**Комплект заданий по дисциплине Психология общения**

ГРУППА СА-21

20.09.2022

Преподаватель: Канюкова Марина Владиленовна

Тема: Общение – как обмен информацией

Количество часов 2 часа

Задание: Изучить и законспектировать тему

Преподаватель: Канюкова Марина Владиленовна

Тема: Общение – как передача информации людьми друг другу

Количество часов 2 часа

Задание: изучить и законспектировать

***Коммуникативная сторона общения***

**КОММУНИКАЦИЯ – обмен информацией в процессе общения.**

А. Зверинцев в своей книге «Коммуникативный менеджмент» рассказывает о предании одного из африканских племен, свидетельствующем о том, что Бог при сотворении обитателей континента создал сначала барабанщика и только потом охотника и кузнеца. О чем это говорит. Мудрый Африканский Бог понимал: племя выживет не столько благодаря меткому охотнику или ловкому кузнецу, сколько при наличии умелого барабанщика, который сумеет в минуту опасности мгновенно собрать суетящихся в хижинах или плутающих по окрестностям соплеменников. Барабан в жизни африканцев играет настолько значительную роль, что каждому из новорожденных дают два имени – одно обычное, второе – специальное для барабана. Рожденный в деревне, умеет переговариваться посредством барабана, боле того, переговариваться на больших расстояниях.

Звуки набата на Руси – роль коллективного организатора, речевой колокол.

**Коммуникация -** основа жизнедеятельности

**Статистика:**

63% английских, 73% американских, 85% японских руководителей считают, что коммуникация – это главное условие на пути достижения эффективности их организации.

Причем сами руководители тратят на это от 50 до 90 % своего времени.

**Два пути передачи информации**

**1 Невербальный 2 вербальный**

**Невербальный вид -** передача информации с помощью эмоций, манер поведения партнера, жестов и мимики.

Информацию о том, какой человек, что он из себя представляет, мы узнаем в 55 % случаев, как считает французский психолог Франсуа Сюдже в книге «Правда о жестах», через мимику и жесты и в 38 % - через интонацию.

Бернард Шоу в предисловии к своим сборникам писал, что есть пятьдесят способов сказать слова «да» и пятьсот способов сказать слово «нет», а вот написать эти слова можно только одним способом.

**Виды невербальных средств общения:**

**Визуальные:**

* Кинесика: движение рук, головы, ног, туловища, походка;
* Выражение лица, выражение глаз
* Позы, осанка, положение головы;
* Направление взгляда, визуальные контакты;
* Кожные реакции: покраснение, побледнение, вспотение;
* Проксемика (пространственная и временная организация общения): расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство;
* Вспомогательные средства общения: подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы);
* Средства преобладания природного телосложения: одежда, прическа, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода, мелкие предметы в руках.

**Акустические:**

* Паралигвистические (качество голоса, его диапазон, тональность): громкость, тембр, ритм, высота звука (смысл высказывания может меняться в зависимости от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его уверенности или застенчивости);
* Экстралингвистические: речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель, хлопанье.

**Тактильные - такесика :**

* прикосновения,
* пожатие руки,
* объятия,
* поцелуи.

**Ольфакторные:**

* Приятные и неприятные запахи окружающей среды;
* Естественный и искусственный запахи человека.

**Основные задачи невербального общения:**

* 1. создание и поддержка психологического контакта, регуляция процесса общения;
  2. придание новых смысловых оттенков словесному тексту, правильное толкование слов;
  3. выражение эмоций, оценок, ролей, смысла ситуации.

**Вербальный вид -** передача информации с помощью человеческой речи, знаков и рисунков

**4 вида речевой деятельности:**

Для производства и передачи информации

1. говорение

2. написание

Для восприятие текста, заложенной в нем информации

3. слушание

4. чтение

**Типы высказываний:**

* Сообщение
* комплимент
* мнение, суждение
* предположение
* рекомендация, совет
* выводы, резюме
* критическое замечание
* ответы, вопросы

**Язык -** это система фонетических, лексических, грамматических единиц, являющаяся средством выражения желаний, намерений, чувств и т.д.

**Основные функции языка:**

* Конструктивная (формирование информации)
* Коммуникативная (обмен информацией)
* Эмотивная (выражение отношения говорящего к предмету речи и непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию)
* Воздействие на адресата (партнера).

**Речь –** это внешнее проявление языка.

**Виды речи: *внутренняя, внешняя или устная, письменная***

**Барьеры непонимания.**

1. **Барьеры понимания**

**Фонематическое непонимание** - Фонетический барьер возникает при наличии у говорящего каких-либо особенностей речи, раздражающих слушателей (особенности произношения, расстановка ударений, тон голоса). Таким образом, чтобы преодолеть фонетический барьер у слушателя, человеку необходимо как можно больше работать над собой, не только осваивая способы эффективной вербализации, но и постоянно задумываясь над тем. Как произносятся слова и фразы, как расставляются акценты. Чтобы такого барьера не было, надо говорить внятно, достаточно громко, избегая при этом скороговорения.

**Семантические барьеры** - ограниченный словарный запас у одного из партнеров и богатый - у другого, несовпадение у собеседников лингвистического словаря (тезаурусов) из-за социальных, культурных, психологических, национальных, религиозных и других различий между людьми. Поскольку каждый человек имеет неповторимый опыт, образование, индивидуальную способность к саморазвитию, свой круг общения и пр., постольку он имеет и неповторимый тезаурус. Когда собеседник понял совсем не то, что ему сказали, или то, но не в том смысле, тогда можно зафиксировать семантический барьер, который приводит к неэффективным коммуникациям. Не нарушайте авторских прав.

**Стилистические барьеры** - когда форма речевого высказывания не соответствует содержанию общения. Например, фамильярное обращение к пациентам «мамаша», «бабуля», «дедуля» недопустимо в деловом общении и может привести к конфликтной ситуации. Не нарушайте авторских прав.

**Логические барьеры** - коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению. Каждый человек видит коммуникативную ситуацию по-своему, со своей точки зрения. Кроме того, одни и те же слова в разных ситуациях могут иметь совершенно иной смысл. Таким образом, смысл всегда индивидуально-специфичен. Он рождается в сознании говорящего, но не всегда понятен собеседнику. Не нарушайте авторских прав.

1. **Барьеры социально-культурного различия**

**социальные различия** - Коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей. Не нарушайте авторских прав.

**политические различия** - барьер, формирующийся при наличии у партнеров разных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок. Не нарушайте авторских прав.

**религиозные различия** - это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий. Не нарушайте авторских прав.

**профессиональные различия** - может возникнуть между представителями разных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника. В некоторых случаях этот барьер проявляется как подчеркивание значимости своей профессии и занижения важности других профессий для решения тех или иных производственных задач. Не нарушайте авторских прав.

1. **Барьеры отношений**

**Неприязнь и Недоверие к собеседнику** - заключается в том, что человек без видимых весомых причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника. Не нарушайте авторских прав.