ТЕМА 2. КОММУНИКАТИВНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ

Общение как обмен информацией

Коммуникативная функция общения реализуется в обмене информацией между людьми. В процессе общения люди обмениваются между собой представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. При этом в общении происходит не просто обмен информацией, а выработка общего смысла, что возможно только в том случае, если информация не просто принята, но и понята, осмыслена. Поэтому в каждом процессе общения в единстве представлены и деятельность, и общение, и познание.

Коммуникативная функция общения- это процесс передачи информации от одного участника к другому.

Виды общения

Существующее многообразие видов и форм общения можно объединить в определённые группы, по-другому, классифицировать их. Т.В.Слотина и Г.Р.Чернова в своём пособии «Психология общения» выделяют следующие классификации:

1. ***По содержанию:***

−материальное (обмен предметами и продуктами деятельности);
−когнитивное (обмен знаниями);
−кондиционное (обмен физиологическими и психическими состояниями);
−мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями);
−деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

2. ***По средствам: непосредственное и опосредованное общение;***

-Непосредственное общение – исторически первая форма, на основе которой в более поздние периоды развития цивилизации возникают другие виды общения. Это естественный психологический контакт индивидов при наличии четкой обратной связи (например, беседа, игра и т. п.).

-Опосредованное общение – это неполный психический контакт с помощью каких-либо устройств (например, разговор по телефону, переписка и т. п.).

3. ***Межличностное и массовое общение.***

Межличностное общение – это непосредственное, более или менее постоянное регулярное общение в малых группах. Главное условие межличностного общения – определенное знание участниками общения индивидуальных особенностей друг друга, что возможно только на основе совместного опыта, эмпатии, взаимопонимания.

Массовое общение – это множественные, обычно мимолетные, непосредственные контакты незнакомых друг с другом людей (в толпе, на работе и т. п.).

4. ***Вербальное и невербальное общение***

Общение, осуществляемое с помощью слов, называется *вербальным* (от лат. verbalis – словесный). Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи однозначно трактуемых сообщений. Именно поэтому речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных идей, а также координации совместной деятельности, для осмысления душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми.

При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Невербальное общение отличается от вербального (словесного) тем, что язык тела считывается подсознательно, а контролировать невербальные сигналы сложнее.

Некоторые **виды невербального общения**:

1.Кинесика — язык тела, движения головы и тела, осанка, движение глаз и зрительный контакт.

2.Такесика — прикосновения, в том числе рукопожатия, объятия, поцелуи и похлопывания.

3.Проксемика — дистанция между собеседниками и их расположение относительно друг друга. Выделяют разные дистанции комфортной коммуникации: интимную, личную, социальную и публичную.

Коммуникативные барьеры

Коммуникативные барьеры – это препятствия, которые мешают людям эффективно обмениваться информацией, понимать друг друга и достигать взаимопонимания. Они могут проявляться в форме недопонимания, искажения смысла или полного прекращения диалога.

Выделяют 4 вида непонимания:

1.Фонетический

2.Семантический

3. Стилистический

4.Логический

1.Фонетический барьер. Возникает из-за особенностей речи говорящего. Это могут быть проблемы с дикцией, необычные интонации, акцент, неверные ударения и другие проблемы.

Например, покупатель хочет узнать, есть ли в магазине определенный вид сыра, но неверно произносит его сложное французское название. Из-за этого продавцы его не понимают и отвечают, что такого продукта нет.

2.Семантический барьер. Образуется в тех случаях, когда участники беседы не могут понять смысл сказанных слов.

Подобные ситуации могут возникнуть, если собеседники относятся к разным субкультурам (то есть, имеют разные обычаи, нормы/ценности, язык и жаргон).

Семантические и лингвистические барьеры также могут возникнуть в связи с ограниченным лексиконом одного из оппонентов и наличием богатого лексикона у другого собеседника.

3.Стилистический барьер. Возникают, когда стиль речи не соответствует ситуации общения или психологическому состоянию собеседника.

Например, руководитель даёт обратную связь подчинённому в панибратской манере. Он хочет выглядеть дружелюбным. Но такой тон не соответствует деловой ситуации, поэтому оба собеседника чувствуют себя странно и диалог не строится.

4.Логический барьер. может возникнуть при наличии несогласованности коммуникаторов и доводами, суждениями и представлениями, которые они приводят.

