

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)





Вопросы



Основные элементы коммуникации



Вербальная коммуникация



Невербальная коммуникация



Коммуникативные барьеры



1



Коммуникационный процесс - это обмен информацией между отдельными людьми или группой лиц

Основная цель коммуникационного процесса - это обеспечение понимания посланного сообщения

ПРОСТОЙ.РУ



ОТПРАВИТЕЛЬ



СООБЩЕНИЕ



КАНАЛ
ПЕРЕДАЧИ



ПОЛУЧАТЕЛЬ



Структура процесса коммуникации





ОТПРАВИТЕЛЬ

- Лицо собирающее информацию и передающее её

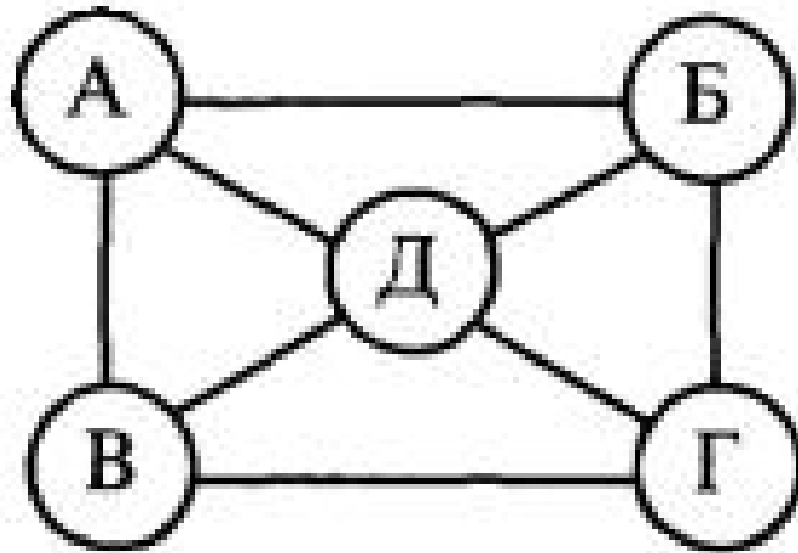


- **Кодирование** – это перевод информации в слова, символы, интонацию, жесты (язык тела)





- **Средство передачи (сети)** - это соединение определенным образом участвующих в коммуникационных процессах индивидов или элементов с помощью информационных потоков.



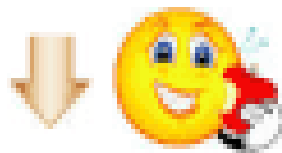
Коммуникационная сеть типа «Колесо», в которой имеется центральный субъект (один из членов группы всегда находится на пересечении всех направлений общения), облегчает и ускоряет процесс коммуникаций. Это не отдающий распоряжения администратор, а общепризнанный лидер, ведущий за собой остальных



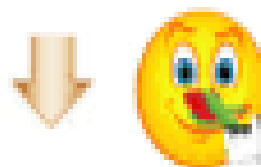
- **Передача информации получателю**

- это физическое доведение информации до получателя

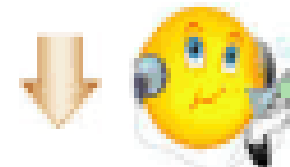
- это процесс организации доступности информации или информационного сообщения



