

Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения

Преподаватель:

Жукова Л.В.



Общение



Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности

Потребность в общении – одна из самых важных. Общение - это главное условие и основной способ жизни человека.

Только в отношениях с другими людьми человек может почувствовать самого себя и найти свое место в мире.



Общение имеет три стороны:



- **перцептивная** сторона – восприятие друг друга;

- **коммуникативная** сторона – это обмен информацией;

- **интерактивная** сторона – взаимодействие (сотрудничество).



Перцептивная сторона общения



Перцепция в процессе общения – это процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению, установление на этой основе взаимопонимания.

Функции социальной перцепции



- познание себя,
- познание других,
- установление эмоциональных отношений,
- организация совместной деятельности.

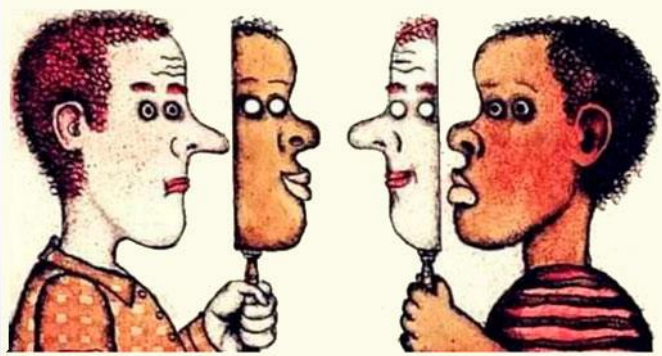
Восприятие

То, что мы видим, зависит от того, какие мы сами

На наше восприятие других людей и окружающей действительности влияет наше настроение, наше самочувствие и состояние здоровья



Перцептивные механизмы, помогающие понимать других



Идентификация – умение представить себя на месте другого человека

Эмпатия – постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний.





Аттракция (привлечение) – привлекательность людей друг для друга, возникновение симпатии во время общения, формирование устойчивых положительных чувств.

Рефлексия – осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению, понимают ли его другие люди.



Что мешает объективно воспринимать другого?

Эффект ореола – специфическая установка в процессе восприятия людьми друг друга, в результате которой собеседнику приписываются определенные качества – хорошие или плохие.





Стереотип – сложившийся, упрощенный образ человека, отражающий лишь некоторые черты.

Стереотипы:

- Стереотип внешности;
- Стереотип профессии;
- Гендерный стереотип;
- Национальный стереотип;
- Возрастной стереотип.





Каузальная атрибуция –
причинное объяснение
поведения другого
человека.

Это понимание поведения
человека вследствие того,
что мы о нем надумали и
ему приписали.

Закономерности восприятия

«Эффект ореола»

Мнение наблюдателя или партнера по общению о другом партнере, его достоинствах и недостатках как бы «окутывают» его реальный образ

«Эффект проекции»

Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному – свои недостатки

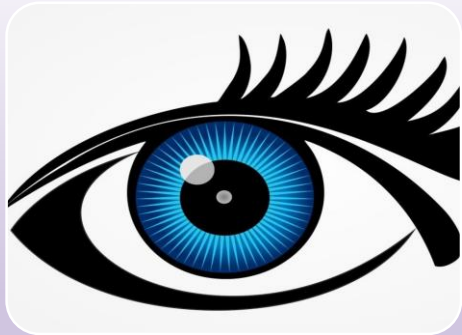
«Эффект порядка»

Или «эффект первичности» – состоит в том, что на общее впечатление от общения оказывают влияние сведения, полученные ранее

Особенности восприятия информации: визуалы, аудиалы, кинестетики, дигиталы

Люди отличаются друг от друга по особенностям восприятия и переработки информации. От этих особенностей зависит стиль общения, особенности поведения, предпочтения в выборе способа подачи информации.

Выделяют:



Визуал



Аудиал



Кинестетик



Дигитал

Как правило в жизни редко встречаются люди с ярко-выраженным одним типом восприятия информации, все типы сочетаются, но один из них может иметь приоритетное значение.

Визуалы



К визуалам относятся люди, воспринимающие большую часть информации с помощью зрения. Они мыслят образами, картинками.

Для визуалов характерны: прямая расправленная поза с чуть, высокий и чистый голос, быстрая громкая речь, активная жестикуляция, взгляд над окружающими, из-за чего их часто считают гордецами.

В случае, если визуалу необходимо заполнить анкету или письменно ответить на какие-либо вопросы, то следует учесть, что инструкция по заполнению документа должна быть предоставлена таким людям в письменном виде.

