



Сущность коммуникационного процесса

Меркулова Людмила Валерьевна
к.п.н., доцент

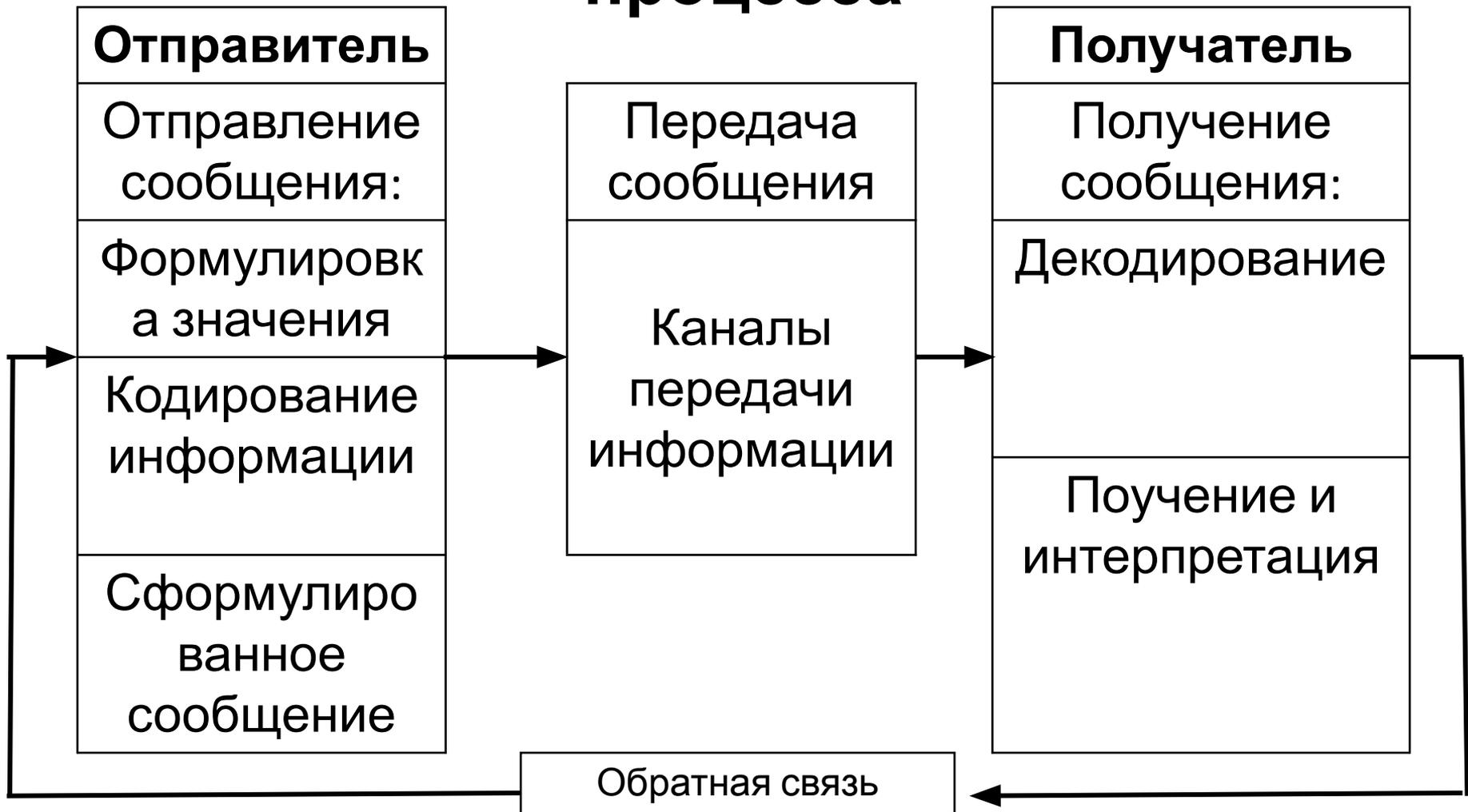


План:

1. Структура коммуникационного процесса: этапы и элементы
2. Классификация коммуникаций
3. Невербальные коммуникации: виды и значение
4. Коммуникационные барьеры



Структура коммуникационного процесса





Структура коммуникационного процесса

Ф
И
З
И
Ч
Е
С
К
И
Е

Коммуникативное поле



П
С
И
Х
И
Ч
Е
С
К
И
Е



Классификация коммуникаций

Основание классификации	Виды коммуникаций
Субъект и средства коммуникаций	Коммуникации с помощью ТС Межличностные
Форма общения	Вербальные Невербальные
Каналы общения	Формальные Неформальные
Расположение каналов коммуникаций	Вертикальные Горизонтальные Диагональные
Направленность информации	Нисходящие Восходящие



Классификация невербальных коммуникаций

1. **Кинесика**
2. **Окулесика**
3. **Экстралингвистика**
4. **Паралингвистика**
5. **Ольфакция**
6. **Гастика**
7. **Проксемика**



КИНЕСИКА

Позы, жесты, касания,
мимика, походка

Поза – положение человеческого тела

Жесты – движения руками

Мимика – структура лица и движения лицевых мускулов
(стабильные, относительно стабильные и нестабильные
сигналы)



ОКУЛЕСИКА

Взгляд (направление, длительность)

ЭКСТРАЛИНГВИСТИКА

Стоны, смех, плач, вздохи, паузы, слова-паразиты

ПАРАЛИНГВИСТИКА

Громкость, тембр, скорость, ритмичность



ОЛЬФАКЦИЯ

Естественные
и искусственные запахи

ГАСТИКА

Пища и напитки

ПРОКСЕМИКА

Дистанция
Пространство
Ориентация и угол
Длительность



Итак...