ЯЗЫК

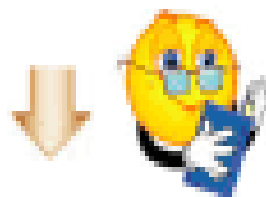


НОС



УШИ

Человек воспринимает информацию с помощью пяти органов чувств



ГЛАЗА

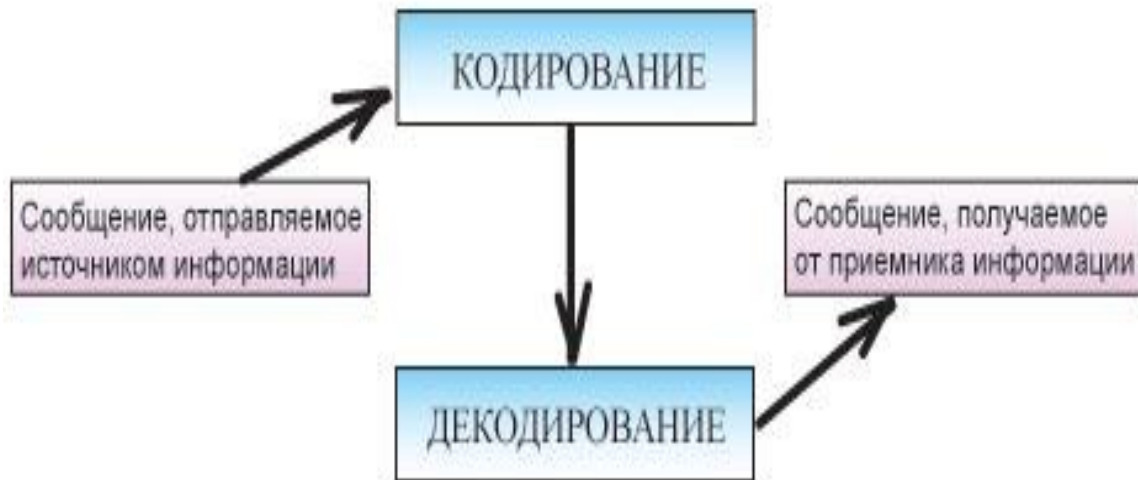


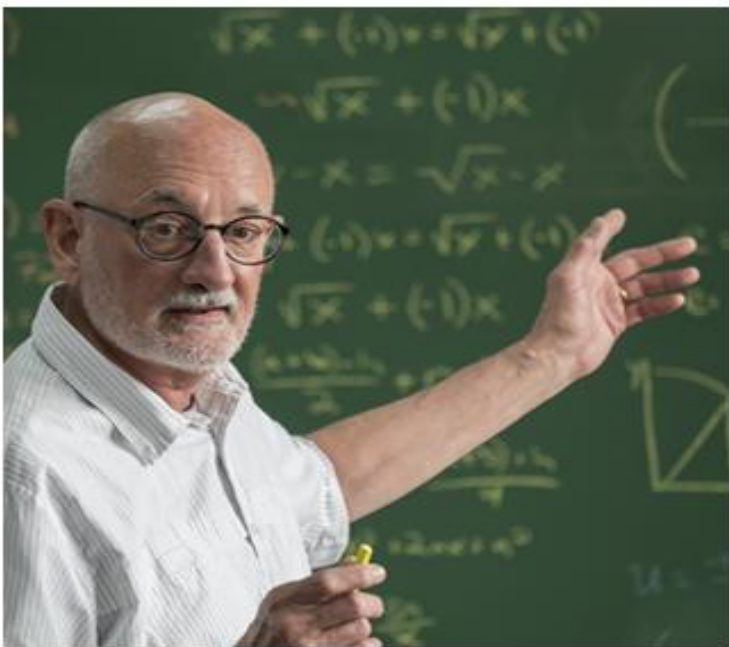
КОЖА



- **Декодирование**
- это перевод
СИМВОЛОВ
отправителя в
МЫСЛИ
получателя

- Чем точнее символы выбраны, тем точнее они будут декодированы





Кодер



Декодер



- После получения сообщения у получателя возникает реакция, которая характеризует то, как было понято сообщение.
- Получатель производит действие, которое также должно быть декодировано, но уже самим отправителем.
- Возникает обратная связь, которая позволяет контролировать и корректировать процесс передачи информации



- **Шум** — любой источник искажения объема и смысла сообщения

- механическая неисправность (плохое качество печати)
- разница в образовании участников процесса (люди не понимают терминологию или понимают ее по-своему)
- разница в восприятии





Игра: «Испорченный телефон»

