



# ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОГО ПРОЦЕССА

## Лекция 3:

- ✓ Определение понятия коммуникативный процесс.
- ✓ Вербальная и невербальная коммуникация.
  - ✓ Барьеры коммуникации.

**Коммуникативный процесс**  
объединяют систему действий  
человека для обеспечения  
*планирования, реализации и*  
*контроля*  
**любой деятельности людей.**

**Верно выстроенный процесс  
коммуникации является  
важным фактором  
*позитивных* отношений между  
людьми во всех социальных  
группах.**

Процесс  
коммуникации

Коммуникант  
ы

Вербальное  
общение

Невербальное  
общение

Коммуникатив  
ное событие

Условия и вид  
общения

# В коммуникативном процессе **сообщение-** **информация**

ОБРАБАТЫВА  
ЕТСЯ

ИНТЕРПРЕТИР  
УЕТСЯ

УСТАНОВЛИВ  
АЮТСЯ  
ОТНОШЕНИЯ

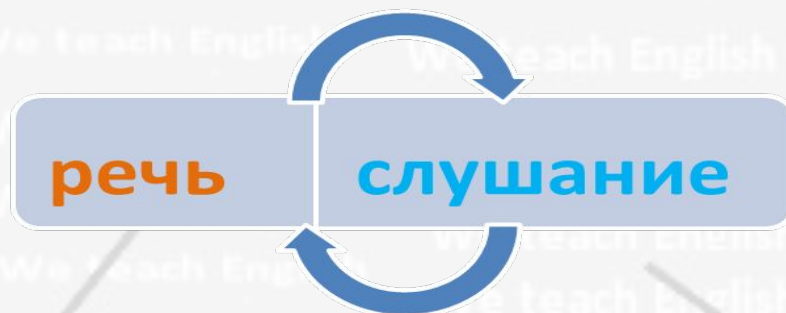
взаимовлияние, взаимодействие,  
эмоциональной симпатии и (или)  
антипатии и др.



# Вербальное общение (устное и письменное)

№ п/п	Параметры анализа процесса коммуникации	Авторитарная коммуникация	Диалогическая коммуникация
1	Психологическая установка коммуникатора	«Сверху – вниз»	«На равных»
2	Характеристика текста	<ul style="list-style-type: none"> <li>• безличный характер;</li> <li>• без учета особенностей слушателя;</li> <li>• сокрытие чувств;</li> <li>• аксиоматичное содержание.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• персонификация текста;</li> <li>• учет индивидуально-личностных особенностей слушателя;</li> <li>• открытое предъявление собственного мнения;</li> <li>• дискуссионный характер содержания.</li> </ul>
3	Коммуникативное пространство	Монофония	Полифония
4	Способы организации коммуникативного процесса	Коммуникатор находится напротив группы	Коммуникатор находится вместе с группой
5	Невербальное поведение	Закрытая позиция, «над» аудиторией	Открытая позиция, один пространственный уровень

# Вербальная коммуникация



«Слушать других – это своего рода искусство. Чтобы научиться слушать, человек должен забыть или отложить в сторону все свои предубеждения, все стереотипы и все свои ежедневные заботы. Когда вы настроены на то, чтобы познавать, вещи познаются легко; вы слушаете, когда ваше внимание действительно целиком отдано чему-то...».

(Баркер Л., Ватсон К. Искусство слушать. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. – С. 31)

# ***Факторы, влияющие на организацию коммуникативного процесса:***

- соблюдение коммуникативной нормы;
- установление контакта с собеседником;
- содержание речи;
- языковое оформление;
- стиль общения;
- объём сообщения;
- форма представления и расположение информации;
- адресат.



## Невербальная коммуникация



Рисунок 2. Структура невербальной коммуникации



# ***Барьеры коммуникации***

## **Логический барьер**

- неточность высказывания;
- несовершенство перекодирования мыслей в слова;
- неуместное использование профессиональных терминов;
- неверное истолкование намерений собеседника;
- чрезмерное использование иностранных слов;
- неполное информирование партнера;
- быстрый темп изложения информации;
- наличие смысловых разрывов и скачков мысли;
- неполная концентрация внимания.

