

Лекции по психологии общения.

Тема: Понятие «общение», его функции и виды.

Единственная настоящая роскошь — это роскошь человеческого общения.

Антуан де Сент-Экзюпери

Общение – важнейший фактор психического и социального развития личности. Навыки общения необходимы каждому человеку для полного и качественного взаимодействия с другими людьми, для адаптации в социуме. Минимальные навыки общения у нас у всех имеются, но как показывает жизнь – их часто бывает недостаточно для решения разного рода проблем и задач, с которыми нам приходится сталкиваться в повседневной жизни. Следовательно, эти навыки необходимо развивать и совершенствовать.

Потребность в общении, относится к числу основных (базовых) потребностей человека. Значимость общения как базовой потребности определяется тем, что «она диктует поведение людей с не меньшей властностью, чем, например, так называемые витальные (жизненные) потребности». Общение является необходимым условием нормального развития человека как члена общества, как личности, условием его духовного и физического здоровья, способом познания других людей и самого себя. Хотя человеческое общение всегда лежало в основе социального бытия людей, прямым объектом психологического и социально-психологического анализа оно стало только в XX в.

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

Психология общения – это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми. Она включает в себя такие темы, как вербальное [речевое] и невербальное [неречевое] общение, формы и средства общения, язык общения, искусство проведения переговоров и многие другие полезные темы.

У всего должны быть цель и смысл, которые определяют необходимость действия. Если человек с кем-то общается, он должен понимать – почему и для чего он это делает, какая цель у этого общения, какой в нем смысл, какие у него перспективы. Ведь часто проблемы, как во время, так и после общения, возникают из-за того, что люди просто не контролируют этот процесс, он для них является в большей степени спонтанным и в меньшей степени организованным, что делает его непредсказуемым, а значит и не полностью удовлетворяющим интересам и потребностям общающихся людей, или кого-то одного из них. Это только с виду кажется, что все люди общаются друг с другом по делу, осмысленно, с полным пониманием того, для чего они это делают. На деле это не так. Я вам со всей ответственностью заявляю, что даже деловое общение, к которому люди готовятся заранее – может в итоге оказаться бесцельным и бессмысленным.

Содержание категории общения многообразно — это не только определенный вид человеческой деятельности, но и многогранный процесс, включающий в себя:

- формирование определенных образцов и моделей поведения;
- взаимодействие людей;
- взаимное влияние людей друг на друга;
- обмен информацией;
- формирование отношений между людьми;
- взаимное переживание и понимание друг друга;
- формирование образа внутреннего «Я» человека.

В психологии общение определяется как процесс взаимодействия между людьми, состоящий в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

Содержание общения - это та информация, которая передается в процессе общения от одного человека к другому. Хотя человеческое общение многопредметно и носит самый разнообразный характер, по своему содержанию оно может быть представлено как:

- материальное - обмен продуктами и предметами деятельности;
- когнитивное - обмен знаниями;
- деятельное - обмен действиями, операциями, умениями;
- кондиционное - обмен психологическими или физиологическими состояниями;
- мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями.

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели общения могут быть самыми разнообразными.

Цель общения может заключаться в нем самом, тогда общение выступает самоцелью, средством удовлетворения потребности в общении.

Цель общения может находиться вне самого взаимодействия субъектов, тогда мы имеем дело с деловым общением, служащим способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой и т.д.

Целью общения может выступать и приобщение партнеров по общению к ценностям и опыту друг друга, как это представлено в личностном общении, которое сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко затрагивают личность человека.

Средства общения — это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.

Средства общения подразделяются на вербальные (словесные), представленные речью, и невербальные (несловесные), представленные жестами, мимикой, звучанием голоса, взглядом, прикосновениями и т.д.

