

**30.10.2021**

**Группа 202**

**Дисциплина «Психология общения»**

**Тема: Общение. Коммуникативная сторона общения.**

**Задание:** прочесть лекцию, выполнить задание.

При характеристике структуры общения можно выделить три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

***Коммуникативная сторона общения***

Коммуникация (лат. communicatio), буквально означающее «общее» или «разделяемое всеми». В практическом плане - это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию. двумя или более людьми. Его цель - обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом обмена.

Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

- отправитель (коммуникатор) — лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
- сообщение (процесс кодирования?) – непосредственно информация;
- канал - средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети);
- получатель (адресат, реципиент) - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её.

**Задание 1.** Выделите элементы коммуникативного процесса

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

коммуникатор -

адресат -

сообщение -

коммуникативный канал-

**Задание 2.** Проанализируйте ситуации. Установите, какие виды общения реализуются.

А) Одиннадцатиклассница Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать.

Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал:

- К вам дочка. И не одна, а с парнем.

Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка.

- А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал?

- Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на Лену, заявил:

-Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела.

Говорит: «Не учись, мол, приказывать».

- Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня...

- Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил.

- Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница.

Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась.

Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой. (По Т. М. Куриленко.)

---

Б) Машина мама пришла в школу узнать, как учиться и ведёт себя её дочь. Только она успела переступить порог учительской, как на неё обрушивается то один, то другой учитель:

- Ваша дочь - законченная лентяйка.

- А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на уроках, никакого сладу с ней нет...

Но вот в учительской появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом.

Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в классе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном уроке истории, о разговорах на уроке математики.

И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы:

- Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу.

И уходит она из школы не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей.

В) После обсуждения вопроса о вечере сказок родители решили распределить обязанности по организации вечера.

- Давайте решим, кто у нас займётся обеспечением костюмами.

- Я могла бы сшить костюмы, но мне понадобятся средства на приобретение материала.

- А я могу испечь пирог для угощения.

- Кто будет украшать зал?

- У меня есть время во вторник.

- Хорошо, я приду Вам помочь.
  - Деньги сдаём по 50 рублей Людмиле Ивановне.
- 

Г) Действие происходит в группе детского сада. Субъекты общения ребёнок 5-ти лет и воспитатель. Ребёнок сидит на стульчике не играет, о чём - то думает и грустит. Воспитатель заметив это подходит к малышу, присаживается на корточки и глядя его по головке спрашивает:

- Серёженька, что ты такой грустный, не играешь? (ребёнок смотрит на воспитателя и молчит).
- У тебя, что -нибудь болит?
- Нет.
- Тебя кто-то обидел?
- Нет, я соскучился по маме.

В данном случае воспитатель старается понять, почему ребёнок в таком состоянии.

---

Д) Действие происходит на предприятии. Субъекты общения директор и его помощник.

Директор сидит за столом, помощник стоит перед ним.

Директор (срываясь на крик): - Евгений Петрович, сколько раз Вам можно повторять, меня не интересует Ваше мнение по поводу этого дела! Я дал распоряжение и Вы должны его выполнить!

- Хорошо, я всё понял, больше этого не повторюсь.

Директор указывает подчинённому на «его место» в данной организации, тем самым, определяя их дальнейшие взаимоотношения.

---

**Задание 3.** Проанализируйте особенности партнеров и предположите, какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации.

Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.

---

Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.

---

Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном предприятии более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого

образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.

---

**06.11.2021**

**Группа 202**

**Дисциплина «Психология общения»**

**Тема: Коммуникативные барьеры.**

**Задание:** прочесть лекцию, выполнить задание.

Каждому человеку знакома ситуация, когда слова, которые он про-износит, «не доходят» до его собеседника или «доходят», но неправильно им воспринимаются. Может даже сложиться впечатление, что собеседник намеренно защищается от чужих слов, мыслей, переживаний, ставя преграды на пути общения.