Мы лучше понимаем невербальные сообщения, когда...

- **Правило нескольких признаков:** при декодировании невербальных сообщений надо учитывать сочетания признаков
- **Правило динамики:** при декодировании невербальных сообщений надо учитывать изменение невербального поведения
- **Правило различий:** при декодировании невербальных сообщений надо учитывать индивидуальные и групповые различия
- **Правило контекста:** при декодировании невербальных сообщений надо учитывать контекст невербальной коммуникации





Проверим себя

1. Виктория разговаривает с другом. Вчера он не пришел на встречу и теперь объясняет, почему это произошло. Сначала он вел себя неуверенно, его объяснения были противоречивы и непоследовательны. Затем он начал улыбаться, заговорил более уверенно и логично. Виктория игнорирует первоначальное и принимает во внимание более позднее поведение друга. Она делает вывод, что друг говорит правду, хотя он лжет. Какое правило интерпретации невербальной коммуникации нарушила Виктория, когда поверила другу?

Правило нескольких признаков

Правило динамики

Правило контекста

Правило различий



Проверим себя

5. Андрей ищет работу. Сегодня он пришел на собеседование в торговую фирму. В кабинете, где проходит собеседование, холодно, и Андрей чувствует себя неуютно. Он очень хочет получить работу и поэтому внимательно следит за реакцией интервьюера. Он видит, что интервьюер сидит с недовольным лицом и в закрытой позе (обхватил себя за плечи). Андрей делает вывод, что не понравился интервьюеру, тогда как на самом деле интервьюер просто замерз. Какое правило интерпретации невербальной коммуникации нарушил Андрей, когда сделал заключение об отношении интервьюера?

Правило нескольких признаков

Правило динамики

Правило контекста

Правило различий



Проверим себя

10. Быстро темнело. Вера шла быстро, почти бежала, иногда останавливалась, чтобы опереться о стену и отдохнуть. От нее пахло сигаретами и ментоловыми конфетами. Она улыбалась и с надеждой думала о том, что будет завтра. Какие системы невербальной коммуникации описаны в этом отрывке?

- Кинесика, ольфакция
- Окулесика, паралингвистика
- Экстралингвистика, проксемика
- Кинесика, экстралингвистика



Проверим себя

11. Лидия начала говорить, но не сдержалась и заплакала. Она плакала беззвучно, этого было почти не видно, но слезы текли по ее щекам. Мы стояли далеко, но вдруг отчетливо почувствовали, как ей плохо. Какие системы невербальной коммуникации описаны в этом отрывке?

- Кинесика, паралингвистика
- Окулесика, проксемика
- Экстралингвистика, проксемика
- Ольфакция, экстралингвистика



Проверим себя

13. Глеб таращился в дверь... нет, в сторону двери, во мраке не видной. В подвале пахло сыростью. Он и сам пах, резко и дурно, запахом ужаса. Ныла рваная ногтем кожа на скуле. Какие системы невербальной коммуникации описаны в этом отрывке?

Кинесика, экстралингвистика

Паралингвистика, проксемика

Окулесика, проксемика

Окулесика, ольфакция



Проверим себя

14. Елена ведет лекцию. Прямо перед ней сидит студент. Он пристально смотрит в сторону Елены и одновременно что-то рисует в тетради. Елена обращает внимание на направление взгляда: ей кажется, что студент прислушивается к ее рассказу. Чтобы проверить, насколько слушатели понимают ее рассказ, Елена периодически задает вопросы. К ее удивлению выясняется, что «внимательный» студент не может ответить ни на один вопрос. Какое правило интерпретации невербальной коммуникации нарушила Елена, когда сделала заключение о внимательности студента?

Правило нескольких признаков

Правило динамики

Правило контекста

Правило различий



Проверим себя

7. Мария пишет работу по психологии. По условиям задания она должна выбрать человека и наблюдать за ним на протяжении 5 минут. Чтобы выполнить задание, Мария зашла в студенческую столовую и стала наблюдать за группой беседующих студентов. Она слышала голоса, видела жесты, взгляды, взаимное расположение участников беседы. В этот момент она поняла, чем вербальная коммуникация отличается от невербальной. В каком пункте НЕправильно описаны различия между вербальной и невербальной коммуникацией?

- Вербальные сообщения часто хорошо контролируются, а невербальные сигналы передаются спонтанно
- Вербальное сообщение относительно легко, а невербальное сообщение трудно разложить на простые(слова, предложения)
- Элементы вербального сообщения следуют друг за другом, а элементы невербального сообщения могут появляться одновременно
- Элементы невербального сообщения часто имеют, а элементы вербального сообщения не имеют четко определенного значения



Коммуникационные барьеры

