

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

Кафедра рекламы и связей с общественностью

КУРСОВАЯ РАБОТА

СУЩНОСТЬ И ФУНКЦИИ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Работу выполнил(а) _____ Артющенко М.А.
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Факультет журналистики _____ курс _____ 1

Специальность _____ 42.03.01 _____ Реклама и связи с общественностью

Научный руководитель
Доцент кафедры рекламы и связей с общественностью,
канд.филол.наук _____ А. А. Бельтюков
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Нормоконтролер
Доцент кафедры рекламы и связей с общественностью,
канд.филол. наук _____ А. А. Бельтюков
(подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Краснодар 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Теоретические основы. Межличностная коммуникация как предмет изучения.....	6
1.1. Понятие и сущность межличностной коммуникации.....	6
1.2. Функции межличностной коммуникации.....	8
2. Ключевые особенности межличностной коммуникации.....	11
2.1. Вербальная и невербальная коммуникации.....	11
2.2. Условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации.....	21
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	28
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	30

Всеми известный факт, что человека делает человеком такое качество как способность к коммуникации. Общение между людьми является неотъемлемой частью нашего существования. Конечно, и у животных существуют средства общения. В коллективах животных можно выделить типы поведения, для которых необходим обмен информацией между особями, например, территориальное, половое, родительское, совместное добывание пищи и т. д. Однако коммуникационное поле человека намного богаче и шире, и включает в себя разнообразные речевые выражения.

Также следует отметить, что человек при коммуникации использует как вербальные, так и невербальные средства общения. Посредством речи не просто идёт поток какой-либо информации, но также участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, убеждают друг друга, т.е. стремятся достичь определённого изменения поведения.

Центральным моментом определения общения является не «передача информации», а взаимодействие с другими людьми как внутренний механизм жизни коллектива, причем взаимодействие понимается как обмен идеями, интересами и т.п. и формирование установок, усвоение общественно-исторического опыта. Взаимодействие опосредовано общением и благодаря общению люди могут вступать во взаимодействие. Все это подчеркивает актуальность изучения особенностей межличностной коммуникации.

Актуальность темы. Межличностная коммуникация является активным инструментом и результатом трансформации общества, что обуславливает необходимость ее всестороннего изучения именно в рамках культурологии, а актуальность темы данной диссертационной работы определена современным состоянием неполного научного знания о феномене межличностной коммуникации именно в пространстве культурологического знания, обеспечивающего адекватное понимание трансформационных потенциалов развития культуры и их содержательную наполненность, из коих в числе ведущих можно выделить, без сомнения, межличностную коммуникацию.

Межличностные отношения – определяющий фактор в поэтапности процесса межличностной коммуникации. Эти отношения складываются в процессе деловых и творческих контактов – официальных и неофициальных, в результате способности людей эмоционально воспринимать друг друга – эмпатии.

Объектом научного исследования является межличностная коммуникация.

Предметом научного исследования является общественные отношения, возникающие при межличностной коммуникации.

Целью данной курсовой работы является изучение сущности и функций межличностной коммуникации. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить понятие и сущность межличностной коммуникации;
- исследовать функции межличностной коммуникации;
- рассмотреть вербальную и невербальную коммуникацию;
- выявить условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации.

Степень изученности темы. Межличностное общение как специфическое социальное отношение издавна привлекало внимание представителей различных наук. В наши дни межличностное общение стало предметом изучения общей и социальной психологии, социологии и педагогики, этнологии и этнографии, этики и эстетики, лингвистики и семиотики, теории культуры и теории информации.

Структура работы включает в себя введение, две главы, заключение и список использованных источников.

Теоретической основой исследования являются научные работы классиков, а также работы отечественных и зарубежных ученых и практиков в области межличностной коммуникации.

Методологической базой исследования послужили методы сравнительно-аналитического, функционального анализа, а также

общенаучные методы: абстракции, индукции и дедукции, количества и качества в их взаимосвязи.

1 Теоретические основы. Межличностная коммуникация как предмет изучения

1.1 Понятие и сущность межличностной коммуникации

Межличностная коммуникация понимается как процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга. Для нее характерен целый ряд особенностей, отличающих ее от других видов коммуникации. Межличностная коммуникация может осуществляться в различных формах, специфика которых определяется числом участников, их социальным статусом, коммуникативной установкой, особенностями пространства и времени коммуникации. Идеальным образцом межличностной коммуникации является неформальная беседа двух человек. Характерными чертами этого вида коммуникации являются частая смена тематики, доминирование одной стороны в силу ее большей активности и подчинение другой, смена коммуникативной установки, возможность вернуться к прежней тематике, необязательность заключительного этапа, так как беседа может быть прервана случайными обстоятельствами. При возникновении формальных ситуаций, как правило, используются только общепринятые нормы коммуникации (нельзя, например, подойти к незнакомому человеку и хлопнуть его по плечу в знак приветствия) и определенная последовательность высказываний.