Наиболее вероятно то, что логический барьер возникнет при беседе людей с неодинаковым видом мышления: например, у одного оно абстрактно-логическое, а у другого — наглядно-образное.

Например, человек задал вопрос «Как пройти к метро». На него он может получить, например, такой ответ: «Идите прямо 200 метров, повернете направо, еще через 200 метров появится подземный переход, в нем расположен переход на станцию». А может услышать следующее: «Идите вот так (это сопровождается жестом-указанием направления), после поверните, увидите, как все идут в переход — идите за ними».

Технологии обратной связи в говорении и слушании

Как правило, устная речевая коммуникация двунаправлена. Каждый из ее участников становится то инициатором (говорящим), то реципиентом (слушающим) передаваемой информации.

Активность устного общения, эффективность, результативность взаимодействия во многом определяются тем, как поняли друг друга участники общения, как отреагировали на слова и поведение собеседника, какими действиями подтвердили правильность восприятия в обратной связи.

Для установления обратной связи в устной коммуникации необходимы, во-первых, внимание к собеседнику: понимать не только его слова, но и поведение в процессе общения (мимика, взгляд, жест, интонация и т.п.); во-вторых, постоянный самоконтроль, необходимость своим речевым и неречевым поведением помогать собеседнику понять вас.

Не установив обратной связи с собеседником, можно ошибочно предположить, что он точно понял сказанное, хотя на самом деле эффект совсем другой.

В зависимости от целей устного общения и поведения каждого из коммуникантов возможна непредвзятая, положительная обратная связь или агрессивная, носящая негативный оттенок.

Типы обратной связи соответствуют реакции слушающего на сообщение и подразделяются следующим образом:

1.активное слушание — слушание-сопереживание. Это способность внимательно слушать собеседника и воспринимать информацию, сосредотачиваясь на содержании и контексте высказывания. Человек не просто пассивно принимает информацию, но и активно участвует в разговоре: кивает, задаёт вопросы и поддерживает.

2.слушание-совет — слушание с целью дать совет и слушание, подразумевающее включение реплик-советов в реактивные действия слушающего;

3.слушание-вопрос — слушание, цель которого проконтролировать знания говорящего или получить для себя дополнительную информацию, формулируя во внутренней речи вопросы к говорящему;

4.слушание-критика — предвзятое слушание, предполагающее несовпадение точек зрения собеседников на проблему и попытки слушателя скорректировать содержание сообщения. Такую реакцию могут позволить себе в спорах, переговорах, дискуссиях лишь те, кто абсолютно уверен в своей позиции, своих знаниях.

С раннего возраста человек «запрограммирован» на ответную реакцию типов: «вопрос», «ответ», «совет». Приобретая жизненный опыт, человек начинает более тонко реагировать на услышанное, учится сопереживать, осмысливать точки зрения других людей.

Способы формирования навыков говорения и слушания.

Говорение:

-говорить интересно и доходчиво (с учетом интересов слушателей);

-передавать слушателям только полезную для них информацию;

-правильно оформлять речевые произведения, располагая их в больших композиционных блоках (выступлениях, монологах, рассуждениях) по принципу: вступление, главная часть, выводы (заключение);

-использовать речевые средства в соответствии с количественным составом аудитории (межличностное, межгрупповое, публичное общение);

-применять речевые средства, соответствующие функциональному стилю, ситуации, сфере общения;

-передавать содержание с использованием невербальных сигналов;

-осуществлять анализ обратной реакции слушателей в процессе говорения;

-регулировать темп говорения с учетом того, что устная речь воспринимается и понимается труднее, чем письменная;

Слушание:

-находить в услышанном что-то полезное для себя;

-стремиться «раскрывать истину» с помощью реактивных речевых действий;

-сосредоточиваться на главном;

-фиксировать основные положения сообщения в письменной речи (конспект, тезисы, опорные слова, цитаты и т.д.);
-воздерживаться от советов и «приговоров» до серьезного осмысления, сказанного;
-задавать уточняющие вопросы;
-формулировать выводы во внутренней речи;
-анализировать невербальные сигналы говорящего;
-проводить анализ и оценку содержания сообщения, а не поведения говорящего и т.д.

Эффект обратной связи особенно важен в деловой коммуникации, когда коллектив принимает или вырабатывает общие решения. Причинами неэффективной командной коммуникации могут стать неполнота воспринимаемой информации, слабая память участников, плохая структура указаний или иных сообщений, невнимание к собеседникам.