## Стилистический барьер

- от внимания к интересу;
- от интереса к основным положениям;
- от основных положений к возражениям и вопросам;
- ответы, выводы, резюмирование.

**!!!! ВЫБОР ЯЗЫКА ОБЩЕНИЯ!!!!**

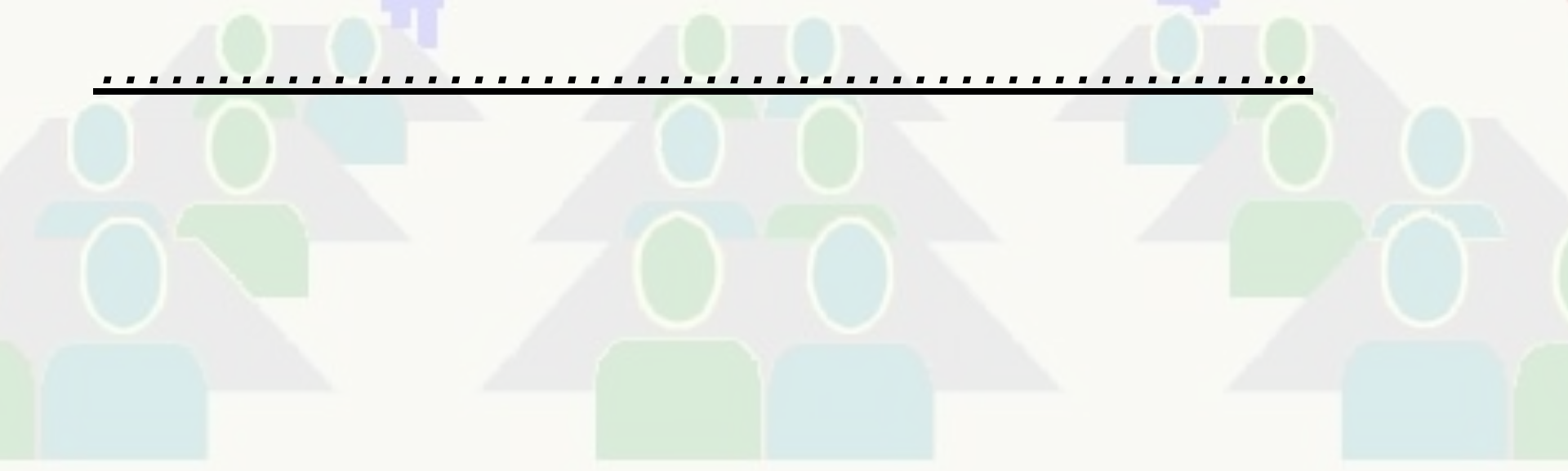


*Семантический барьер*

*Фонетический барьер*

*Барьер личного пространства*

*Барьер стеснительности*





# Вопросы к семинару:

1. Дайте определение понятию «коммуникативный процесс. Охарактеризуйте его основные элементы и этапы.
2. Что такое вербальное/невербальное общение? Какие разновидности вербальной/невербальной коммуникации вы знаете?
3. Назовите составляющие успешного общения.
4. Что такое коммуникативные барьеры, и каковы причины их возникновения? Приведите примеры.
5. Как можно преодолеть коммуникативные барьеры? Предложите свои варианты и аргументируйте.

## Литература:

1. Аболина, Н. С. Практикум по развитию коммуникации: учебное пособие. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2012. – 72 с.
2. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. ВЕРБАЛЬНАЯ И НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ. – URL: [http://mprj.ru/archiv\\_global/2011\\_2\\_7/nomer/nomer19.php](http://mprj.ru/archiv_global/2011_2_7/nomer/nomer19.php)