14.10.2022

Невербальная коммуникация – Чарльз Дарвин – выражение человеком и животными – эмоциональные реакции.

Ученые установили, что большую часть инфы передаем при помощи невербальных средств.  
С помощью речи передаем информацию  
С помощью невербальной коммуникации передаем эмоции  
Расставляем акценты и выделяем моменты сообщения. Невербальные ср-ва практически невозможно контролировать. Неосознаваемый механизм.

Фрейд – человек перенимает привычки из детства в подсознании. Когда человек врет – совокупность действий: прикрывает рот, чешет нос, дергает мочку уха.

Культурно обусловленный аспект – язык другой страны изучить практически невозможно, без изучения невербалики.

**Визуальные средства** – группа средств – оптико-кинетическая система знаков:   
жесты, мимика, пантомимика, поза, походка, осанка.  
Кинесика – изучение жестов.   
Визуальный контакт глаз – в данном случае если человек плохо видит, то и инфу воспринимает плохо. Частота обмена взглядами, смена статики динамики взгляда, длительность взгляда. Иногда мы можем считывать информацию не обмениваясь словесной инфой.

Кожные реакции – покраснение, побледнение, вспотевание.

Вспомогательные средства: телосложение, способы преобразования тела человека - одежда.

**Пространственно-временные** **средства** – группа средств – проксемика – изучение пространственно-временного общения.

Пространственные средства – зоны – интимная, личная, социальная, публичная. Кроме близости есть и особенности размещения людей в пространстве (переговоры – круглый стол), угол поворота (полуповорот – надоедание беседы). В разных странах зоны разные. Исследования – на пленку записали общение американца и японца – ускорили пленку – получили танец ( для японца расстояние ближе, для американца дальше ).

Хронотоп – ситуация со специфическими пространственными и временными особенностями ( поезд, больничная палата ).

**Акустические** **средства** – паралингвистические (качество голоса – понимаем эмоциональный аспект) и экстралингвистические (покашливание, всхлипы, смех).

Тактильные средства – прикосновение (токесика – область изучения тактильных средств) – объятия, поцелуи, похлопывания. Тактильный аспект дает возможность быстро налаживать или портить отношения.

**Ольфакторные средства** – запахи.

Коммуникативная компетентность (Петровская Л. А.) – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты между людьми, что обеспечивает эффективность общения. Включены знания о способах, определяющих эффективность или сложность общения, свободное владение вербальными невербальными средствами, широкий словарный запас, наличие эмпатии.

**Виды коммуникативного барьера:**  
1. Барьеры непонимания –   
 Фонетический барьер (из-за различий в языках, дефекты речи, большое число звуков-паразитов) – ассоциируется с непониманием.  
 Семантический барьер – сленг.  
 Стилистический барьер – стиль речи не совпадает ( замечания руководителя в несоотв. виде )  
 Логический барьер – логика рассуждения говорящего не совпадает с логикой слушающего.

2. Барьеры социокультурных различий:

Политические,  
 Религиозные,  
 Профессиональные.

3. Психологические барьеры:  
 Барьер отношений – распространяется на передаваемую инфу. Мы инфу воспринимаем в зависимости от нашего отношения к говорящему.  
 Барьер отрицательной установки  
 Барьер первого впечатления – складывается с первых секунд общения.  
 Барьер ожидания – лучше не начинать, он не поймет.

4. Организационно-технические барьеры:  
 Расположения собеседников.

**Межличностные отношения:**

1. Интерактивная (интеракция – взаимодействия) - процесс организации совместных действий посредством обмена инфы. Согласовать цели деятельности, мотивы, вклады участников.  
Совместные действия могут быть организованны так, что люди не соприкасаются друг с другом.

Во взаимодействии проявляются личностные способности – не только проверка личностных способностей, но возможность наладить или разрушить их. Это не просто обмен действий, а попытка поменять цель другого в зависимости от нашего [цель – идеальное представление]. Каждый вносит свой вклад, вклад бывает неравнозначным в зависимости от деятелей.

2. Межличностные взаимодействия – совокупность связей и взаимовлияния людей, складывающихся в ходе их взаимной деятельности.

Интерактивный процесс – последовательность развернутых во времени реакций людей на действия друг друга. Поведение одного индивида изменяет поведение другого, которое в свою очередь влияет на поведение первого и изменяет его [A->B->A].  
Влияние может быть равнозначным и неравнозначным.

3. Характеристики взаимодействия:

1) Связь  
2) Взаимозависимость – каждый из участников зависит от другого. Если один из процесса выпадает, то его надо заменить, иначе процесс не завершится.  
3) Взаимообусловленность действий – успешность совместных действий зависит не только от участника, но и от качества выполняемых действий – качество выполнения действий одного зависит от качества действий другого  
4) Ожидание определенного поведения  
5) Согласование ценностей (целей)

Виды взаимодействия:

1) Кооперация – объединение усилий для достижения общих целей – условие: согласованность действий.  
2) Конкуренция – стремление к общей цели, но нужно достичь цели быстрее конкурента.  
Тем самым это стимулирует использование более передовых средств и способов достижения цели. Конкуренция более эффективный способ достижения цели.

Стратегии поведения во взаимодействии:  
1) Содействие – активное способствование достижения целей людьми – действия будут направлены на достижении цели  
2) Противодействие – негативное вмешательство в достижение общих целей.   
3) Уклонение или активный уход от стремления к общему результату

1) Сотрудничество = содействие  
2) Противоборство = противодействие  
3) Компромисс – условное равенство – нужно отказаться от чего из своих стремлений, иначе компромисса не будит  
4) Уступчивость – одно из сторон жертвует своими целями, ради достижения цели другим  
5) Избегание – уклонение  
6) Однонаправленное содействие – одна активно содействует, а другая уклоняется от взаимодействия  
7) Однонаправленное взаимодействие – неэффективная стратегия  
8) Контрастное взаимодействие – одно из сторон активно содействует, а другая противодействует.