КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС. ВОПРОСНО - ОТВЕТНАЯ ФОРМА РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Теория речевой деятельности учитывает, что коммуникация – это не передача информации, а обмен ею между собеседниками. Они поочередно меняются ролями («я» - коммуникатор, «ты» - перципиент), высказываясь об общем предмете разговора.

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

Основные функции коммуникации:

· Информативная – передача истинных или ложных сведений;

· Интерактивная (побудительная) – организация взаимодействия между людьми, например, согласовать действия, распределить функции, повлиять на настроение, убеждения, поведение собеседника, используя различные формы воздействия: внушение, приказ, просьба, убеждение;

· Перцептивная – восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания;

· Экспрессивная – возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Передача информации может осуществляться в следующих направлениях:

а) сверху вниз:

- постановка задач (что, когда делать);

- инструктирование (как, каким образом, кто).

б) снизу вверх:

- донесения об исполнении;

донесения о проверках;

донесения о личном мнении сотрудника.

в) в горизонтальном направлении:

- обмен мнениями;

- координация действий;

- планирование;

- сообщения об исполнении.

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Выделяют следующие виды общения:

1. «Контакт масок» -формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

2. Примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

3. Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

4. Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

5. Духовное межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации.

6. Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты и т.п.) в зависимости от особенностей личности собеседника.

7. Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.