Чтобы запомнить информацию визуал должен ее увидеть (желательно, чтобы было яркое и красочное оформление)

Аудиалы



К аудиалам относятся люди, для которых главный способ восприятия информации – через слуховой анализатор.

Аудиалы – это люди с острым слухом и отличной памятью. В разговоре для них характерны: небольшой наклон вперед, при этом голова склоняется к плечу. Аудиалу важнее воспринимать информацию на слух, поэтому он практически не смотрит собеседнику в глаза.

Также они сами любят поговорить. Часто обладают красивым, музыкальным голосом.

Чтобы запомнить информацию аудиалу важно ее услышать и проговорить вслух.

Кинестетики



Для кинестетиков характерна ориентация на ощущения, чувства.

Для кинестетиков характерны энергичность, неусидчивость, трудности при необходимости длительное время удерживать внимание на одном объекте.

Кинестетики склонны к близкой дистанции в беседе, часто прикасаются к собеседнику, теребят пуговицы на его одежде.

Когда они читают какую-либо инструкцию, им важно сразу опробовать все на практике, иначе они не воспримут текст.

Чтобы запомнить информацию или какие-либо правила, кинестетику нужно самому все потрогать, понажимать кнопки, или просто записать для себя.

Дигиталы (дискреты)



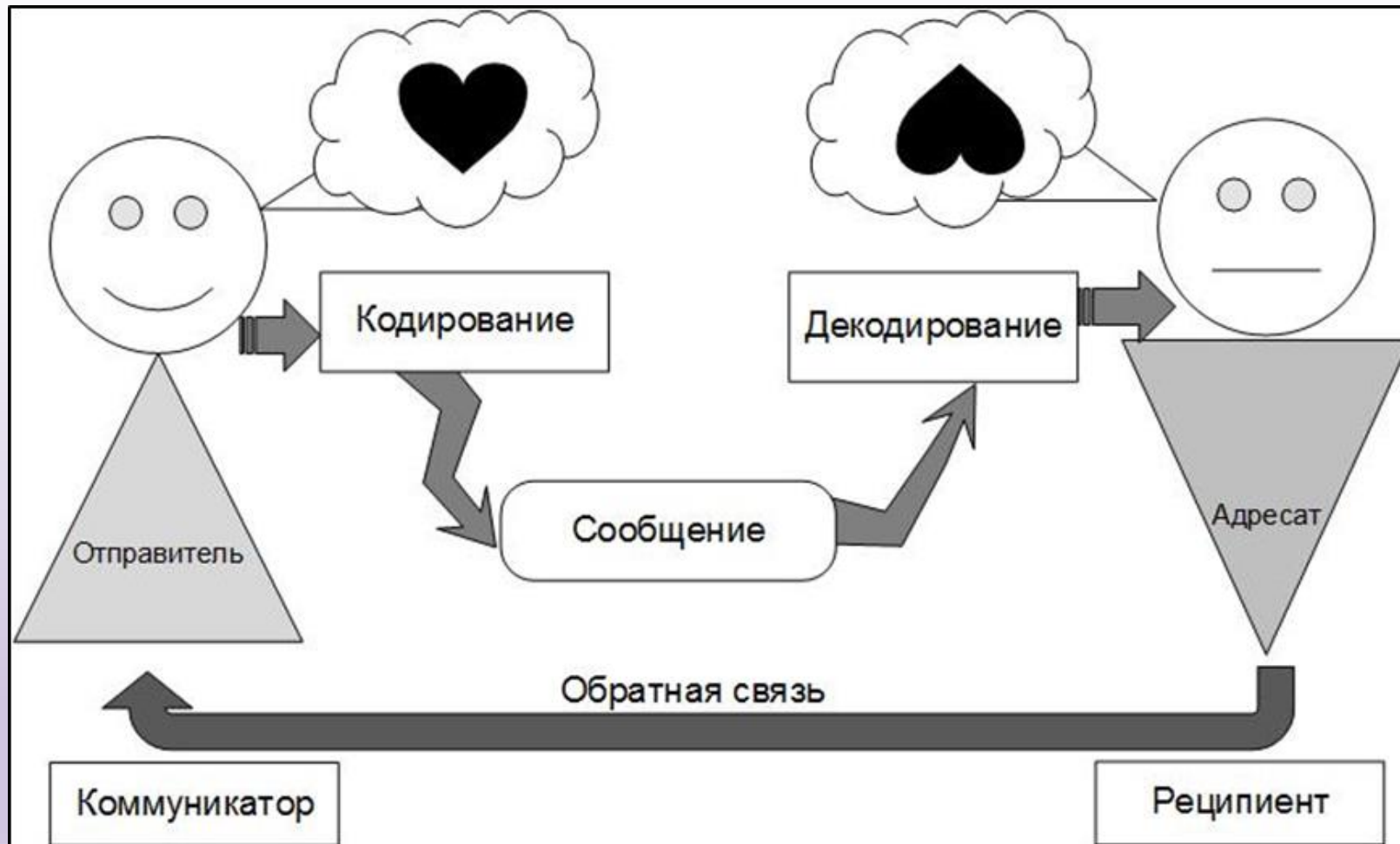
Дигиталы – это люди, ориентированные на цифры, логический анализ.

Дигиталы практически не жестикулируют во время разговора, сохраняют однообразную позу, их речь монотонная.

Общаясь с дигиталами, желательно приводить факты, цифры и следить за логичностью своих доводов.

Когда дигитал усваивает какую-либо информацию, ему важно изучить все справки, документы, технические характеристики со всеми цифрами, графиками и печатями.

Коммуникативная сторона общения



Коммуникация
как процесс

Кто?

- Коммуникатор

Что?

- Сообщение

Как?

- Канал передачи

Кому?

- Аудитория

**С каким
результатом?**

- Эффективность

Процесс
коммуникации

Цели коммуникации



- **Информировать.**
- **Предложить** собеседнику выполнить определенные действия.
- **Убедить** укрепить или изменить мнение собеседника по данному вопросу и, возможно, подтолкнуть его к соответствующему действию.
- **Создать доброжелательную атмосферу.**

УСПЕШНАЯ КОММУНИКАЦИЯ СКЛАДЫВАЕТСЯ ИЗ:

- УМЕНИЯ НАБЛЮДАТЬ
- УМЕНИЯ СЛУШАТЬ
- УМЕНИЯ СПРАШИВАТЬ
- УМЕНИЯ УБЕЖДАТЬ



Средства общения

```
graph TD; A[Средства общения] --> B[Вербальные (речевые)]; A --> C[Невербальные (неречевые)]; B --> D[Речь устная и письменная: монолог, диалог, лекция, доклад, беседа, письмо, электронное сообщение]; C --> E[Жесты, мимика, позы, действия, предметы, внешний вид, запах. Символы, смайлы];
```

Вербальные (речевые)

Речь устная и письменная:
монолог, диалог, лекция, доклад,
беседа, письмо, электронное
сообщение

Невербальные (неречевые)

Жесты, мимика, позы, действия,
предметы, внешний вид, запах.
Символы, смайлы

Наблюдаем



Невербальное общение



Проксемика изучает дистанции в общении, а также взаимное расположение собеседников в пространстве.

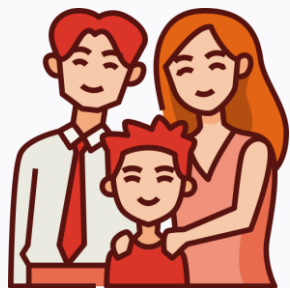


Кинесика изучает передачу информации с помощью жестов, мимики, пантомимики, походки, позы.



Такесика изучает физические контакты и прикосновения в процессе общения.

Дистанции общения



1. **Интимная дистанция** – от 0 до 45 см. – любимые люди, родственники, близкие друзья.



2. **Личная дистанция** – от 45 до 120 см. – знакомые люди, близкие соседи, приятели.



3. **Общественная дистанция** – от 120 до 360 см. – начальник и подчиненный, незнакомые люди.



4. **Публичная дистанция** – от 360 см. и более – выступление артиста на концерте, лекция, доклад перед большой аудиторией.

Основными невербальными средствами общения являются жесты

Жесты-символы – очень ограничены рамками той или иной культуры или местности, и являются самыми простыми приемами невербального общения.



Жесты-иллюстраторы – используются для пояснения сказанного (например указание рукой), также являются простыми приемами невербального общения.



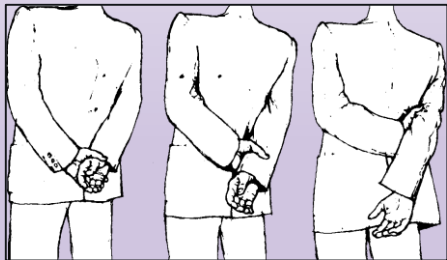
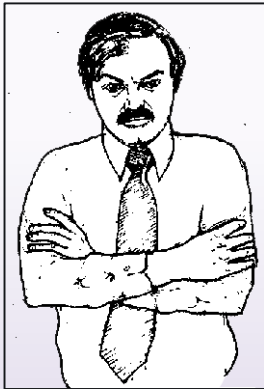
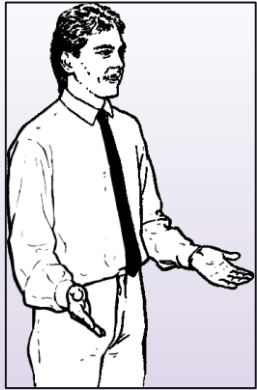
Жесты-регуляторы – играют важную роль в начале и конце беседы. Один из таких жестов-регуляторов – рукопожатие. Это традиционная и древнейшая форма приветствия. Эти жесты являются более сложными приемами невербального общения.



Жесты-адапторы – сопровождают наши чувства и эмоции. Они напоминают детские реакции и проявляются в ситуациях стресса, волнения, становятся первыми признаками переживаний - нервное перебирание одежды, постукивание ногой, ручкой, потирание лба, шеи и т.д.

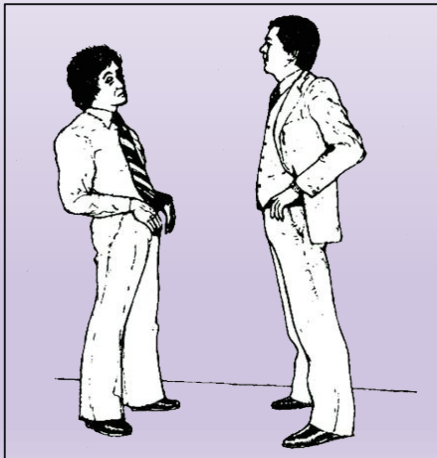
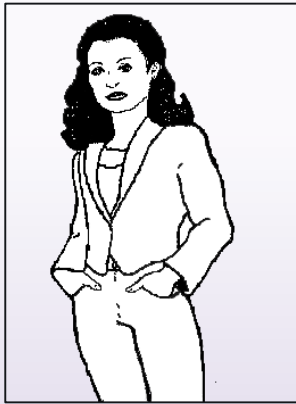
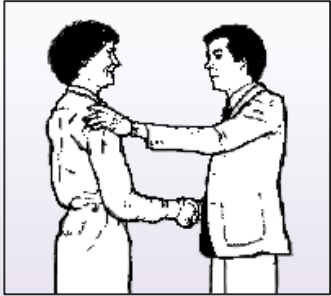


Наблюдаем



Значение некоторых жестов и поз

Раскрытые руки ладонями вверх	Искренность, открытость
Прикрывает рот во время своего высказывания	Обманывает, не уверен в своих словах
Корпус тела подается вперед, голова слегка наклонена	Заинтересованность, внимательное слушание
Руки скрещены на груди	Защита, оборона
Руки спрятаны за спину (в карманы)	Чувство собственной вины или напряженное восприятие ситуации



Значение некоторых жестов и поз

Прикрывает рот во время слушания, подергивает себя за мочку уха

Сомневается, не верит говорящему

Хозяин кабинета начинает собирать бумаги на столе

Желание прекратить разговор

Похлопывание по плечу в процессе рукопожатия

Дружеское расположение, одобрение

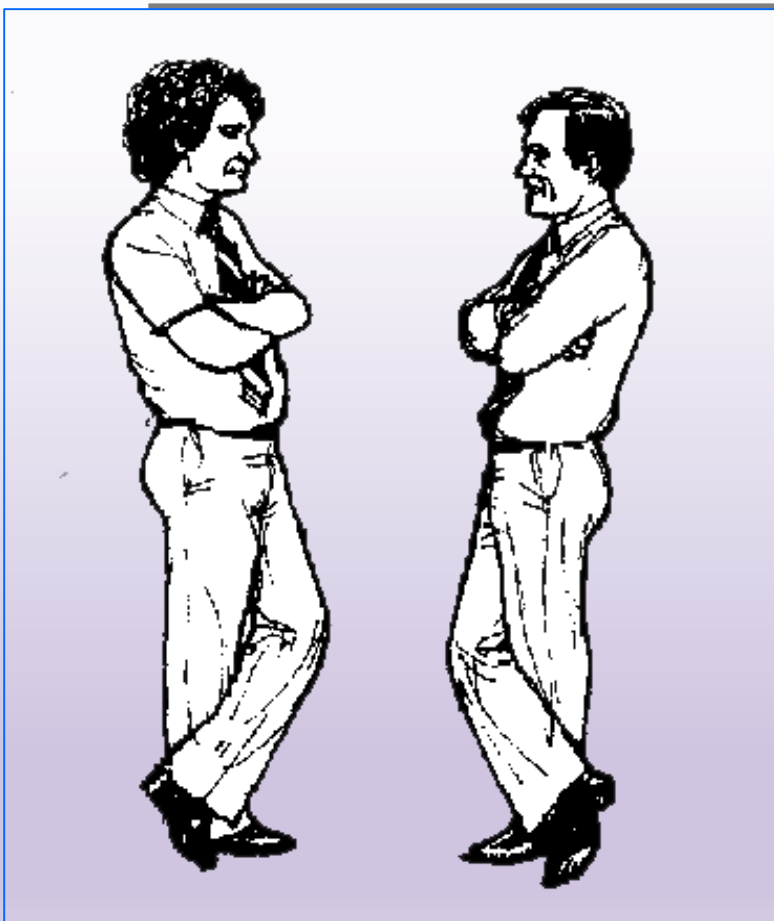
Закладывание рук за ремень или в карманы, пальцы наружу

Соперничество, демонстрация превосходства, в некоторых случаях - флирт

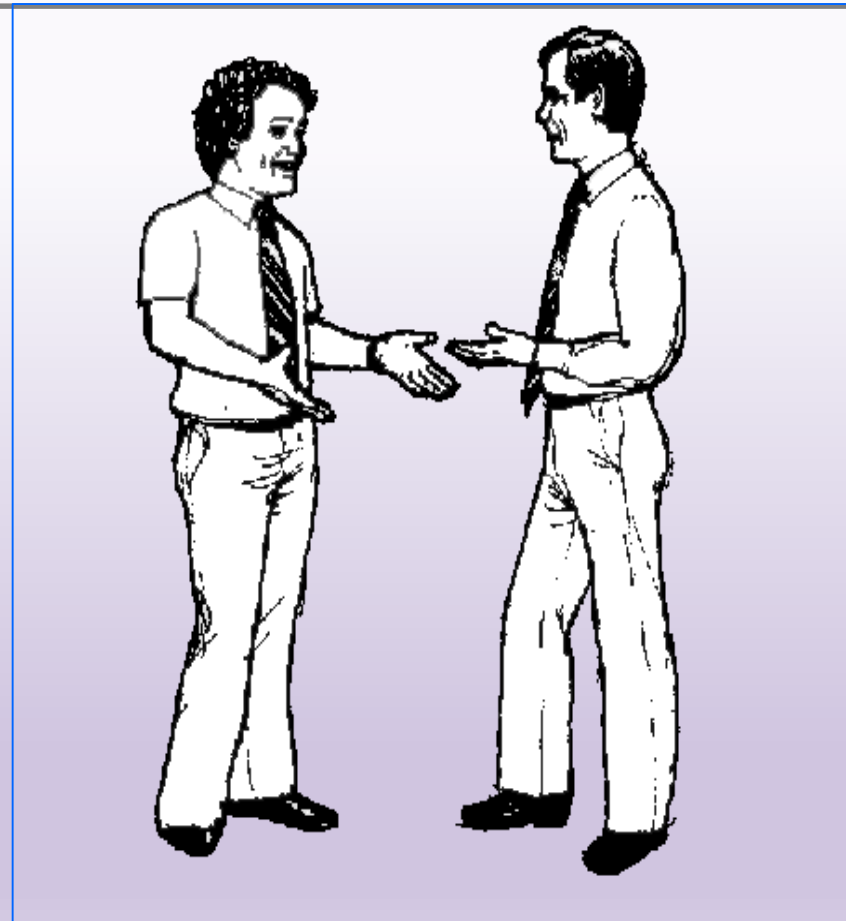
Что бы это значило?

Потренируйте навык интерпретации языка тела

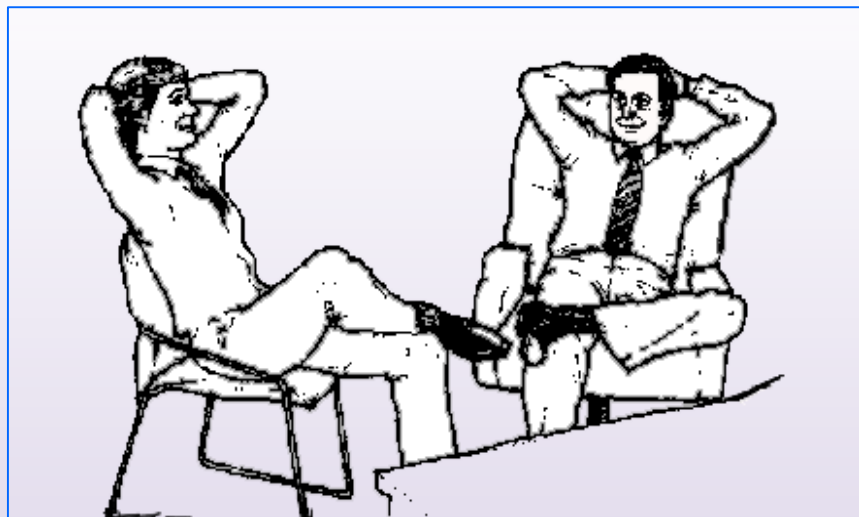
1



2



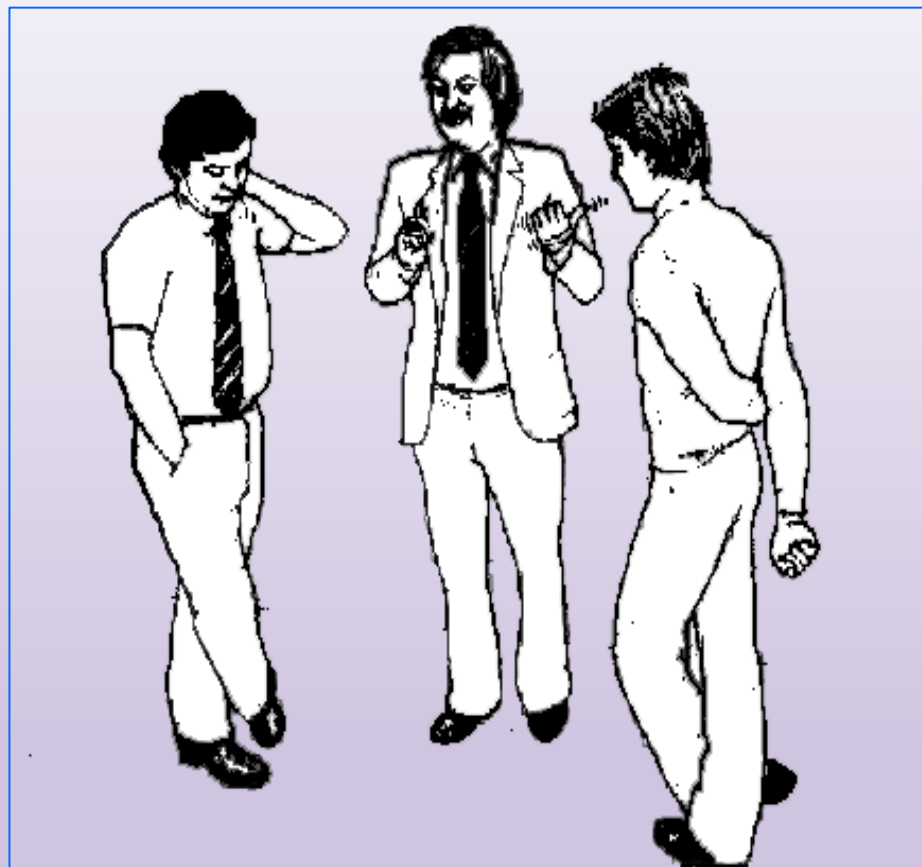
3



4



5



СЛУШАЕМ



- Заинтересованная мимика и поза
- Эхо – повторение последних слов собеседника
- Отсутствие других коммуникаций и мыслей
- Озвучивание отношения к словам пациента:
- …«чтобы понять, что вам необходимо, мне нужно…»
- …«уточните, пожалуйста …»

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ – это слушание, при котором собеседник стремится максимально точно понять партнера и установить с ним доверительный контакт

- Кивание головой, показывает, что вы внимательно слушаете.
- Высказывание одобряющих слов: ага, угу, продолжай, да-да, это точно и т.п.
- Если собеседник обрывает фразу, повторите последние три слова.
- Не отвлекаться от основной темы разговора.
- Не пропускать такие замечания, как “Эта болезнь похожа на бабушкину”.
- Наблюдение за «языком тела».

Барьеры в общении



Барьер компетентности. Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта.

Оценочные суждения. Мы оцениваем мнение и опыт собеседника, выражая эту оценку фразами примерно такой формы: «Вы говорите ерунду, лучше послушайте, что я Вам скажу». Оценочные суждения приводят к появлению негативных эмоций в разговоре, вследствие чего взаимопонимание нарушается.

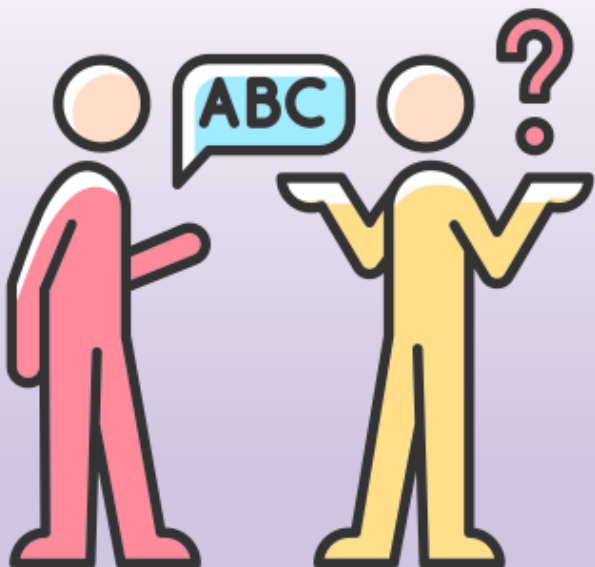


Барьеры в общении



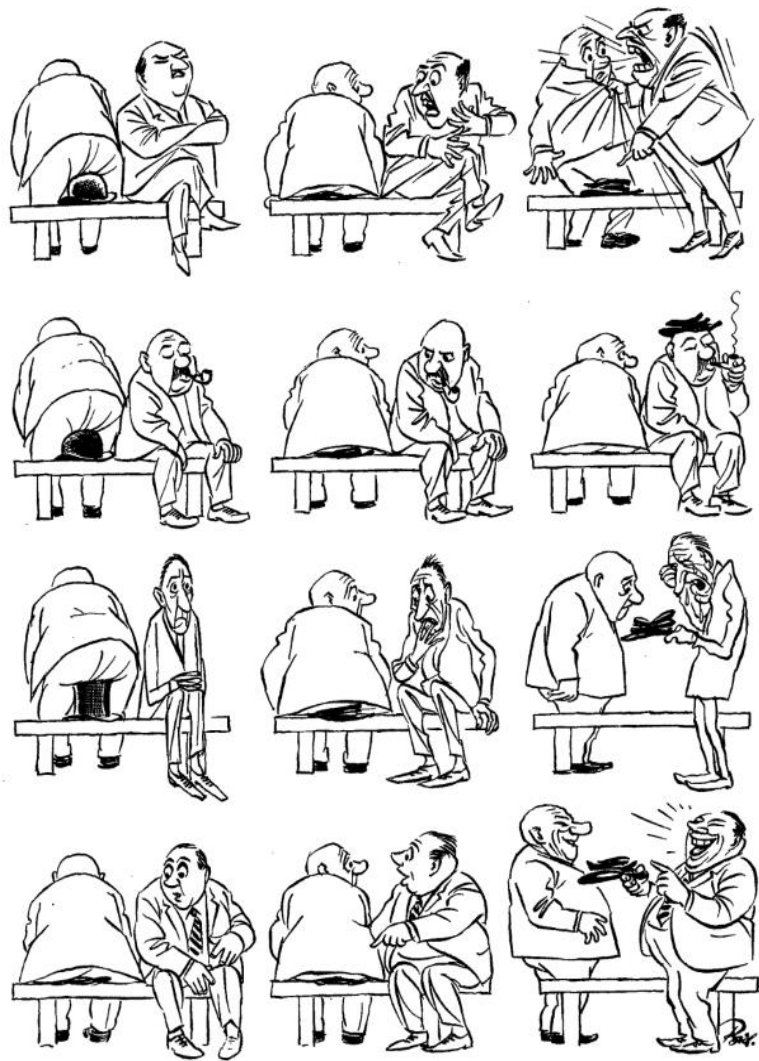
Внутригрупповой язык.

Каждый из нас в разное время сталкивался с ярко выраженным специальным жаргоном, который, как выяснилось впоследствии, обозначает простые процедуры и знакомые вещи.



Медицинский сленг - терминология понятна специалистам, но не ясна пациентам. Использование медработником непонятных слов может привести к нарастанию тревоги, страха или агрессии у пациента, который в эмоциональном перенапряжении уже не сможет адекватно воспринимать дальнейшую информацию.

Барьеры в общении



Барьер темперамента.

У каждого человека свой темперамент, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их темперамент не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

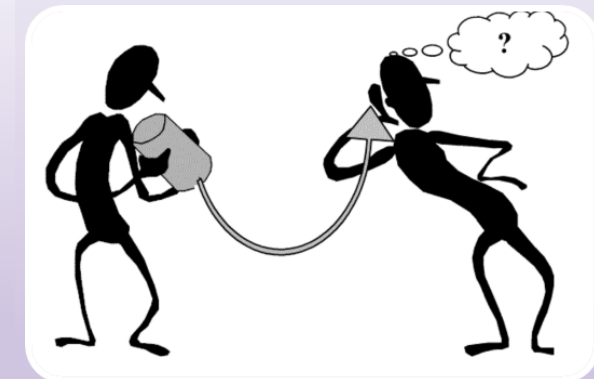
Коммуникативные барьеры

Семантический коммуникативный барьер. Любое слово имеет обычно не одно значение и в зависимости от контекста употребления может иметь несколько смыслов.

Логический коммуникативный барьер. Он возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения.

Стилистический коммуникативный барьер. Стилль может быть слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям собеседника.

Фонетический коммуникативный барьер. Это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего (шепелявость, картавость, резкое понижение или повышение громкости голоса и т.д.)



Правила преодоления барьеров в общении

Правило конкретности. Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециальными терминами, перегружать сообщение «профессионализмами».

Правило адресата. Необходимо стремиться говорить «на языке собеседника», т.е. учитывать его жизненный и профессиональный опыт, индивидуальные особенности, культурно-образовательный уровень, его ценности и интересы.

Правила преодоления барьеров в общении

Правило открытости. Означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.

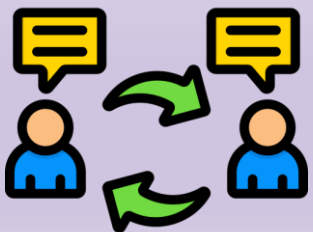
Правило «места и времени». Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае их своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, обстановки, в которой они реализуются.

Интерактивная сторона общения



Интерактивная сторона общения связана с организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием.

Взаимодействие в общении – процесс, который складывается из:



- физического контакта;
- совместного перемещения;
- совместного группового действия;
- вербального и невербального контакта.

Типы взаимодействия

```
graph TD; A[Типы взаимодействия] --> B[Кооперация]; A --> C[Конкуренция];
```

Кооперация

Конкуренция

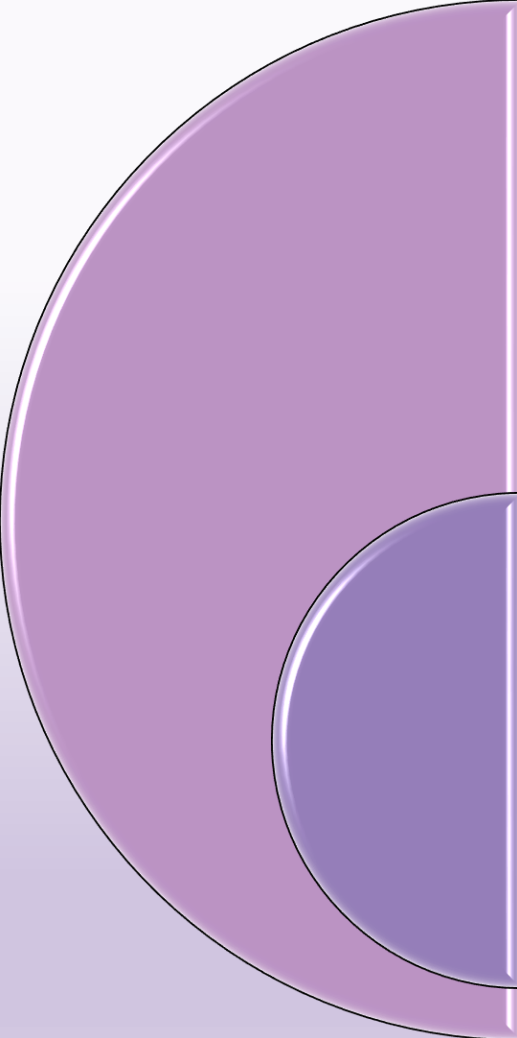
Кооперация – участники достигают взаимного соглашения для достижения общих целей.

Конкуренция – каждый участник преследует только свои личные цели и интересы.

В процессе взаимодействия проявляются также следующие стратегии поведения:


1. **Сотрудничество**, направленное на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей.
2. **Противодействие**, предполагающее ориентацию на свои цели без учета целей партнеров по общению (индивидуализм).
3. **Компромисс**, реализующийся в частном достижении целей партнеров ради условного равенства.
4. **Уступчивость**, предполагающая принесение в жертву собственных интересов ради достижения целей партнера (альтруизм).
5. **Избегание**, которое представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

Стили взаимодействия



Продуктивный стиль представляет собой плодотворный способ контакта партнеров, способствующий установлению и продлению отношений взаимного доверия, раскрытию личностных потенциалов и достижению эффективных результатов в совместной деятельности.

При непродуктивном стиле взаимодействия ситуация общения воспринимается человеком как «конфликтная», «тупиковая», при этом возникают тревога, напряженность, негативные взаимоотношения и эмоции. Люди реагируют на проблемную ситуацию во взаимодействии по-разному: одни решают ее самостоятельно, другие нуждаются в опоре и психологической помощи.



**Благодарю за
внимание!**

Творческих успехов!