Под коммуникативным барьером обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее. Одно из глубочайших заблуждений состоит в том, что люди думают, будто достаточно высказать свою мысль, чтобы другие должным образом ее восприняли. В основе такого заблуждения лежит предположение, согласно которому переданное сообщение достигает своего адресата без каких-либо изменений. В действительности часто получается не так: одни говорят одно, а другие их слушают и понимают совсем иное. Происходит это потому, что все сообщения подвергаются воздействию многочисленных шумов и помех, значительно снижающих результативность коммуникации. Учесть всю совокупность искажающих сообщение факторов практически невозможно — они слишком разнообразны. В каждом виде человеческой деятельности — в политике, экономике, культуре и т.д. — присутствуют собственные барьеры, обусловленные спецификой данных видов деятельности.

Основные коммуникативные барьеры в общении. Речь, любого рода информация всегда была и является способом внушения чего-либо.

Таким образом, коммуникативный барьер — это психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению. Какие же это барьеры и как их преодолевать?

1. Барьер «авторитет». Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии другим. Таким образом, доверие и недоверие зависят не от особенностей передаваемой информации, а от того, кто говорит. Что входит в понятие «авторитет».

- привлекательного внешнего вида (аккуратная ли прическа, расчесан ли, выглажен ли, выбрит ли, застегнут ли на все пуговицы и др.);

- доброжелательного отношения к адресату воздействия (улыбка, приветливость, простота в обращении и др.);
- компетентности;
- искренности, причем если слушающий доверяет говорящему, то он очень хорошо воспринимает и запоминает выводы и практически не обращает внимания на ход рассуждений. Если же доверия меньше, то к выводам он относится прохладнее, зато очень внимателен к аргументам и ходу рассуждений.

2. Барьер «избегание». Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником. Если уклониться невозможно, то он прилагает все усилия, чтобы не воспринимать сообщение (невнимателен, не слушает, не смотрит на собеседника, использует любой предлог для прекращения разговора). Главное при этом разрешить две взаимосвязанные проблемы:

1. привлечь внимание;
2. удержать внимание.

- прием «зрительного контакта». Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает. Если мы общаемся с человеком, то смотрим на него.

Не менее важна и проблема поддержания внимания.

- прием «изоляции» (когда отводят собеседника в сторону, уединяются, закрывают двери и окна в лекционных аудиториях, делают замечания говорящим).
- прием «навязывания ритма» (постоянное изменение характеристик голоса и речи, т.е. говоря то громче, то тише, то быстрее, то медленнее, то выразительно, «с нажимом», то скороговоркой, то нейтрально, говорящий как бы навязывает собеседнику свою последовательность переключения внимания). Этим приемом ликвидируется монотонность звучания.

3. Барьер «непонимание». Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация «не доходит» (не слышим, не видим, не понимаем). Почему это происходит и как можно эти проблемы решить?

Фонетический барьер непонимания возникает в следующих случаях:

- когда говорят быстро, невнятно и с акцентом.

Преодолеть фонетический барьер вполне возможно, и для этого важны:

- внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки;
- учет аудитории и индивидуальных особенностей людей (чем хуже знает человек предмет обсуждения, тем медленнее надо говорить, тем подробнее нужно разъяснять, люди разных национальностей говорят с различной скоростью: на севере и в средней полосе — медленнее, на юге — быстрее; маленькие дети и старики плохо воспринимают быструю речь и др.);
- наличие обратной связи с собеседником, с аудиторией.

Барьер логического непонимания возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики; тогда мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем его слова отрицательно. При этом неявно предполагаем, что логика есть только одна — правильная, т.е. наша.

Однако ни для кого не секрет, что существуют разные логики: женская, детская, возрастная и т.д. Каждый человек думает, живет и действует по своей логике, но вот в общении, если только эти логики не соотнесены или если у человека нет ясного представления о логике партнера, возникает барьер логического непонимания.

Для того, чтобы не возникало таких ситуаций надо придерживаться следующих условий:

- у каждого человека есть своя позиция, и в ходе разговора мы чувствуем эту позицию;
- правильная аргументация.