Типы общения выглядят следующим образом:

- общение по схеме «человек-природа», примером которого могут быть такие занятия, как охота, рыбалка, туризм, отдых на даче, общение с домашними животными и т.п.
- общение по схеме «человек-вещь», характерными примерами которого является исполнительская деятельность в сфере материального производства, торговли, такие занятия, как коллекционирование; эта форма общения может принимать болезненные формы в виде чрезмерной страсти к приобретению и накоплению вещей, так называемый «вещизм»;
- общение по схеме «человек-человек», являющееся наиболее психологически насыщенным и сложным. Поскольку эта форма общения отличается особой одухотворенностью, динамизмом, живостью, о ней иногда говорят как о высшей роскоши, доступной человеку. Но с этой же формой общения связаны и наибольшие сложности общения.

Мотивы общения.

Мотивы, побуждающие к общению, могут быть различными, от эгоистически-манипулятивных до альтруистически-бескорыстных. Устанавливая отношения с другими людьми, человек может стремиться к тому, чтобы властвовать, производить впечатление, поддерживать имидж дружелюбного и доброжелательного человека и т. д. Однако наиболее важными человеческими потребностями, реализуемыми в общении, считаются потребность в аффилиации (доверительном общении) и потребность в альтруизме (потребность заботиться о других).

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

1. **Коммуникативная** сторона общения состоит в обмене информацией между людьми (информационная функция).

2. **Интерактивная** сторона заключается в организации взаимодействия между людьми. Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника (регулятивная функция).

3. **Перцептивная** сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания (коммуникативная функция взаимоотношения).

Выделяют следующие **виды общения:**

1.«Контакт масок» - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, строгости, участливости), 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. Примитивное общение – когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнув, порой используя агрессивные грубые 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. 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 общение – 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 различные приемы (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

7. Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, то есть 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 коммуникации.

Вербальное общение.

Вербальное общение – использование слов для передачи информации. Главным инструментом является речь.

Речь — важнейшая форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определённых правил. Язык — знаково-символическая система, соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание). Процесс речи предполагает, с одной стороны, формирование и формулирование мыслей языковыми (речевыми) средствами, а с другой стороны — восприятие языковых конструкций и их понимание. Речь — это система знаков, включающая: слова с их значениями, синтаксис — набор правил, по которым строятся предложения.

В структуру речевого общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз. Игрет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонаций.

2. Речевые звуковые явления: темп речи, модуляция высоты голоса, тембр, интонация, дикция. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хныканье, плач, шепот, вздохи; разделительные звуки – это кашель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – «хм-хм», «э-э-э» и другие.

Упражнение "Дар убеждения"

Вызываются два участника. Каждому из них ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того, как оба участника выяснили, у кого из

них в коробке лежит бумажка – каждый начинает доказывать "публике" то, что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача публики решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка. В случае, если "публика" ошиблась – ведущий придумывает ей наказание (например, на протяжении одной минуты попрыгать). Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда "публика" ошибалась – какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

Упражнение на общение «Другими словами»

Цель: тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

Время: 20–25 мин.

Количество участников: любое

Участники объединяются в команды по 4 человека. Ведущий говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу из 5–6 слов. Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова и т. д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четырьмя игроками. Ведущий и еще 2–3 добровольца выступают в роли арбитров — следят, чтобы игроки не повторяли слова, а смысл высказывания передавался верно. Если команд несколько, между ними можно провести соревнование, кто быстрее передаст высказывания (фразы всем даются разные, но сходные по сложности и количеству слов).

Обсуждение:

Кому насколько сложно было выполнять это задание?

С чем конкретно связаны затруднения: недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их, необходимостью помнить все уже употребленные другими участниками слова, еще с чем-то?

В каких реальных ситуациях общения важно уметь высказывать одну и ту же мысль с помощью разных фраз?

Невербальное общение

В настоящее время известно более тысячи невербальных знаков и сигналов. Альберт Марабьян установил, что передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7%, за счет звуковых средств (включая тон голоса, интонацию звука) на 38%, и за счет невербальных средств на 55%.

Профессор Бердвил обнаружил, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, а более 65% информации передается с помощью невербальных средств общения.

Большинство исследователей разделяют мнение, что словесный (вербальный) канал используется для передачи информации, в то время, как невербальный канал применяется для «обсуждения» межличностных отношений, а в некоторых случаях используется вместо словесных сообщений.

В общении важна конгруэнтность.

Конгруэнтность – это соответствие невербальных проявлений словесным высказываниям.

Исследования доказывают, что невербальные сигналы несут в пять раз больше информации, чем вербальные. В случае, если сигналы неконгруэнтны, люди полагаются на невербальную информацию, предпочитая ее словесной.

Кроме учета совокупности жестов и соответствия между словами и телодвижениями, для правильной интерпретации жестов необходимо учитывать контекст, в котором живут эти жесты.

- Например, если человек сидит со скрещенными руками на груди и со скрещенными ногами, то, как вы думаете, что означает данная поза?

Если, например, в холодный зимний день вы увидите на автобусной остановке человека, сидящего со скрещенными ногами, крепко скрещенными на груди руками и опущенной вниз

головой, то это скорее всего будет означать, что он замерз, а вовсе не его критическое отношение к чему-либо.

Невербальное общение обеспечивают:

- Разговорная дистанция.
- Положение по вертикали.
- Поза.
- Жесты.
- Взгляд.
- Мимика.
- Прикосновения.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: мимика, жесты, пантомимика (позы).

Такесика изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуй, дотрагивание, поглаживание, отталкивание.

Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении.

Упражнение "Побег"

Ведущий сообщает группе, что половина участников группы попала в плен к "террористам" и стала "заложниками". Но оставшиеся игроки не теряли времени даром и подготовили побег. "Заложникам" нужно сообщить план побега. Так как все они находятся в разных местах, к каждому посылается отдельный игрок сообщить план побега. Естественно, план у каждого свой. Сообщить план побега необходимо только жестами, так как кричать вслух небезопасно: может услышать охрана. Делать это нужно достаточно быстро, в течение 1 – 2 минут, поскольку существует риск быть замеченными "террористами". (Работа идет в парах одновременно.)

После окончания сообщений каждый "заложник" по очереди рассказывает всем о том плане побега, который был подготовлен для него. После рассказа каждого "заложника" свой вариант рассказывает тот, кто готовил этот план. Рассказы сопоставляются. Если они в основных деталях совпадают, то "заложник" считается освобожденным, если нет – остается в плену.

У каждого человека есть свои зональные пространства, но мы запишем сейчас наиболее общие:

1. Интимная зона (от 15 до 46 см). В эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина и т.д. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность.

-Сверхинтимная зона – до 15 см – в нее можно проникнуть только посредством физического контакта. Например, при объятиях.

2. Личная, или персональная, зона (от 45 до 120 см) – для обыденной беседы с друзьями и коллегами, предполагает только визуально – зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор.

3. Социальная зона (от 120 до 360-400 см) – обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают.

4. Общественная (публичная) зона (свыше 360-400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Также, стоит отметить, что объем личного пространства, необходимый для обитания, зависит от плотности населения людей в том месте, где люди выросли. Тем, кто вырос в редконаселенных местностях, требуется более просторное личное пространство, чем тем, кто воспитывался в густонаселенных городах.

Игра «Дистанция»

Цель: игра, направленная на развитие навыков эффективного общения и взаимодействия.

Это упражнение относится к разряду жестких, при этом степень жесткости может варьироваться в зависимости от целей ведущего и психологической готовности участников. Регулирование эмоционального напряжения может осуществляться за счет изменения инструкции, внимательного отслеживания поведенческих реакций участников, тактичного обсуждения результатов. К данной процедуре группа должна быть подготовлена, особенно в том случае, если она сформирована из незнакомых людей. Если же в игре участвуют ребята из одного класса, то ее применение возможно уже на первых занятиях.

Ведущий. Если люди более или менее длительное время общаются и взаимодействуют друг с другом, то между ними складываются определенные отношения. Эти отношения могут обладать разной степенью близости. Иначе говоря, каждый человек знает, с кем он тесно общается, с кем его отношения можно назвать близкими. С кем-то отношения пока не очень близкие, ну, может быть, просто потому, что еще не было повода и возможности пообщаться.

Вы уже неплохо знаете друг друга. При этом каждый из вас, наверное, осознает, каковы особенности его взаимоотношений с другими участниками нашей группы. Сейчас у вас есть прекрасный шанс проверить, правильное ли у вас сложилось представление о ваших отношениях с участниками группы. Кто готов рискнуть первым и стать добровольцем?

Выявление «рисковых» участников перед предстоящей процедурой является вполне оправданным. Во-первых, такое выявление само по себе можно рассматривать как социометрический прием, а во-вторых, оно позволяет обнаружить и тех, кто способен безболезненно перенести «жесткость» процедуры. Когда желающие объявятся, ведущий объясняет, в чем состоит упражнение.

Ведущий. Степень близости наших отношений с тем или иным конкретным человеком может быть определена с помощью понятия «психологическая дистанция». Давайте попробуем выразить близость – дальность отношений друг с другом через дистанцию в буквальном смысле слова – через расстояние в пространстве.

Наш доброволец должен стать лицом к стене. Все остальные участники располагаются за его спиной на таком расстоянии, которое символически будет отражать близость ваших с ним отношений. При этом учитывайте и взаимное расположение. Задание необходимо выполнять молча, чтобы стоящий у стены не определил ваше местоположение по голосу. Участники занимают места за спиной основного игрока. Ведущему не следует торопить ребят, чтобы у них была возможность подумать и выбрать себе место. Запомните, пожалуйста, свои места и разойдитеесь... А теперь ты (ведущий обращается к добровольцу) можешь повернуться. Расставь ребят так, как, по твоему мнению, они должны были бы расположиться. Основной игрок расставляет участников, после чего снова становится у стены. Посмотри внимательно еще раз, как ты расставил участников. Не хочется ли тебе что-нибудь изменить в этой картинке?

Если основной игрок сочтет свою расстановку окончательной, он отворачивается к стене, а остальные игроки становятся на те места, которые они занимали вначале. После этого ведущий просит основного игрока повернуться.

Ведущий. Посмотри, пожалуйста, что изменилось? Есть ли разница между тем, как расставил ты, и тем, какие места заняли сами ребята? В чем ты видишь разницу?

После кратких комментариев основного игрока ведущий предлагает занять его место кому-либо еще из участников группы. Хорошо, если на «горячем месте» у стены побывают все участники.

Оптимальной для проведения такого упражнения является группа в восемь человек. Остальные в этот раз могут быть только наблюдателями. На следующем занятии можно повторить упражнение с новым составом.

Далее ведущий начинает обсуждение. Сложно ли было прогнозировать расположение своих товарищей? Чувствовали ли вы себя уверенно, когда расставляли их по местам? Постигло ли вас разочарование, когда вы увидели, какие места они заняли сами? Или, напротив, вас это обрадовало? Старались ли вы угадать, как могли стать участники группы, или просто переводили свое видение ваших отношений на язык пространственных характеристик? Что вас удивило в этом упражнении? Что вы узнали нового о себе и своих товарищах?

Особая роль в передаче информации отводится мимике - движениям мышц лица, отражающим внутреннее эмоциональное состояние.

При неподвижном или невидимом лице лектора теряется 10-15% информации. Мимические выражения несут более 70% информации, т.е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова.

Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и отвращения) все движения мышц лица скоординированы. Основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы).

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

По специфике взгляд может быть: деловой, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства; социальный (светский) – когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ), это способствует созданию атмосферы дружеского общения; интимный – когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – на другие части тела до уровня груди. Такой взгляд свидетельствует о большой заинтересованности в общении. Взгляд искоса говорит о критическом или подозрительном отношении к партнеру.

Поза – это положение тела в пространстве. Показано, что «закрытые» позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве, - «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «Открытые» же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Конкретный смысл отдельных **жестов** различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

Коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные);

Модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности);

Описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

Жесты при общении несут много информации.

Выделяют пять групп жестов:

Жесты-иллюстраторы – это жесты-сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, кинетографы – движения телом и т.п.

Жесты-регуляторы – это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо (улыбка, кивок, направление взгляда).

Жесты-эмблемы – это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне груди означают во многих случаях – «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания».

