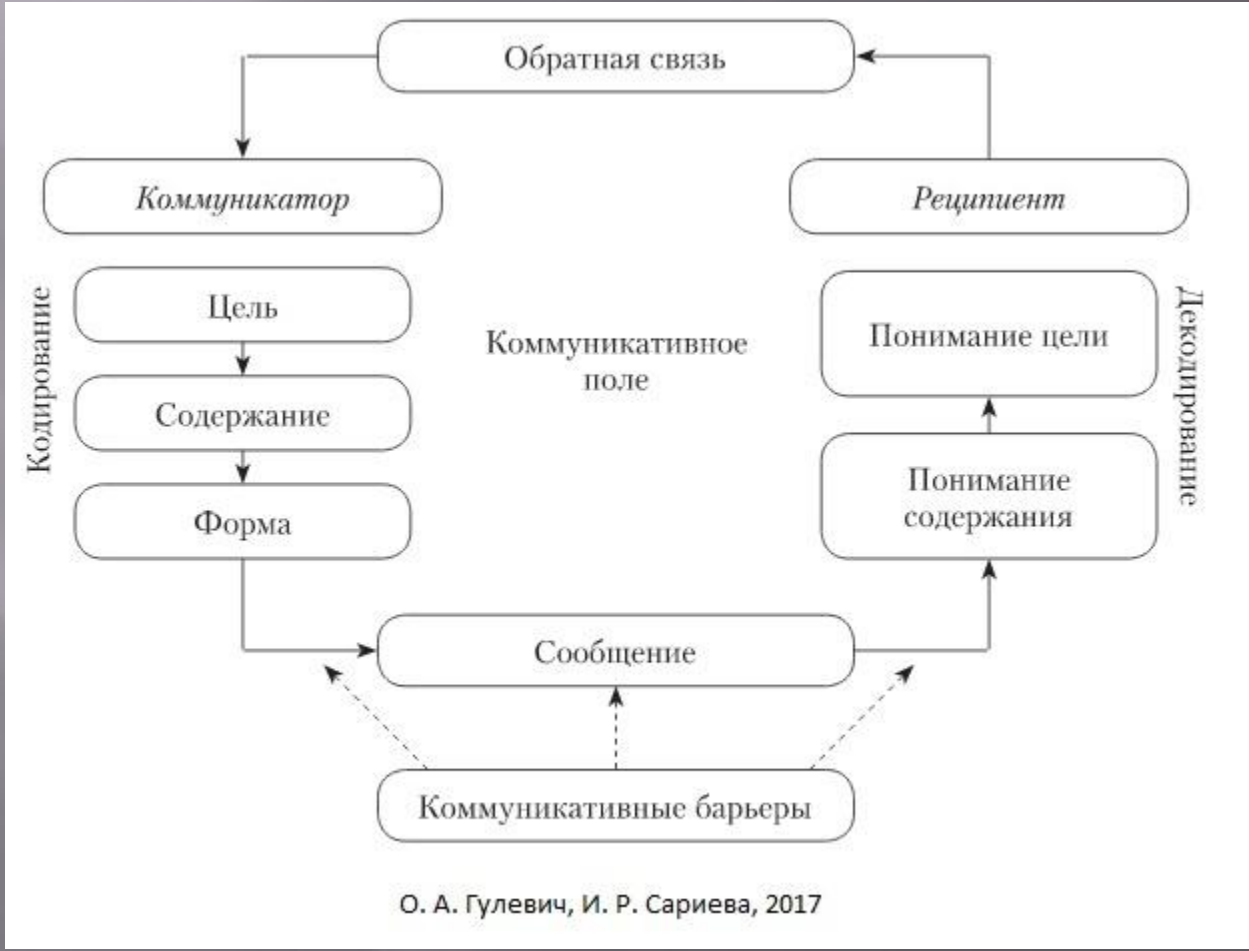
Что такое коммуникация?

=

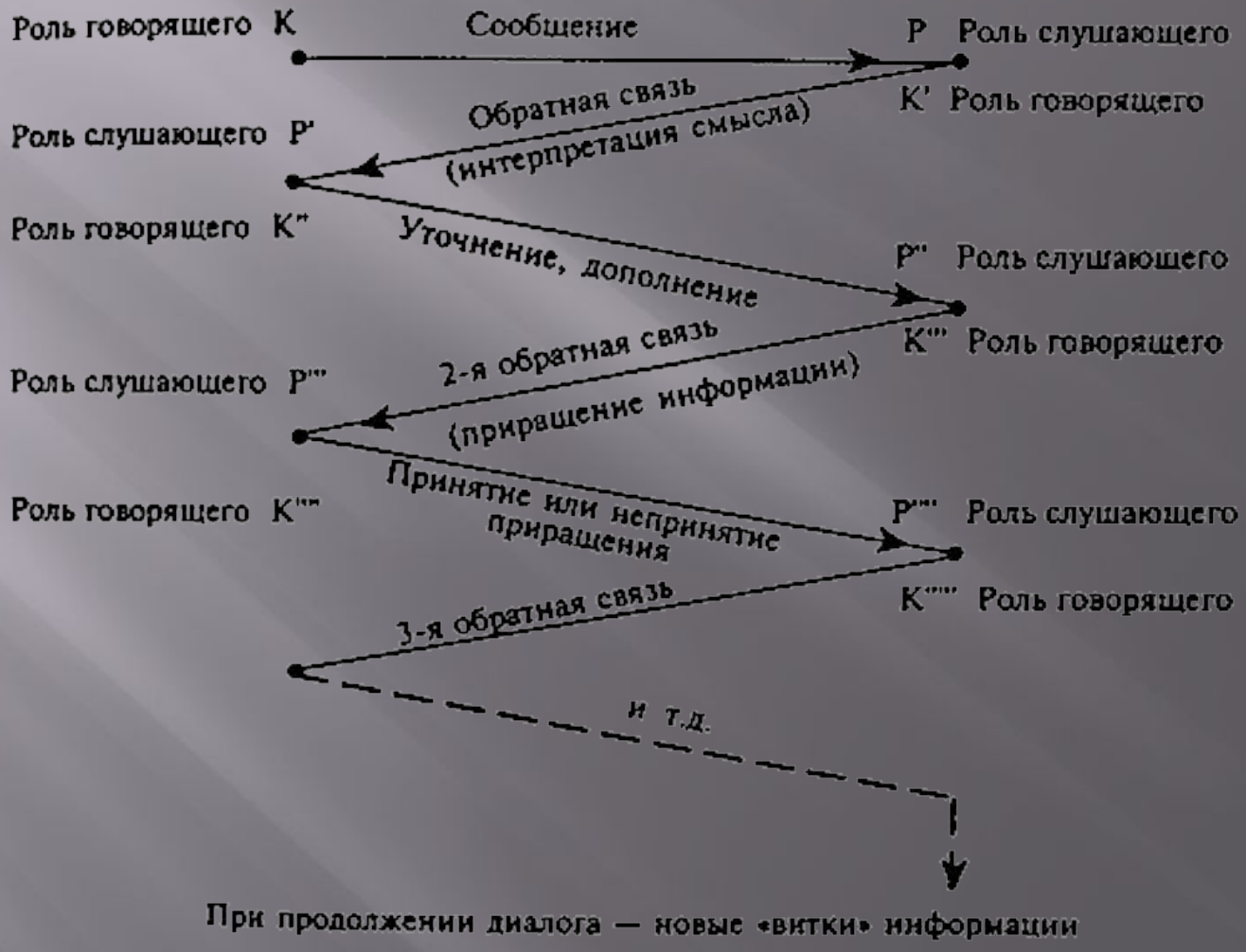


?

Коммуникативная ситуация



Реальный коммуникативный акт



Особенности коммуникации

- Активный обмен информацией, а не пассивное движение информации.
- При обмене информацией происходит влияние участников коммуникативной ситуации друг на друга
- Коммуникативное влияние возможно тогда, когда все стороны ситуации обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации.
- В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Они не связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования, а носят социальный или психологический характер.

Г. М. Андреева «Социальная психология»

Цели коммуникации (определяют её содержание)

- Инструментальные (побудить кого-то к чему-то, предупредить, сообщить точную информацию…)
- связанные с отношениями
- связанные с “Я-концепцией” и самооценкой

Направления коммуникативного воздействия

Направления коммуникативного воздействия

Название	Содержание
Влияние на познавательную активность	Влияние на интенсивность и направление восприятия, внимания, мышления и памяти реципиента; формулировка новых альтернатив и принятие решения
Изменение аттитюдов	Изменение отношения реципиента к объекту
Изменение эмоционального состояния	Улучшение или ухудшение эмоционального состояния реципиента
Изменение Я-концепции	Изменение представления реципиента о себе и самооценки
Побуждение к действию	Формирование у реципиента намерений и поведенческих навыков

О. А. Гулевич, И. Р. Сариева, 2017

Стили коммуникации (определяют её форму)

- прямой/непрямой

(да, нет, абсолютно, я/ возможно, не уверен, вероятно)

- слабый/сильный

(я думаю, я предполагаю, извините, не знаю, вопросы-концовки, цитаты, ээээ хм вы знаете)

- аффилятивный/настойчивый
- вычурный/сжатый
- социально/личностно ориентированный

Барьеры коммуникации

- Технические
- Фонетические
- Психологические

личностные черты, навыки
аттитюды и ценности
наличие нескольких, противоречащих друг другу целей
отсуствие мотивации
отсутствие коммуникативных навыков
эмоциональное состояние
неадекватное понимание цели сообщения
неадекватное представление о партнере по общению

- Семантические

незнакомый язык
абстрактные понятия
многозначные понятия и идеоматические выражения
использование синонимов (шпион/разведчик, торгаш/бизнесмен и т. п.)

- Социальные

Невербальная коммуникация

Системы невербальной коммуникации

- Кинесика — самая большая система, включающая в себя различные движения — позы, походку, жесты и мимику.
- Гаптика — прикосновения коммуникатора к себе и реципиенту.
- Паралингвистика — параметры голоса человека. К ним относятся громкость голоса и ее изменение, скорость и ритмичность речи, тембр, звучность, напряженность, мелодика голоса (хрипота, носовой звук, скрежетание и т.д.), ясность артикуляции.
- Экстралингвистика — неречевые вкрапления в речь: стоны, смех, плач, вздохи, паузы, «слова-паразиты» («ммм», «ох», «вот»).
- Окулесика — визуальное поведение людей во время общения. Параметрами взгляда являются его направление, линия и объект, движение и величина глаз, длительность визуального контакта, размер зрачков.
- Ольфакция — язык запахов. К этой системе относятся как естественные для человека запахи тела, так и искусственные запахи — духи, благовония и т. д.
- Гастика — язык пищи и напитков.
- Проксемика — пространственно-временная организация общения.
- Внешний вид

Невербальная коммуникация нужна для того, чтобы передавать информация об:

- эмоциональном состоянии
- социальном статусе
- отношении к партнёру