Как преодолеть барьеры в общении? Наши типичные ошибки:

#### 1.Правило конкретности.

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

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

3.Правило «собственной неправоты».

При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной. Это очень часто предохраняет от очень серьезных ошибок и грубых просчетов.

Также существуют множество приёмов преодоления коммуникативных барьеров.

1. Приём "зеркало отношений"состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что "я - ваш друг".
2. Приём "золотые слова"заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения.
3. Приём "терпеливый слушатель"вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем человека.

**Выполнить тест: «Диагностика коммуникативных барьеров»**

**Задание №1.** Проведите диагностику эмоциональных барьеров в межличностном общении с помощью методики диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении В.В. Бойко.

**Методика диагностики эмоциональных барьеров**

**в межличностном общении В.В. Бойко**

**Инструкция:** ответьте на вопросы «да» или «нет»

Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость.



Случается, что при первом знакомстве эмоции мешают мне произвести более благоприятное впечатление на партнеров (теряюсь, волнуюсь, замыкаюсь или, напротив, много говорю, перевозбуждаюсь, веду себя неестественно).

В общении мне часто недостает эмоциональности, выразительности.

Пожалуй, я кажусь окружающим слишком строгим.

Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется.

Я обычно умею скрыть от партнеров вспышки эмоций.

Часто в общении с коллегами я продолжаю думать о чем-то своем.

Бывает, я хочу выразить партнеру эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, сопереживание), но он этого не чувствует, не воспринимает.

Чаще всего в моих глазах или в выражении лица видна озабоченность.

В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.

Все мои неприятные переживания обычно написаны на моем лице.

Если я увлекаюсь разговором, то мимика становится излишне выразительной, экспрессивной.

Пожалуй, я несколько эмоционально скован, зажат.

Я обычно: нахожусь в состоянии нервного напряжения.

Обычно я чувствую дискомфорт, когда приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке

Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т.п.

Разговаривая, я излишне жестикулирую.

Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным.

Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно.

Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком.

Если я захочу, то мне всегда удастся скрыть свою неприязнь к плохому человеку.

Мне часто бывает почему-то весело без всякой причины.

Мне очень просто сделать по собственному желанию или по заказу разные выражения лица: изобразить печаль, радость, испуг, отчаяние и т. д.

Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать.

Мне что-то мешает выражать теплоту, симпатию человеку, даже если я испытываю чувства к нему.

**Задание №2.** Проведите диагностику речевых барьеров при общении с помощью теста В. Маклини.

### **Тест «Речевые барьеры при общении» В. Маклини**

**Инструкция:** для того, чтобы оценить, насколько актуальны для вас речевые барьеры общения, насколько вы умеете «подать информацию», предлагаем ответить «да» или «нет» на вопросы, составленные американским психологом В. Маклини.

1. Когда вы сами говорите, внимательно ли вы следите за тем, чтобы слушатели правильно вас поняли?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?
3. Обдумываете ли вы указания, прежде чем их высказывать?
4. Отдаете ли вы распоряжения в достаточно краткой форме?
5. Если подчиненный не задает вопросов после того, как вы высказали новую мысль, считаете ли вы, что он ее понял?
6. Ясно ли вы выражаетесь?
7. Увязываете ли вы свои мысли, прежде чем их высказывать, чтобы не говорить бессвязно?
8. Поощряете ли вы вопросы?

9. Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы выяснить их?
10. Различаете ли вы факты и мнения?
11. Усиливаете ли вы конфронтацию, противоречива аргументам собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы ваши подчиненные во всем соглашались с вами?
13. Используете ли вы профессиональный жаргон, непонятный слушателям?
14. Говорите ли вы, ясно, точно и вежливо?
15. Следите ли вы за тем, какое впечатление производят ваши слова на слушателя, внимателен ли он?
16. Делаете ли вы преднамеренные паузы в своей речи для того, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей?