

Психология общения

тема: Общение как процесс передачи информации

Инструкция

1. Изучить материал лекционного занятия, сделать краткий конспект.
2. Сделать тезаурус по изученному материалу (основные понятия и термины по теме должны быть записаны в тетрадь)
3. Выполнить практическое задание
 - Ознакомиться с параграфом 1.3. учебника "Психология и этика делового общения" (Г.В. Бороздина, М.Н. Кормнова) стр. 25-28. <https://urait.ru/viewer/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-449705#page/25>
 - Выписать в тетрадь приемы, используемые для эффективности коммуникационного процесса.

План

1. Виды, функции общения
2. Коммуникационный процесс
3. Виды коммуникации
4. Причины плохой коммуникации
5. Практическое задание

Для получения оценки классному руководителю необходимо прислать оформленную в формате Microsoft Word практическую работу в день получения задания до 15.00, обязательно указав в верхнем колонтитуле число, номер группы, предмет, фамилию и имя автора.

Пример оформления работы

25.09. 2020- 123- Психология общения - Иванова А.И

<i>Название приема</i>	<i>Содержание</i>

Возможен вариант выполнения тестового задания в тетради, но фотографию работы следует так же поместить в документ Microsoft Word и подписать в соответствии с требованиями.

**КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНСПЕКТОВ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ВЫБОРОЧНО,
ПРАКТИЧЕСКИЕ И ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ВЫПОЛНЯЮТСЯ ВСЕМИ
СТУДЕНТАМИ ГРУППЫ**

1. Виды, функции общения

Общение - специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

Психология общения

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны: коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция); интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция); перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимопонимания).

Общение - процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

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. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.

2) Прimitивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, - то активно вступают в контакт, если мешает - оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получи ли 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 (доверительно-неформальное) друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам, может предвидеть его реакции.

6) Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) 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; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Кодекс светского общения: 1) вежливость, такт - «соблюдай интересы другого»; 2) одобрение, согласие - «не порицай другого», «избегай возражений»; 3) симпатии — «будь доброжелателен, приветлив».

Кодекс делового общения иной:

1) принцип кооперативное «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;

2) принцип достаточности информации - «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»; 3) принцип качества информации — «не ври»;

4) принцип целесообразности — «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;

5) «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;

Психология общения

б) «умей слушать и понять нужную мысль»;

7) «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Если один собеседник ориентируется на принцип вежливости, а другой - на принцип кооперативности, они могут попасть в нелепую, неэффективную ситуацию общения. Следовательно, правила общения должны быть согласованы и соблюдаться обоими участниками.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей. Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта - оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей.

В деловом общении предметом общения является дело. Особенности делового общения заключаются в том, что

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача делового общения - продуктивное сотрудничество.

Прагматичный Дж. Рокфеллер, хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил: «Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Но что означает уметь общаться? Это значит уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними, что предполагает знание психологии общения. В процессе общения люди воспринимают друг друга, обмениваются информацией и взаимодействуют.

Можно выделить виды общения: общение непосредственное (прямое) и опосредованное (косвенное). К формам опосредованного общения можно отнести рекламу, наглядную информацию, или, например, меню в ресторане, несущие основную информационную нагрузку

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

Основные функции коммуникации:

1) информативная - передача истинных или ложных сведений;

2) 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;

3) перцептивная функция - восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания;

4) экспрессивная - возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Передача информации возможна:

- другим лицам;
- для выполнения задач.

Передача информации может осуществляться в следующих направлениях:

а) сверху вниз:

- постановка задач (что, когда делать),
- инструктирование (как, каким образом, кто);

б) снизу вверх:

Психология общения

- донесения об исполнении,
 - донесения о проверках,
 - донесения о личном мнении сотрудника;
- в) в горизонтальном направлении:
- обмен мнениями,
 - координация действий,
 - планирование,
 - сообщения об исполнении (рис. 1).

Для осуществления процесса коммуникации необходимы четыре основных элемента:

- 1) отправитель информации;
- 2) сообщение - собственно информация;
- 3) канал - средство передачи информации;
- 4) получатель информации.

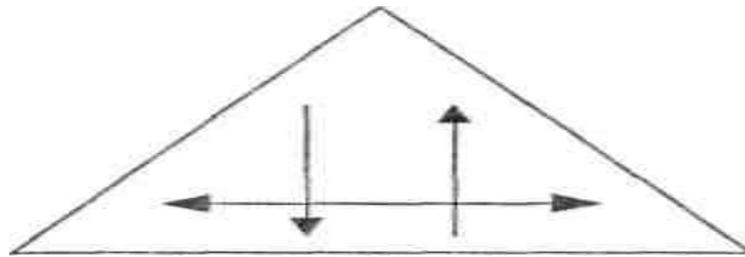


Рис. 1. Информационные потоки

Коммуникационный процесс разбивают на пять этапов (рис. 2).