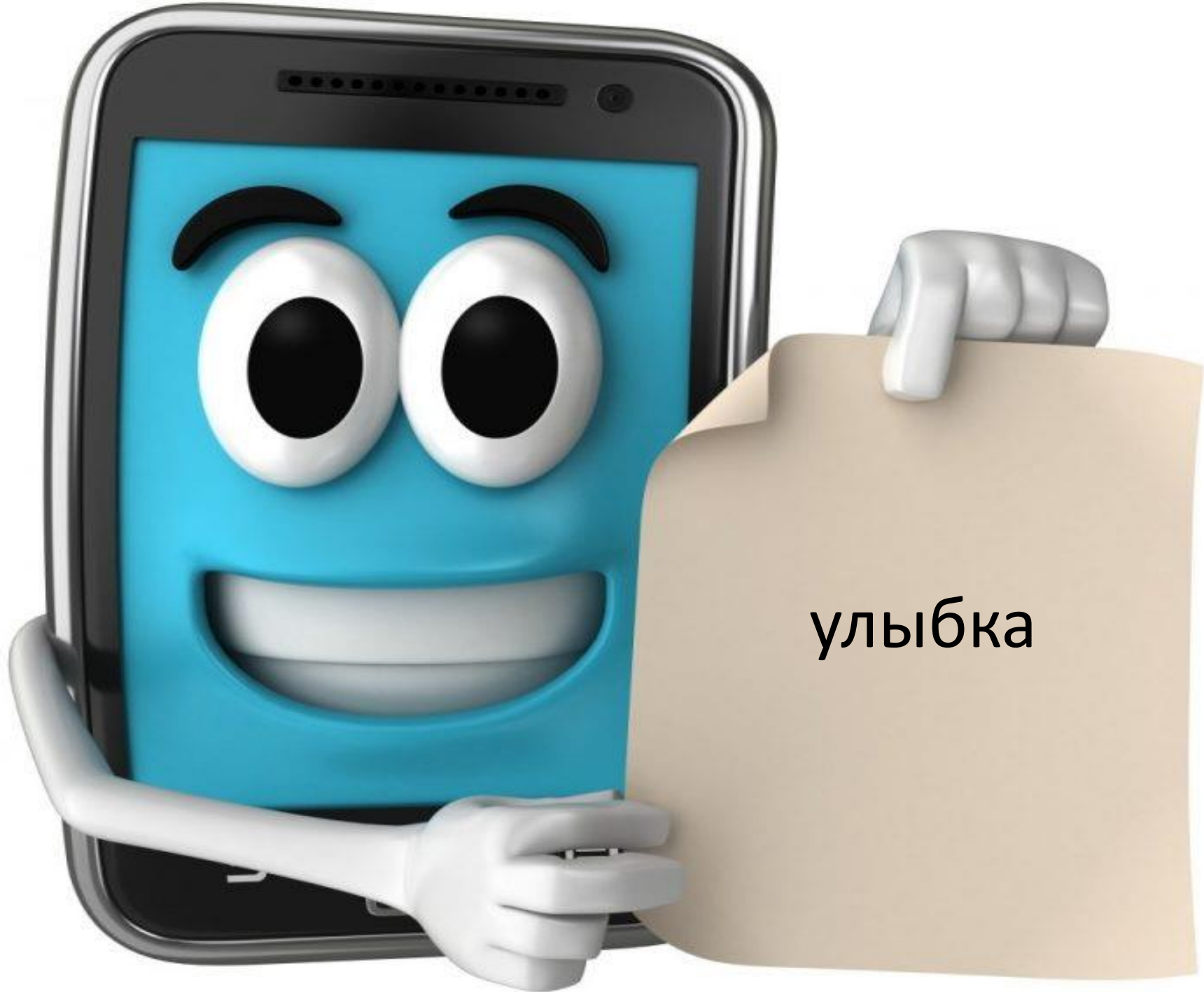




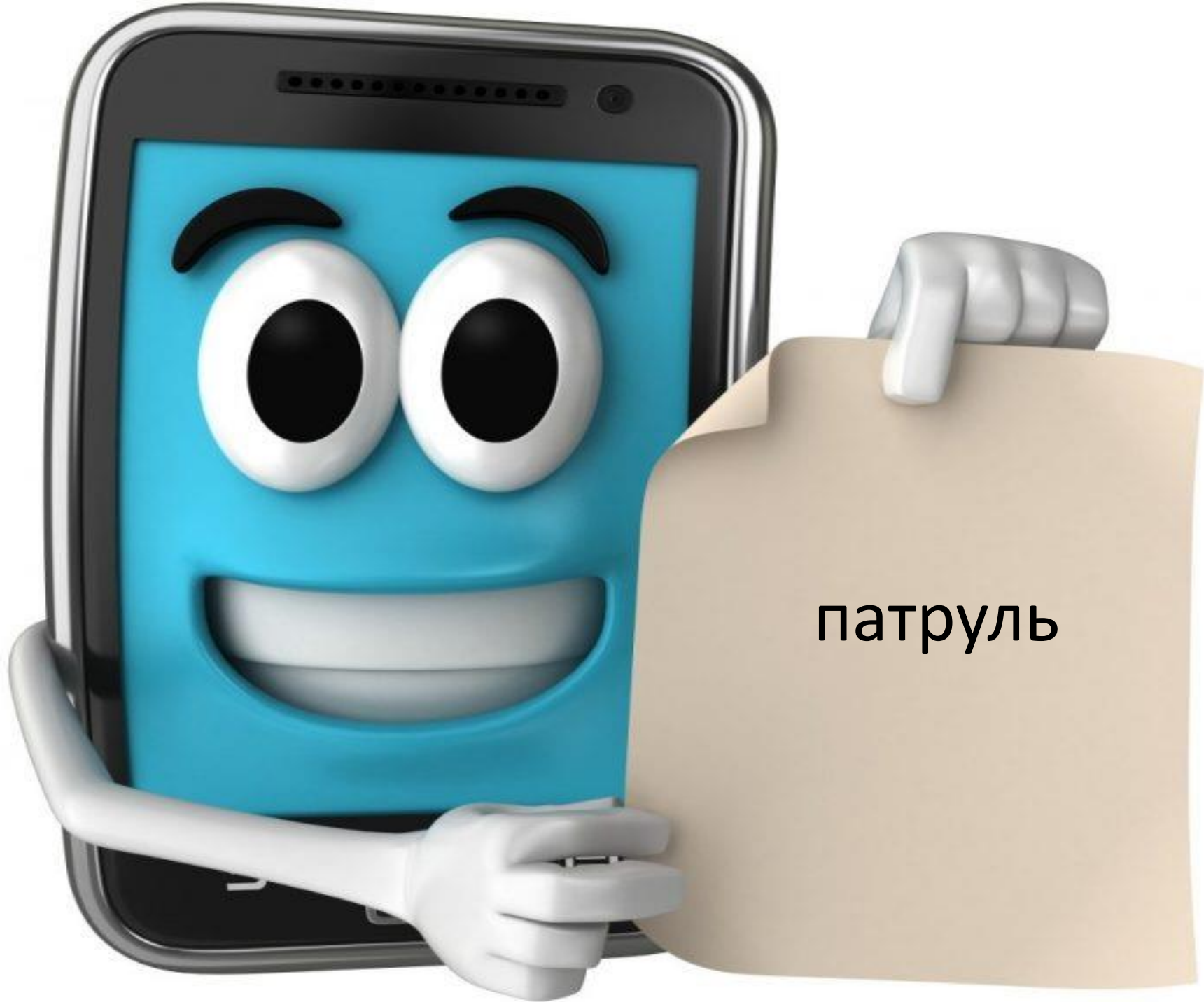
Правила игры:

- Группа делится на две команды
- Ведущий загадывает слово и шепчет его первому игроку так, чтобы не услышали остальные.
- Первый шепчет на ухо второму игроку то, что удалось услышать.
- Второй передает слово шепотом третьему и так далее по цепочке.
- Последний игрок громко вслух называет то, что услышал.
- Ведущим становится последний игрок, а все остальные «сдвигаются» по скамейке.
- Бывший ведущий садится на место первого игрока

Ограничение объяснения слова 1 минута



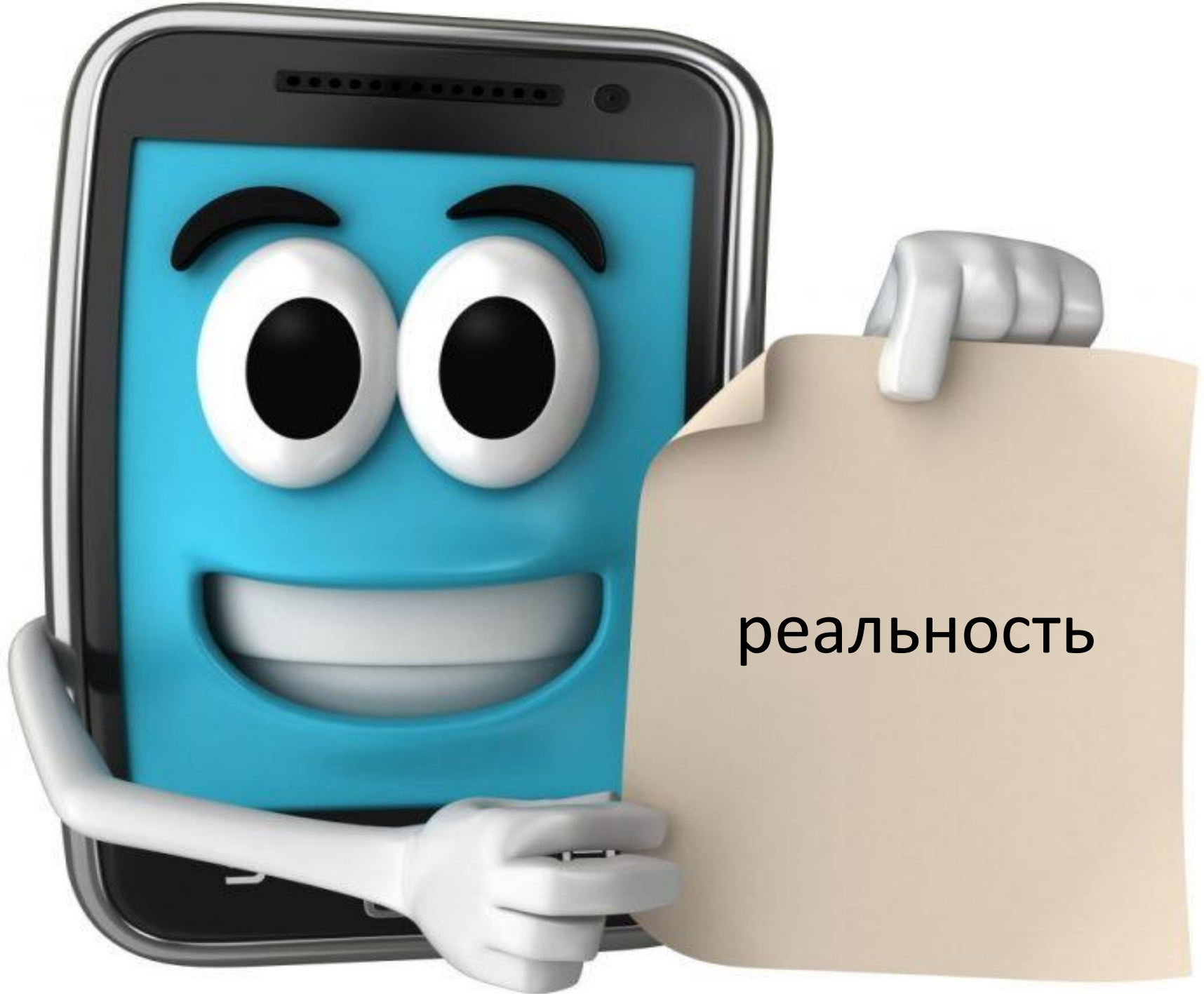
улыбка



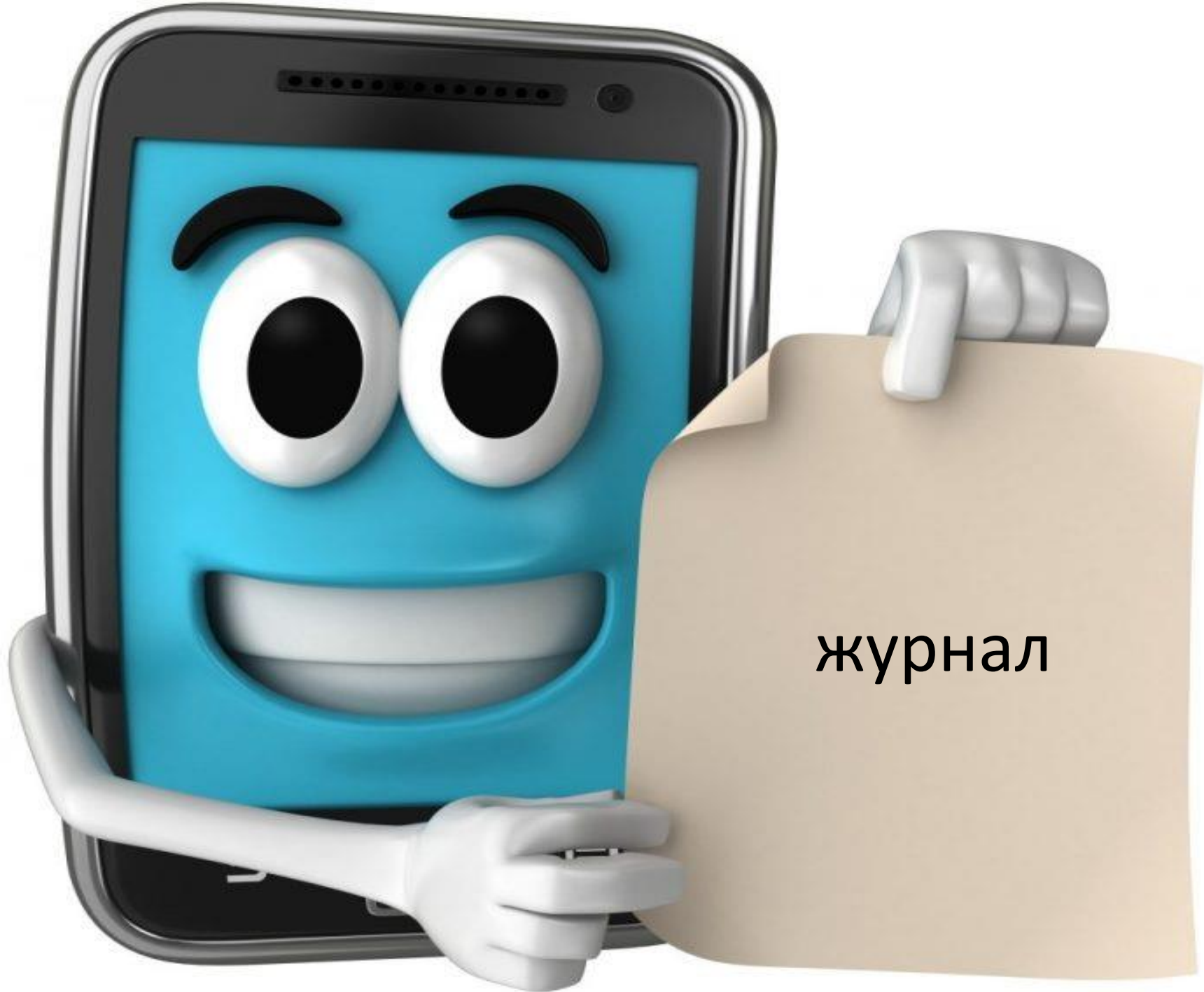
патруль



пробег



реальность



журнал



2



- **Вербальное общение (знаковое)** осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь.





- **язык** - это система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения
- Язык используется в самых разных функциях



Функции языка

Коммуникативная	Познавательная	Аккумулятивная	Конструктивная	Эмоциональная	Контактоустанавливающая	Этническая
основное средство общения	выражение деятельности сознания	средство накопления и хранения знаний (конспекты, дневники, записные книжки)	средство формирования мыслей	средство выражения чувств и эмоций	устанавливает контакт между людьми	средство объединения народа



Под речевой деятельностью понимается ситуация, когда для общения с другими людьми человек использует язык.

Существует несколько видов речевой деятельности:

- **говорение** - использование языка для того, чтобы что-то сообщить
- **слушание** - восприятие содержания звучащей речи
- **письмо** - фиксация содержания речи на бумаге
- **чтение** - восприятие зафиксированной на бумаге информации