Межличностная коммуникация протекает как процесс одновременного речевого взаимодействия коммуникантов и их воздействие друг на друга. Для межличностной коммуникации характерен ряд особенностей, которые составляют ее специфику как типа коммуникации.

Неотвратимость и неизбежность межличностной коммуникации объясняются самими условиями человеческого бытия - человек, как социальный феномен не смог бы существовать без общения, которое является его важнейшей потребностью.

Необратимость межличностной коммуникации понимается как невозможность уничтожить сказанное.

Непосредственная обратная связь является непременным условием осуществления межличностной коммуникации.

Межличностные отношения - определяющий фактор в поэтапности процесса межличностной коммуникации. Эти отношения складываются в процессе деловых и творческих контактов - официальных и неофициальных, в результате способности людей эмоционально воспринимать друг друга - эмпатии. Следует подчеркнуть, что наряду с психологическим и социальным факторами, большую роль в межличностных отношениях играет эмоциональный фактор. Поэтапность, которая наблюдается в развитии межличностных отношений (установление, поддержание, подъем, спад, прекращение и возможное возобновление), непосредственно связана с характером межличностной коммуникации в плане ее формы и содержания.

В свою очередь, на характер межличностных отношений оказывают влияние условия, в которых происходит общение - взаимодействие между незнакомыми людьми (в самолете, зрительном зале и т.п.), функционально-ролевое общение, личное и интимное общение.

Многоканальность является специфической чертой актуализации межличностной коммуникации. Именно при межличностной коммуникации возможно одновременное использование нескольких каналов передачи и восприятия информации - можно не только слышать и видеть собеседника, но и дотронуться до него рукой, уловить запах, который может сообщать дополнительную информацию о партнере, оценить дистанцию между собой и партнером как показатель межличностных отношений.

Попытки смоделировать процесс межличностной коммуникации предпринимались не раз на основе различных подходов к пониманию ее сущности и функций. Сложность моделирования объясняется и тем, что межличностная коммуникация актуализируется в различных формах. Это может быть беседа - непосредственная коммуникация (с глазу на глаз или в присутствии других лиц) или опосредованная (через компьютерную или телефонную связь).

Межличностная коммуникация может осуществляться в форме интервью, дебатов, публичных или судебных слушаний. Это так называемые структурированные формы, каждая из которых имеет свои особенности,

обусловленные специфическими функциями и коммуникативной ситуацией.

В структурных моделях в качестве обязательных компонентов обычно выделяются следующие: кто передает информацию (отправитель), что передается (содержание информации), кому передается информация (получатель), каким способом передается информация (канал), обратная связь (непосредственная или опосредованная). В описательных моделях выделяются еще два компонента - результативность коммуникации и ее ситуативная обусловленность (окружение, число участников, временные и пространственные характеристики и т.п.) Первый компонент не всегда поддается объективному определению, поскольку результативность для каждого коммуниканта может иметь свою оценку.

1.2 Функции межличностной коммуникации

Под межличностной коммуникацией понимается процесс передачи информации неким источником -- другому конкретному целевому объекту или членам идентифицируемой группы. Эти коммуникации обычно осуществляются в ходе личных взаимодействий, однако они могут также реализовываться с использованием почты, телефона или других электронных средств.

Функции межличностной коммуникации:

1. Информационная. Информация - как обмен между людьми различного рода знаниями и сведениями. В данном случае коммуникация играет роль посредника, и представляет собой обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями, который совершается между коммуникантами. Информационный обмен может совершаться как ради достижения какой-то практической цели, решения какой-либо проблемы, так и ради самого процесса коммуникации, поддержания отношений между людьми.

2. Социальная. Заключается в формировании и развитии культурных навыков взаимоотношения людей. Эта функция формирует наши мнения,

мировоззрение, реакции на те или иные события. Благодаря этой функции всем членам общества обеспечивается приобретение некоторого уровня культурной компетенции, с помощью которой становится возможным их нормальное существование в данном обществе.

3. Экспрессивная. Означает стремление партнеров по коммуникации выразить и понять эмоциональные переживания друг друга. Так, межличностная коммуникация всегда начинается с установления контакта между партнерами. При этом важно не только сообщить необходимую для общения информацию (представиться), выбрав для этого стереотипные вербальные высказывания, но и дополнить их невербальными средствами (улыбка, рукопожатие), которые должны показать нашу расположенность (нерасположенность) к контакту. Плохое первое впечатление может разрушить далеко идущие планы партнеров. Выражение эмоций очень важно и в дальнейшем общении, когда укрепляются намеченные связи между людьми, осуществляется какой-то совместный проект. Проявляется в выражении чувств, эмоций в процессе коммуникации через вербальные и невербальные средства. Они связаны с выбранным стилем речевого общения, используемыми невербальными средствами коммуникации. В зависимости от того, какой способ передачи чувств и эмоций выбран, экспрессивная функция может значительно усилить или ослабить информационную функцию коммуникации.¹

4. Прагматическая. Эта функция позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия. Она может быть направлена как на себя, так и на партнера. В ходе осуществления этой функции возникает необходимость прибегать как к побуждению партнера к выполнению какого-то действия, так и к запрещению каких-то поступков.

5. Интерпретативная. Служит для понимания своего партнера по коммуникации, его намерений, установок, переживаний, состояний. Это связано с тем, что различные средства коммуникации не только отражают

¹Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие / Г.В. Бороздина – М.: ИНФРА-М, 2015. 224 с

события окружающей действительности, но и интерпретируют их в соответствии с определенной системой ценностей и политических ориентиров (т.е. оценивают с различных позиций). Данная функция также используется для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и т.д.

2. Межличностные особенности межличностной коммуникации

2.1 Вербальная и невербальная коммуникации

Коммуникация - процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Коммуникация - в переводе с латыни обозначает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса.²

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.

Последовательность действий говорящего исследована достаточно подробно. С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения схема «коммуникатор - сообщение - реципиент» асимметрична.

Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования, так как «говорящий» сначала имеет определённый замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. В этом случае особенно отчётливо проявляется значение ситуации совместной деятельности: её осознание включено в сам процесс декодирования; раскрытие смысла сообщения немислимо вне этой ситуации.

Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдёт смена «коммуникативных ролей», т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации.

Диалог как специфический вид «разговора» представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения.

²Панкратов, В.Н. Психотехнологии управления людьми: Практическое руководство. М.: Изд - во Института психотерапии, 2015. 288 с.

Мера известной согласованности действий коммуникатора и реципиента в ситуации попеременного принятия ими этих ролей в большой степени зависит от их включённости в общий контекст деятельности. Успешность вербальной коммуникации в случае диалога определяется тем, насколько партнёры обеспечивают тематическую направленность информации, а также её двусторонний характер.

При характеристике диалога важно всё время иметь в виду, что его ведут между собой личности, обладающие определёнными намерениями, то есть диалог представляет собой «активный, двусторонний характер взаимодействия партнёров». Именно это предопределяет необходимость внимания к собеседнику, согласованность, скоординированность с ним речи.

В противном случае будет нарушено важнейшее условие успешности вербальной коммуникации понимания смысла того, что говорит другой, в конечном счёте - понимания, познания другой личности. Посредством речи не просто «движется информация», но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, ориентируют друг друга, убеждают друг друга

В социальной психологии существует большое количество экспериментальных исследований, выясняющих условия и способы повышения эффекта речевого воздействия, достаточно подробно исследованы как формы различных коммуникативных барьеров, так и способы их преодоления. Так, выражением сопротивления принятию информации может быть отключение внимания слушающего, умышленное снижение в своём представлении авторитета коммуникатора, такое же - умышленное или неумышленное «непонимание» сообщения: то ли в силу специфики фонетики говорящего, то ли в силу особенностей его стилистики или логики построения текста. Соответственно всякий оратор должен обладать умением вновь включить внимание слушающего, чем-то привлечь его, точно так же подтвердить свой авторитет, совершенствовать манеру подачи материала. Особое значение имеет и факт соответствия характера

высказывания ситуации общения, мера и степень формального характера общения и другие показатели.

Совокупность определённых мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия, получила название «убеждающей коммуникации», на основе которой разрабатывается так называемая экспериментальная риторика - искусство убеждения посредством речи. Для учёта всех переменных, включённых в процесс речевой коммуникации, В. А. Горяниным предложена «матрица убеждающей коммуникации», которая представляет собой своего рода модель речевого коммуникативного процесса с обозначением его отдельных звеньев.³ Смысл построения такого рода моделей в том, чтобы при повышении эффективности воздействия не упустить ни одного элемента процесса. Г. М. Андреева предложила простейшую модель для изучения убеждающего воздействия средств массовой информации:⁴

- 1) Кто? (передаёт сообщение) - Коммуникатор
- 2) Что? (передается) - Сообщение (текст)
- 3) Как? (осуществляется передача) - Канал
- 4) Кому? (направлено сообщение) - Аудитория
- 5) С каким эффектом? - Эффективность

По поводу каждого элемента этой схемы предпринято много разнообразных исследований. Например, всесторонне описаны характеристики коммуникатора, способствующие повышению эффективности его речи. Может быть три типа: открытая - коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения; отстранённая - коммуникатор держится подчёркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не

³Горянина, В.А. Психология общения: учеб. Пособие для студ. Высш. Учебн. Заведения. 2-е изд., стереотип / В.А. Горянина. М.: Издательский центр «академия», 2014. 416 с.

⁴Андреева, Г.М. Социальная психология: Третье издание. М.: Наука, 2015. 345 с.

заявленную открыто; закрытая - коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть её.⁵

Точно так же всесторонне исследованы способы повышения воздействия текста сообщения. Именно в этой области применяется методика контент-анализа, устанавливающая определённые пропорции в соотношении различных частей текста. Особое значение имеют работы по изучению аудитории.

Результаты исследования в этой области опровергли традиционный для XIX века взгляд, что логически и фактически обоснованная информация автоматически изменяет поведение аудитории. Выяснилось (в экспериментах Клаппера), что никакого автоматизма в данном случае нет: в действительности наиболее важным фактором оказалось взаимодействие информации и установок аудитории.

Рассмотренная схема играет определённую положительную роль при познании способов и средств воздействия в процессе коммуникации. Однако она и подобные ей схемы фиксируют лишь структуру процесса коммуникации, но ведь этот процесс включён в более сложное явление - общение, поэтому важно и в этой одной стороне общения увидеть его содержание. А содержание это состоит в том, что в процессе коммуникации осуществляется взаимовлияние людей друг на друга. Чтобы полностью описать процесс взаимовлияния, недостаточно только знать структуру коммуникативного акта, необходимо ещё проанализировать и мотивы общающихся, их цели, установки и прочее. Для этого нужно обратиться к тем знаковым системам, которые включены в речевое общение помимо речи.

Невербальная коммуникация включает следующие основные знаковые системы:⁶

- 1) оптико-кинетическую;
- 2) пара- и экстралингвистическую;
- 3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса;

⁵Куницына, В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. СПб., 2014. 544 с.

⁶Матовская, А.В. Использование невербальной информации в личном интервью, 2014. 143 с.

4) визуальный контакт.

Совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнёров по коммуникативному процессу.

Оптико-кинетическая система знаков включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система предстаёт как более или менее отчётливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела. Первоначально исследования в этой области были осуществлены ещё Ч.Дарвином, который изучал выражения эмоций у человека и животных. Именно общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции человека, поэтому включение оптико-кинетической системы знаков в ситуацию коммуникации придаёт общению нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении одних и тех же жестов, например, в различных национальных культурах. Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований - кинесика, которая специально имеет дело с этими проблемами.⁷

Например, изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах (в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, итальянцы - 80, французы - 20, мексиканцы - 180).

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также добавки к вербальной коммуникации.

Паралингвистическая система - это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, сам темп речи. Все эти дополнения увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а околоречевыми приёмами.

⁷Муратов, С.А. Телевизионное общение в кадре и за кадром: учеб. Пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальности «Журналистика» / С.А. Муратов. М.: Аспект Пресс, 2015. 202 с.

Организация пространства и времени коммуникативного процесса выступает также особой системой, несёт смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации. Так, например, размещение партнёров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определённое значение отрицательного порядка. Экспериментально доказано преимущественно некоторых пространственных форм организации общения как для двух партнёров по коммуникативному процессу, так и в массовых аудиториях.

Точно так же некоторые нормативы, разработанные в различных субкультурах, относительно временных характеристик общения выступают как своего рода дополнения к семантически значимой информации. Приход своевременно к началу дипломатических переговоров символизирует вежливость по отношению к собеседнику, напротив, опоздание истолковывается как проявление неуважения. В некоторых специальных сферах разработаны в деталях возможные различные допуски опозданий с соответствующими их значениями.

Проксемика как специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, располагает большим экспериментальным материалом. Основатель проксемики Э.Холл, который называет проксемику «пространственной психологией», исследовал первые формы пространственной организации общения у животных. В случае человеческой коммуникации предложена особая методика оценки интимности общения на основе изучения организации его пространства. Так, Холл зафиксировал нормы приближения человека к партнёру по общению, свойственные американской культуре:

- интимное расстояние (0 - 45 см);
- персональное расстояние (45 -125 см);
- социальное расстояние (120 - 400 см);
- публичное расстояние (400 - 750 см).

Каждое из них свойственно особым ситуациям общения. Эти исследования имеют большое прикладное значение, прежде всего при анализе успешности деятельности различных дискуссионных групп. В ряде экспериментов показано, каким должно быть оптимальное размещение членов двух дискуссионных групп с точки зрения удобства дискуссии.⁸

В каждом случае члены команды - справа от лидера. Естественно, что не средства проксемики в состоянии обеспечить успех или неуспех в проведении дискуссий; их содержание, течение, направление задаются гораздо более высокими содержательными уровнями человеческой деятельности. Оптимальная организация пространства общения играет определённую роль лишь при прочих равных, но даже и ради этой цели изучением проблемы стоит заниматься.

Ряд исследований в этой области связан с изучением специфических наборов пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций. Это более или менее чётко вычлененные наборы получили название хронотопов.

Описаны такие хронотопы, как хронотоп «больничной палаты», «вагонного попутчика».

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, это «контакт глаз», имеющий место в визуальном общении. Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими исследованиями в области зрительного восприятия - движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, длительность их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и так далее. «Контакт глаз» на первый взгляд кажется такой знаковой системой, значение которой ограничено, например, пределами сугубо интимного общения.

В первоначальных исследованиях этой проблемы «контакт глаз» был привязан к изучению интимного общения. М.Аргайл разработал даже определённую «формулу интимности», выяснив зависимость степени

⁸Матьяш, О.И. Межличностная коммуникация: теория и жизнь / О.И. Матьяш, В.М. Погольша, Н.В. Казаринова, С.Биби, Ж.В. Зарицкая. Под науч. ред. О.И. Матьяш. СПб.: Речь, 2014. 560 с.

интимности, в том числе и от такого параметра, как дистанция общения, в разной мере позволяющая использовать контакт глаз. Позже спектр таких исследований стал значительно шире: знаки, представляемые движением глаз, включаются в более широкий диапазон ситуаций общения. Есть работы о роли визуального общения для ребёнка. Выявлено, что ребёнку свойственно фиксировать внимание, прежде всего на человеческом лице: самая живая реакция обнаружена на два горизонтальных круга (аналог глаза). Как и все невербальные средства, контакт глаз имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, то есть ообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить её, поощряет партнёра к продолжению диалога, способствует тому, чтобы обнаружить полнее своё «Я», или, напротив, скрыть его.⁹

Для всех четырёх систем невербальной коммуникации встаёт один общий вопрос методологического характера. Каждая из них использует свою собственную знаковую систему, которую можно рассмотреть как определённый код. Всякая информация должна кодироваться, причём так, чтобы система кодификации и декодификации была известна всем участникам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что же можно здесь считать кодом, и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнёр по общению владел этим же самым кодом. В противном случае никакой смысловой прибавки к вербальной коммуникации описанные системы не дадут.

В общей теории информации вводится понятие «семантически значимой информации». Это то количество информации, которое дано не на входе, а на выходе системы. В процессе человеческой коммуникации это понятие можно интерпретировать так, что семантически значимая информация - это та, которая и влияет на изменение поведения, то есть которая имеет смысл. Все невербальные знаковые системы умножают этот

⁹Любимов, А.Ю. Мастерство коммуникации / А.Ю. Любимов. М.: КСП. 2015. 281 с.

смысл, помогают раскрыть полностью смысловую сторону информации. Но такое дополнительное раскрытие смысла возможно лишь при условии полного понимания участниками коммуникативного процесса значения используемых знаков, кода. Для построения понятного всем кода необходимо выделение каких-то единиц внутри каждой системы знаков, по аналогии с единицами в системе речи, но именно выделение таких единиц в невербальных системах оказывается главной трудностью.

Разрабатывая методологические проблемы в области кинетики, К.Бёрдвистл предложил выделить единицу телодвижений человека. Основное рассуждение строится на основе опыта структурной лингвистики: телодвижения разделяются на единицы, а затем из этих единиц образуются более сложные конструкции. Совокупность единиц представляет собой своеобразный алфавит телодвижений. Наиболее мелкой семантической единицей предложено считать кин, или кинему. Хотя отдельный кин самостоятельного значения не имеет, при его изменении изменяется вся структура. Из кинем образуются кинеморфы, которые и воспринимаются в ситуации общения.¹⁰

На основании предложения Бёрдвистла были построены своего рода словари телодвижений, даже появились работы о количестве кино в разных национальных культурах. Но сам Бёрдвистл пришёл к выводу, что пока построить удовлетворительный словарь телодвижений не удаётся: само понятие кина оказалось достаточно неопределённым и спорным. Более локальный характер носят предложения по построению словаря жестов. Существующие попытки не являются слишком строгими, но тем не менее определённый каталог жестов в различных национальных культурах удаётся описать.

Кроме выбора единицы, существует ещё и вопрос о «локализации» различных мимических движений, жестов или телодвижений. Нужна тоже более или менее однозначная сетка основных зон человеческого лица, тела,

¹⁰Зелинский, С.А. Информационно-психологическое воздействие на массовое сознание. Средства массовой коммуникации, информации и пропаганды – как проводник манипулятивных методик воздействия на подсознание и моделирования поступков индивида и масс / С.А. Зелинский СПб.: Издательско-Торговый Дом «СКИФИЯ», 2014. 407 с.

руки. В предложениях Бёрдвистла содержался и этот аспект; всё человеческое тело было поделено на 8 зон: лицо, голова, рука правая, рука левая, нога правая, нога левая, верхняя часть тела в целом, нижняя часть тела в целом. Смысл построения словаря сводится при этом к тому, чтобы единицы - кины - были привязаны к определённым, тогда и получится «запись» телодвижения, что придаст ей известную однозначность, то есть поможет выполнить функцию кода.

Однако неопределённость единицы не позволяет считать эту методику записи достаточно надёжной.

Несколько более скромный вариант предложен для записи выражений лица, мимики. Вообще в литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица.

Принцип: лицо делится на три зоны горизонтальными линиями (глаза и лоб, нос и область носа, рот и подбородок). Затем выделяют шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: радость, гнев, удивление, отвращение, страх, грусть. Фиксации эмоций по зоне позволяет регистрировать более или менее определённо мимические движения. Эта методика получила распространение в медицинской практике, в настоящее время есть ряд попыток применения её в нормальных ситуациях общения.

Все описанные системы невербальной коммуникации играют большую вспомогательную роль в коммуникативном процессе. Обладая способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, все системы невербальной коммуникации помогают выявить такой существенный параметр коммуникативного процесса, как намерения его участников. Вместе с вербальной системой коммуникации эти системы обеспечивают обмен информацией, который необходим людям для организации совместной

2.2 Условия, обеспечивающие эффективность межличностной коммуникации

Степень эффективности межличностной коммуникации определяется по результатам актуализации двух основных социально-значимых функций — взаимодействия и воздействия.

Эти результаты зависят от трех основных условий, определяющих характер речевого общения:

- а) типа коммуникативных личностей;
- б) восприятия смысловой и оценочной информации;
- в) целенаправленного воздействия друг на друга.

Для эффективности межличностной коммуникации наиболее оптимальными вариантами этих условий являются следующие:

- а) совместимость партнеров как коммуникативных личностей;
- б) адекватное восприятие смысловой и оценочной информации;
- в) воздействие через убеждение.

Совместимость партнеров как коммуникативных личностей предполагает совместимость по всем трем параметрам. Наличие коммуникативных потребностей, даже при различии коммуникативных установок, способствует установлению контакта, что важно для начального этапа коммуникации. Сигналом для контакта могут служить как вербальные, так и невербальные средства. Здесь очень важно, чтобы их актуализация соответствовала принятым социальным нормам речевого поведения. Это в значительной степени облегчает речевое взаимодействие.

В. Конецкая отмечает, «что уже на начальном этапе межличностной коммуникации оба партнера, опираясь на свой познавательный опыт, решают одновременно несколько задач: ¹¹

- 1) Что я думаю о себе – кто я такой?
- 2) Что я думаю о партнере – кто он такой?
- 3) Что я думаю о том, как партнер думает обо мне?
- 4) Что думает партнер о себе?
- 5) Что думает партнер обо мне?
- 6) Что думает партнер о том, как я его себе представляю.

¹¹Конецкая, В.П. Социология коммуникации: учебник / В.П. Конецкая. М.: Международный университет бизнеса и управления, 2013. 304 с.

Здесь задействованы блоки идентификации, самопознания, рефлексии, прогнозирования развития образа партнера – все, что помогает «настроиться» на межличностное общение».

Например, существуют характеристики коммуникатора, способствующие повышению эффективности его речи, в частности описаны типы его позиции во время коммуникации. Таких позиций выявлено три:

- открытая – коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения;

- отстраненная – коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто;

- закрытая – коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее.

Естественно, что содержание каждой из этих позиций задается целью, задачей, которая преследуется в коммуникативном воздействии, но важно, что принципиально каждая из названных позиций обладает определенными возможностями для повышения эффекта воздействия.

Восприятие в контексте социально-психологических исследований трактуется как понимание и оценка человека человеком; причем не только и не столько его качеств, сколько его взаимоотношений с другими людьми. Наиболее изученными механизмами межличностного восприятия являются:

- идентификация – понимание другого человека путем отождествления себя с ним;

- рефлексия – понимание другого через размышление за него;

- эмпатия – понимание другого человека через эмоциональное сопереживание;

- стереотипизация – восприятие и оценка другого путем перенесения на него общепринятых характеристик какой-либо социальной группы или ее представителя.

Успех общения во многом зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника. Все понимают, что слушать можно по-разному. Представление о том, что «слушать» и «слышать» имеют два разных определения.

Неумение слушать – основная причина неэффективного общения, именно оно приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам. Слушание – это активный процесс в силу целого ряда причин.

Во-первых, слушание предполагает желание услышать собеседника. Довольно часто слушающий воспринимает информацию вполуха, без энтузиазма, такое бывает, когда человек устал, чем-то занят или когда речь говорящего ему не интересна. А потом оказывается, что он почти ничего не услышал из того, что ему говорилось, поскольку на самом деле он не слушал, и в основном потому, что не хотел.

Во-вторых, слушание требует внимания к собеседнику. Слушая, человек «отдает» свое внимание, свою заинтересованность и усилия, с тем, чтобы получить взамен информацию, понимание, а возможно, и комфорт или развлечение. Как таковое, слушание становится возможным вследствие различия скорости устной речи и умственной деятельности слушающего. Обычно люди говорят со скоростью 125 слов в минуту, хотя человек может воспринимать речь, произносимую со скоростью в три-четыре раза выше обычной, т.е. до 400 слов в минуту. Различие между скоростью речи и умственной деятельностью может стать причиной невнимания, особенно в случаях, когда говорят медленно или неинтересно. Партнер по общению может быстро поймать себя на невнимании, поскольку слушание, конечно, активный процесс, но процесс внутренний. Более того, внимание слушающего помогает говорящему; оно означает, что, слушая, собеседник продолжает общение. Экспериментальные исследования публичных выступлений и частных бесед показывают, что если слушатели от сознательного игнорирования говорящего переходят к активному вниманию,

то тот начинает говорить быстрее, чаще использовать жесты, иными словами, «входит в роль», и таким образом устанавливается общение.¹²

В-третьих, слушание предполагает взаимную ответственность партнеров по общению за общение. Весьма часто слушающий не проявляет достаточной активности и внимания, чтобы правильно понять говорящего.

В-четвертых, слушание требует определенных навыков. Слушание – это умение, которому нужно учиться и которое необходимо тренировать. Каждый человек может научиться слушать более эффективно. Одним из наиболее эффективных приемов слушания является умение слушать «всем телом».

Когда человек горит особым желанием услышать что-нибудь интересное, он бессознательно принимает соответствующую позу: поворачивается лицом к говорящему, устанавливает с ним визуальный контакт. Такое слушание «всем телом» не только выражает готовность слушать, физическое внимание, но и помогает процессу слушания и восприятия. Однако этим приемом следует пользоваться сознательно, поскольку осознанное умение быть внимательным – эффективное средство повышения восприятия речи собеседника. Слушать и воспринимать означает не отвлекаться, поддерживать постоянное внимание, устойчивый визуальный контакт и использовать позу как средство общения.

Дейл Карнеги в своей книге «Как завоевать друзей...» предлагает двенадцать правил, соблюдение которых позволяет склонить людей к вашей точке зрения.

1. Единственный способ одержать верх в споре – это уклониться от него.
2. Проявляйте уважение к мнению вашего собеседника. Никогда не говорите человеку, что он не прав.
3. Если вы не правы, то признайте это быстро и решительно.

¹²Сидорская, И.В. Теория коммуникации: учеб.-метод. Комплекс для студентов фак. журналистики, обучающихся по специальности «Информация и коммуникация (технологии коммуникации)» / И.В. Сидорская. Минск: БГУ, 2015. 163 с.

4. С самого начала придерживайтесь дружелюбного тона.
5. Заставьте собеседника сразу же ответить вам «да».
6. Пусть большую часть времени говорит ваш собеседник.
7. Пусть ваш собеседник считает, что данная мысль принадлежит ему.
8. Искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения вашего собеседника.
9. Относитесь сочувственно к мыслям и желаниям других.
10. Взывайте к более благородным мотивам.
11. Не драматизируйте свои идеи, подавайте их эффектно.
12. Бросайте вызов, задевайте за живое.

Также Карнеги предлагает девять правил, соблюдение которых позволяет воздействовать на людей не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды.

1. Начинайте с похвалы истинного признания достоинств собеседника.
2. Указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно.
3. Сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника.
4. Задавайте собеседнику вопросы вместо того, чтобы ему что-то приказывать
5. Давайте людям возможность спасти свой престиж.
6. Выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте «чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу».
7. Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.
8. Прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, казалось им нетрудным.
9. Добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете.

Также нельзя забывать об ошибках коммуникации, которые указал Ю.П. Платонов:¹³

- стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

- «предвзятые представления» – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;

- плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то его трудно убедить в справедливости вашего взгляда;

- отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя;

- пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы-заклучения при отсутствии достаточного количества доказательств;

- ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п.

- неверный выбор стратегии и тактики общения.

Существует множество способов, чтобы достичь эффективности в межличностной коммуникации. Самыми распространенными стратегиями в межличностной коммуникации являются вербальные и невербальные средства, которые были рассмотрены в предыдущем пункте.

¹³Платонов, Ю.П. Социальная психология поведения: Учебное пособие / Ю.П. Платонов. СПб.: Питер, 2016. 464 с.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эффективность межличностной коммуникации зависит от степени адекватности смыслового восприятия, так как с этим связана правильность интерпретации информации, коммуникативной установки партнера и прогнозирование последующих этапов коммуникации.

Коммуникация – это всегда процесс обмена информацией и передачи сведений. Особенности коммуникации зависят от того, в какой сфере происходит собственно этот процесс. Понятие коммуникации следует рассматривать в контексте тех областей, где необходимы эффективные коммуникации. В этой связи целесообразно выделить два основных вида коммуникаций – это коммуникации между организацией и ее внешней средой, и коммуникации во внутренней среде организации между уровнями и подразделениями. Коммуникационный процесс является обменом информацией между людьми, основной целью которого можно назвать обеспечение понимания передаваемой, а также получаемой информации. В коммуникационном процессе можно выделить четыре базовых, основных элемента: отправитель, непосредственно сообщение, средство передачи информации, получатель.

Эти четыре элемента – основные, но ими не исчерпывается процесс коммуникации. Он содержит еще пять элементов, которые взаимосвязаны между собой: кодирование и декодирование, ответная реакция, обратная связь и, конечно, помехи, шумы. Коммуникационный процесс обмена информацией в настоящее время состоит из таких взаимосвязанных этапов, как: зарождение определенной идеи или же отбор информации; выбор основного канала передачи информации; непосредственная передача сообщения; интерпретация данного сообщения.

Межличностная коммуникация понимается как процесс одновременного взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на

друга. Для нее характерен целый ряд особенностей, отличающих ее от других видов коммуникации. Межличностная коммуникация может осуществляться в различных формах, специфика которых определяется числом участников, их социальным статусом, коммуникативной установкой, особенностями пространства и времени коммуникации.

Межличностная коммуникация протекает как процесс одновременного речевого взаимодействия коммуникантов и их воздействие друг на друга. Для межличностной коммуникации характерен ряд особенностей, которые составляют ее специфику как типа коммуникации.

Подводя итоги можно с уверенностью сказать; что осуществление коммуникаций - это связующий процесс, необходимый для любого важного действия. Психологический фактор - один из важнейших факторов успешных коммуникаций.

В результате проведенного исследования было выявлено что представляет собой понятие межличностной коммуникации, ее сущность, виды и функции.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева, Г.М. Социальная психология: Третье издание. М.: Наука, 2015. 345 с.
2. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие / Г.В. Бороздина – М.: ИНФРА-М, 2015. 224 с.
3. Горянина, В.А. Психология общения: учеб. Пособие для студ. Высш. Учебн. Заведения. 2-е изд., стереотип / В.А. Горянина. М.: Издательский центр «академия», 2014. 416 с.
4. Зелинский, С.А. Информационно-психологическое воздействие на массовое сознание. Средства массовой коммуникации, информации и пропаганды – как проводник манипулятивных методик воздействия на подсознание и моделирования поступков индивида и масс / С.А. Зелинский СПб.: Издательско-Торговый Дом «СКИФИЯ», 2014. 407 с.
5. Конецкая, В.П. Социология коммуникации: учебник / В.П. Конецкая. М.: Международный университет бизнеса и управления, 2013. 304 с.
6. Куницына, В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. СПб., 2014. 544 с.
7. Любимов, А.Ю. Мастерство коммуникации / А.Ю. Любимов. М.: КСП. 2015. 281 с.
8. Матовская, А.В. Использование невербальной информации в личном интервью, 2014. 143 с.
9. Матяш, О.И. Межличностная коммуникация: теория и жизнь / О.И. Матяш, В.М. Погольша, Н.В. Казаринова, С.Биби, Ж.В. Зарицкая. Под науч. ред. О.И. Матяш. СПб.: Речь, 2014. 560 с.
10. Муратов, С.А. Телевизионное общение в кадре и за кадром: учеб. Пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальности «Журналистика» / С.А. Муратов. М.: Аспект Пресс, 2015. 202 с.
11. Панкратов, В.Н. Психотехнологии управления людьми: Практическое

- руководство. М.: Изд - во Института психотерапии, 2015. 288 с.
12. Платонов, Ю.П. Социальная психология поведения: Учебное пособие / Ю.П. Платонов. СПб.: Питер, 2016. 464 с.
13. Сидорская, И.В. Теория коммуникации: учеб.-метод. Комплекс для студентов фак. журналистики, обучающихся по специальности «Информация и коммуникация (технологии коммуникации)» / И.В. Сидорская. Минск: БГУ, 2015. 163
14. Куницына В. Н. Межличностное общение 1-е издание. М.: Академия. 2003. – 544с.
15. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения. – С.-Петербург, 2000. - 213 с.
16. Основы теории коммуникации: Учебник /Под ред. проф. М.А. Василюка. – М.: Гардарики, 2006. – 615 с.
17. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии XX в.- М., Рефл-бук, К., Ваклер, 2001. – 273 с.
18. Скворцова В.Н. Межличностное общение, Томск, ТПУ, 2004. - 240 с.
19. Фалькова Е.Г. Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях: Методическое пособие. -- СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. -77 с.
20. Черных А.И. Социология массовых коммуникаций: учеб. пособие / Черных А.И.. – М.: ГУ ВШЭ, 2008. – 330 с.
21. Шарков Ф.И. Теория коммуникаций. М.: «РиП-холдинг» 2004г. – 311 с.
22. <http://www.psychological.ru>
23. http://www.hr-land.com/pages/art20110404_7182.html
24. <http://www.elitarium.ru>
25. <http://delovoymir.biz/ru/articles/view/?did=12463>
26. Григорьева Н.Н. Коммуникационный менеджмент: учебный курс. – М.: Московский институт экономики, менеджмента и права, 2009 [Электронный ресурс] - <http://www.e-college.ru>
27. Дятлов А.Н. Общий менеджмент: курс лекций /А.Н.Дятлов, М.В.

- Плотников. - Изд-во Альпина Бизнес Букс, 2007г. - 420 с.;
- 28.Этика: учебник для бакалавров; рекомендовано МО РФ / ред. А. А. Гусейнов. — М.: Юрайт, 2013. — 569 с. — (Серия: Бакалавр. Углубленный курс)
29. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов. М.: Центр, 2005 .-352 с.
- 30.Резников, Е. Н. Межличностные отношения // Современная психология: Справочное руководство / Под ред. В. Н. Дружинина. - М.: Инфра. 2000. – 223 с.
- 31.Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учеб. пособие / А.К. Семенов – М.: 2006. – 272 с.