I этап — начало обмена информацией, когда отправитель должен ясно представить, «что именно» (какую идею и какой форме ее выразить) и «с какой целью» он хочет передать и какую ответную реакцию получить.



Рис. 2. Этапы процесса обмена информацией

II этап - воплощение идеи в слова, символы, в сообщение. Выбираются и используются различные каналы передачи информации, речь, жесты, мимика, письменные материалы, электронные средства связи: компьютерные сети, электронная почта и т. д.

III этап - передача информации через использование выбранных каналов связи.

IV этап - получатель информации переводит вербальные (словесные) и невербальные символы в свои мысли — этот процесс называют декодированием.

V этап - этап обратной связи — отклик получателя на полученную информацию, на всех этапах коммуникационного процесса могут существовать помехи, искажающие смысл передаваемой информации.

3. Выделяют следующие *виды коммуникаций*:

- формальные (определяются организационной структурой предприятия, взаимосвязью уровней управления и функциональных отделов). Чем больше уровней управления, тем выше вероятность искажения информации, так как каждый уровень управления может корректировать и отфильтровывать сообщения;

- неформальные коммуникации (например, канал распространения слухов);

- вертикальные (межуровневые) коммуникации - сверху вниз и снизу вверх;

- горизонтальные коммуникации - обмен информацией между различными отделами для согласования действий;

- межличностные коммуникации - устное общение людей в любом из перечисленных видов коммуникаций.

Горизонтальные потоки сообщений в организации имеют место чаще, чем вертикальные. Одна из причин состоит в том, что люди более расположены говорить свободно и открыто с равными себе, чем со старшими.

Горизонтальный обмен информацией в этом случае менее подвержен искажениям, поскольку у работников равного уровня взгляды совпадают чаще. Более того, содержание горизонтальных сообщений носит в основном координационный характер, тогда как у вертикальных, идущих сверху вниз, - приказной. Сообщения, движущиеся снизу вверх, содержат главным образом информацию обратной связи о производственной деятельности.

Организационные структуры, как правило, препятствуют горизонтальным потокам информации между индивидами различных подразделений. Предполагается, что сообщения движутся по ступеням иерархии до общего начальника, а затем направляются вниз. Естественно, это замедляет скорость горизонтальных сообщений. А. Файоль защищал идею специально предусмотренных механизмов поперечной коммуникации в организации, заметив, что имеется много видов деятельности, успех которых зависит от их быстрого исполнения, и что необходимо найти способы сочетания должного почтения к иерархическим каналам с удовлетворением потребности в быстрых действиях. Такой особый горизонтальный канал формальной коммуникации называют «мостиком Файоля».

Кроме этого Файоль и другие теоретики менеджмента в организациях выделяют два различных типа моделей коммуникационных сетей, по которым идут основные потоки информации (рис. 3).

Централизованные сети способствуют лучшему решению относительно простых задач, но препятствуют эффективности решения сложных проблем и уменьшают удовлетворенность членов группы выполняемой деятельностью.

При этом выделяют 4 коммуникативные роли:

1) **«сторож»** — контролирует течение информации к другому человеку в одной и той же коммуникационной сети (эту роль играют секретари, диспетчеры);

2) **«лидер мнений»** — способен оказывать влияние на установки и поведение некоторых других людей (влияние неформальным образом);

3) **«связной»** — связывающее звено между группировками в коммуникационной сети

4) **«пограничник»** — человек в коммуникационной сети, имеющий высокую степень связи с организационным окружением.



Рис. 3. Модели коммуникационных сетей

4. Причинами плохой коммуникации могут быть:

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

б) «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;

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

г) отсутствие внимания и интереса собеседника, - а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;

д) пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;

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

ж) неверный выбор стратегии и тактики общения.

Стратегии общения:

1) открытое - закрытое общение;

2) монологическое - диалогическое;

3) ролевое (исходя из социальной роли) - личностное (общение «по душам»).

Открытое общение - желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других. Закрытое общение - нежелание либо неумение понятно выразить свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:

1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»;

2) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно.

Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). «Одностороннее выпрашивание» — полу-закрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции. «Истерическое предъявление проблемы» — человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».

Психология общения

Тактика общения — реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения. **Техника общения** — совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.

В общении выделяют следующие позиции: 1) доброжелательная позиция принятия собеседника; 2) нейтральная позиция; 3) враждебная позиция непринятия собеседника; 4) доминирование или «общение сверху»; 5) общение на равных; 6) подчинение или позиция «снизу». Из сопоставления этих двух факторов-векторов по кругу Лири выявляет 8 индивидуальных стилей общения (рис. 4).



Рис. 4. Позиции и стили общения