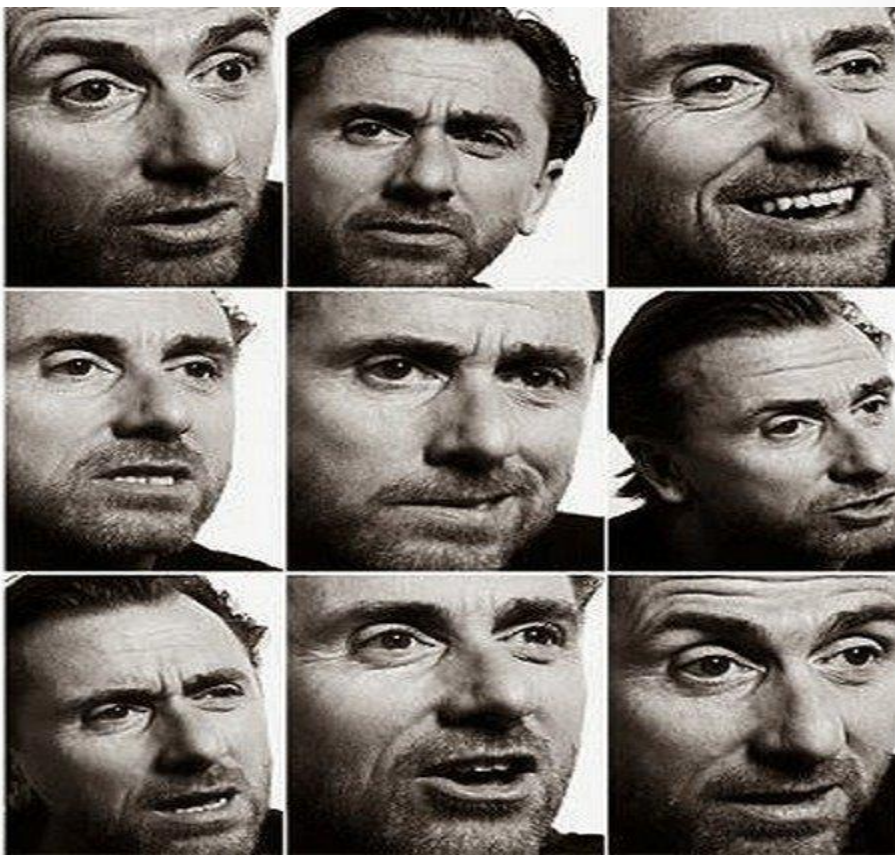
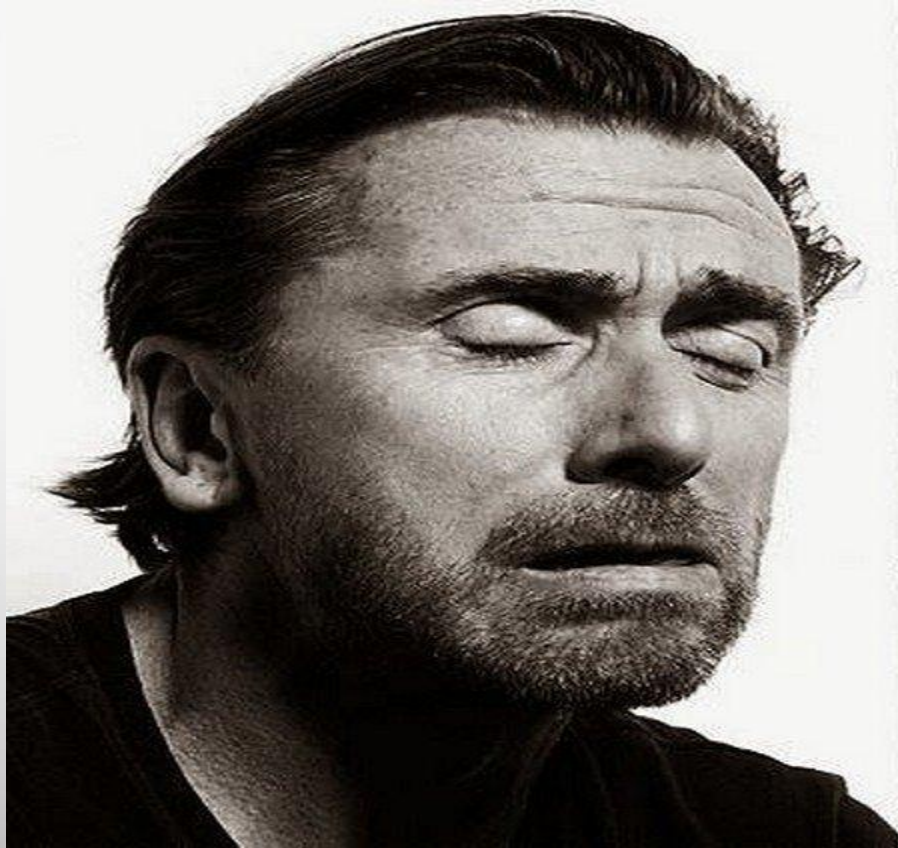
Для психологии активности и поведения особую важность представляют невербальные средства общения



3



• При невербальном общении средством передачи информации являются несловесные знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение)







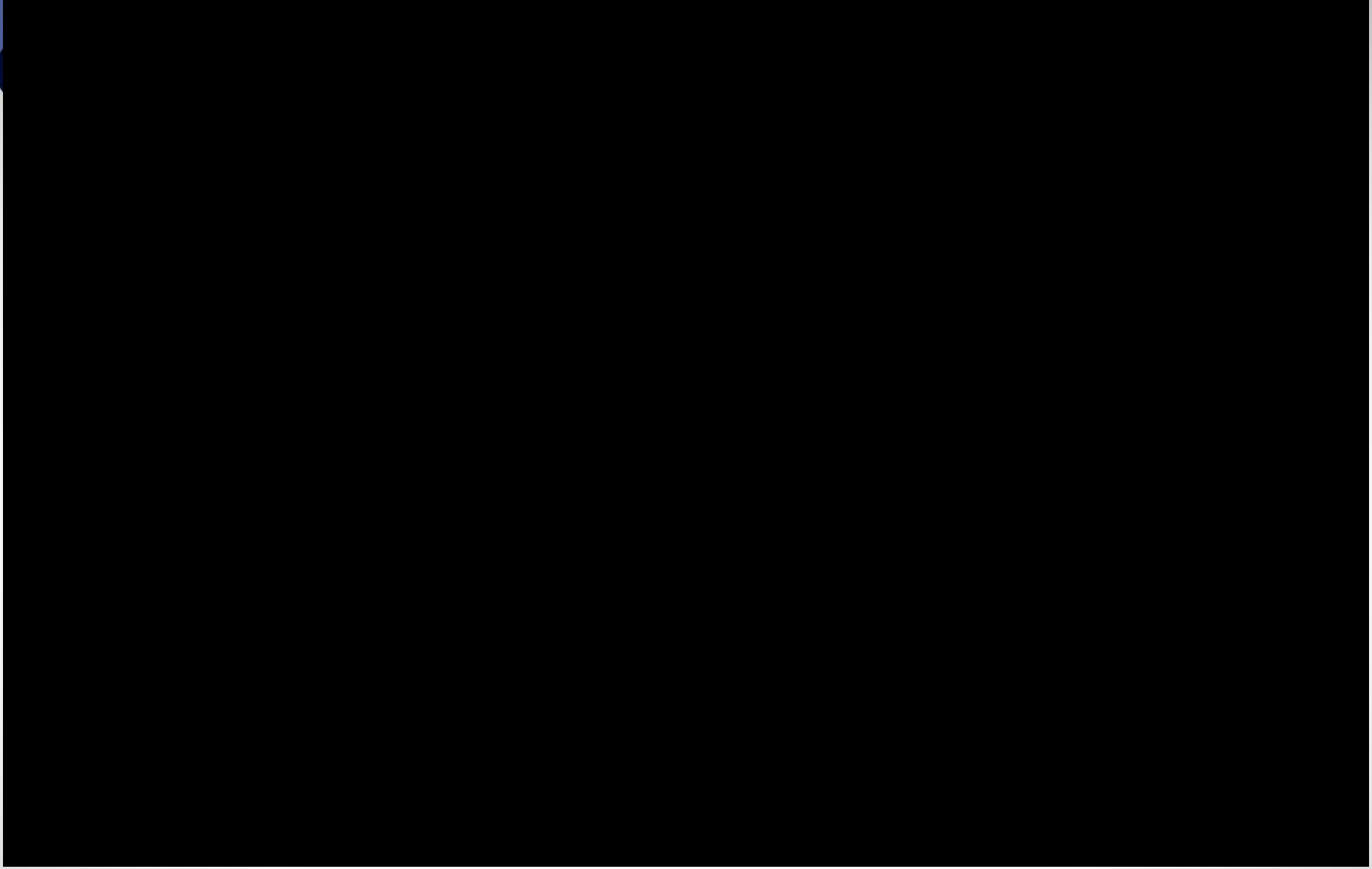
Невербальные средства общения



Кинестика

Кинесика (др.-греч. *κίνησις* — движение) — совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого общения (за исключением движений речевого аппарата)







Такесика

- ▶ Такесика это – раздел психологии, изучающий прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивание и пр.

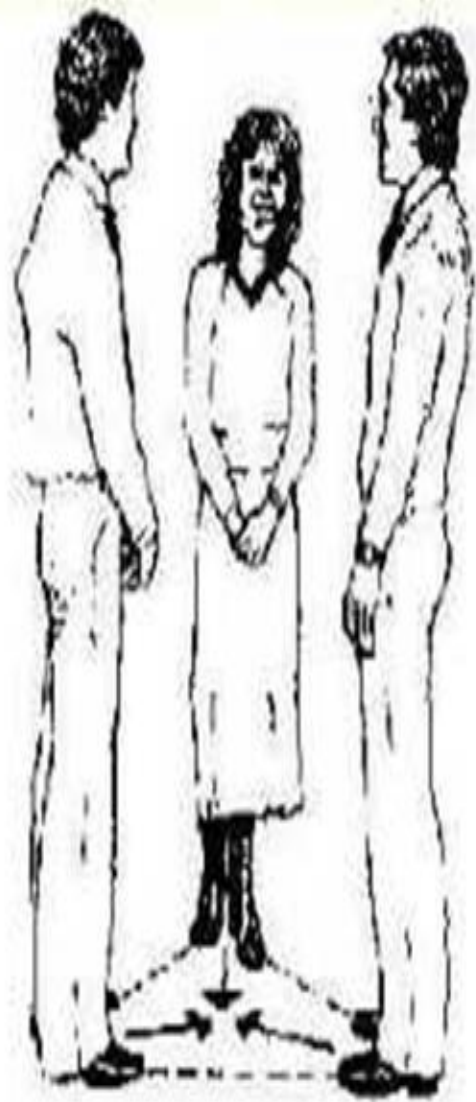




Проксемика

Проксемика - ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними





Открытая треугольная
позиция, указывающая на
ситуацию принятия в
компанию третьего человека.



Третий человек не
принят двумя
первыми



Ступени ног выражают
заинтересованность



Зоны общения - проксемика





Просодика

Важная составляющая правильной и красивой речи

компоненты:

- тембр
- темп
- логическое ударение
- мелодика
- ритм
- интенсивность
- дикция



Экстралингвистика

– это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.





Проявление власти



Демонстрация подчинения



Следует учитывать, что человек обычно высказывает лишь 80% той информации, которой хотел поделиться.

Собеседник воспринимает 70% от сказанного и понимает 60% услышанного, а через 5 часов в его памяти остается в среднем от 10 до 25% воспринятой информации



4



- **Коммуникативные барьеры** – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации





**Барьеры
непонимания**

Фонетический барьер

**Семантический
барьер**

Стилистический барьер

Логический барьер

Способы преодоления барьеров непонимания

Фонетический

- внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки
- учет аудитории и индивидуальных особенностей людей

Семантический

- говорить максимально просто
- заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора

Стилистический

- правильное структурирование передаваемой информации (правило рамки и правило цепи)

Логический

- учет логики и жизненной позиции собеседника
- правильная аргументация



Тест



Вопрос 1

Основными элементами процесса коммуникации выступают:

- 1) отправитель
- 2) сообщение
- 3) получатель
- 4) декодирование
- 5) кодирование



Вопрос 2

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов
- 2) определенного темпа речи
- 3) установления определенной дистанции между общающимися
- 4) устной речи
- 5) похлопываний по плечу
- 6) информационных технологий



Вопрос 3

Невербальными средствами общения являются:

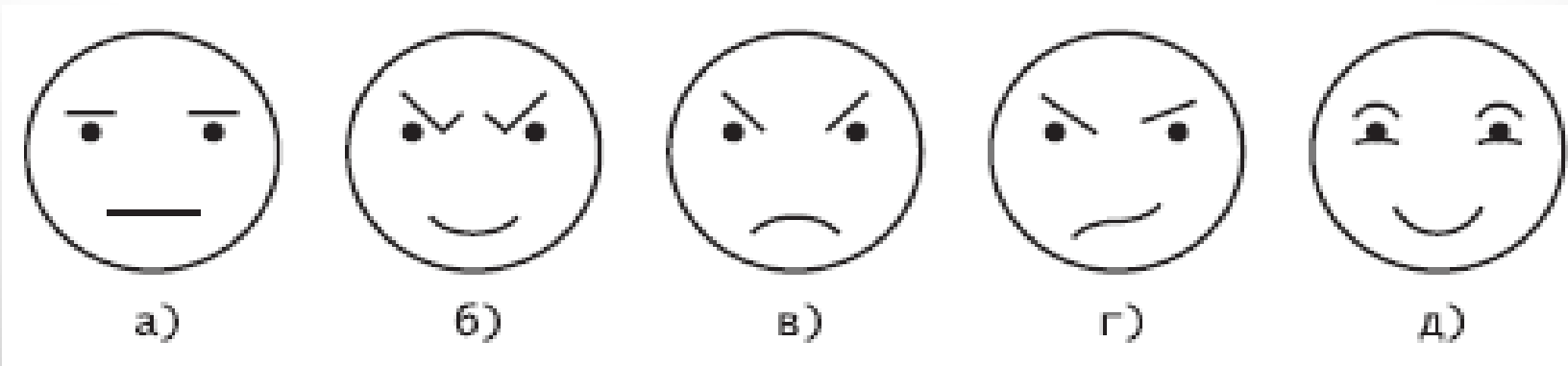
- 1) рукопожатие
- 2) походка
- 3) телефон
- 4) взгляд
- 5) электронная почта



Вопрос 4

Определите, какое из предложенных выражений лица (рис.) определяют названные ниже эмоциональные состояния:

- 1) скепсис
- 2) сильная злость
- 3) бурная радость
- 4) враждебность
- 5) безразличие





Вопрос 5

Просодическими средствами невербального общения выступают:

- 1) тембр
- 2) жесты
- 3) плач
- 4) дистанция между общающимися
- 5) громкость голоса



Вопрос 6

Экстралингвистическими средствами невербального общения являются:

- 1) покашливание
- 2) тембр голоса
- 3) смех
- 4) вздох
- 5) пантомимика



Вопрос 7

Такесическими средствами невербального общения
выступают:

- 1) жесты
- 2) рукопожатие
- 3) направление взгляда
- 4) вздохи
- 5) поцелуй



Вопрос 8

Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- 1) угол общения партнеров
- 2) телефон
- 3) мимика
- 4) дистанция между общающимися
- 5) похлопывание по спине



Ответы на тест:

1	2	3	4	5	6	7	8
1,2,3	4	1,2,4	1г 2в 3д 4б 5а	1,5	1,3,4	2,5	1,4