Жесты-адапторы – это специфические привычки человека, связанные с движением рук. Это могут быть: почесывание, подергивание отдельных частей тела, касания партнера, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой.

Жесты-аффекторы – жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции.

Практика показывает, что когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикуляции. Вот почему для проницательного человека важно понимать ложные, притворные жесты.

При общении часто возникают следующие виды жестов:

- жесты оценки – почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и т.др. (человек оценивает информацию);
- жесты уверенности - соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле;
- жесты нервозности и неуверенности - переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами;
- жесты самоконтроля - руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник;
- жесты ожидания - потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань;
- жесты отрицания – сложенные руки на груди, отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа;
- жесты доминирования – жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз;
- жесты неискренности – жест «прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегаящий взгляд».

Умение понимать популярные жесты (жесты собственности, ухаживания, курения, зеркальные жесты) позволит лучше разбираться в людях.

Помехи в общении (на случай если останется время)

Во всех моделях описывающих процесс общения, для описания помех в декодировке сообщения посланного по каналу общения применяется термин «шум». Существуют разные типы шумов:

Шум окружающей среды

Шум в традиционном понимании этого слова, то есть посторонний звук, мешающий принять сообщение. В качестве примеров можно привести сложность общения на дискотеке, стоя под громкоговорителями, или затруднение лектора, рядом с аудиторией которого идёт строительство.

Физиологический шум

Речь идёт о ситуации, когда у принимающего сообщение имеется определённое физиологическое состояние, затрудняющее ему приём данного сообщения (например, глухота или слепота).

Смысловой шум (семантический барьер)

Шум, происходящий от различного понимания смысла слов посылающим и принимающим сообщение. Например, слово «трава» может означать определённую форму растений, а может иметь сленговое значение — марихуана.

Синтаксический шум

Ошибки в грамматике или синтаксисе могут сильно затруднять общение. Как правило, от этого типа шума страдают люди, передающие сообщение на неродном для себя языке.

Культурный шум (социально-культурный барьер)

Его причиной становятся социальные, политические, религиозные и профессиональные различия во взглядах, привычках, традициях, приводящие к различным объяснениям и восприятию тех или иных понятий и явлений. Общение между представителями разных культур может быть затруднено взаимонепониманием связанным с использованием кодов, подходящих лишь к конкретной культуре. В качестве примеров можно привести пожелание «счастливого рождества» обращённое к человеку, не являющемуся христианином.

Психологический шум

Настроение принимающего сообщение может способствовать эффективному общению или, наоборот, затруднять его. Сильный гнев или печаль мешают сфокусироваться на приёме сообщения. Между «донором» и «реципиентом» информации могут возникать **коммуникативные барьеры** — психологические преграды, которые человек устанавливает, чтобы защититься от нежелательной, утомительной или опасной информации. Выделяются следующие типы барьеров, в зависимости от причин их возникновения:

Барьер взаимопонимания. Может возникать из-за огрехов в процессе передачи информации. Например, когда коммуникатор говорит невнятно, слишком быстро, нечётко или употребляет большое количество звуков-паразитов.

Стилистический барьер возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи, состояния того, кто в это время слушает.

Логический барьер появляется, когда логика рассуждения говорящего или слишком сложна для понимания слушающего, или кажется ему неправильной, противоречит присущей ему манере доказательств.

Барьер авторитета. Иногда препятствием может стать либо неприятие говорящего из-за его неавторитетности в глазах слушателя, либо наоборот, во время общения с человеком, который является для собеседника очень авторитетным, участник общения может теряться, быть невнимательным, не знать, что ответить.

Барьер отношений. При возникновении у слушателя чувства неприязни, недоверия к говорящему это чувство может неосознанно переноситься и на информацию, которую тот передаёт.

Упражнение на общение «Расскажи о...»

Цель: тренировка навыков уверенного общения.

Количество участников: любое.

Время: 35–40 мин.

Предмет рассказывает о хозяине.

Каждый из участников берет в руки любой принадлежащий ему предмет и от лица этого предмета рассказывает о своем обладателе. Другие предметы (вернее их обладатели), могут задать ему любые вопросы о его хозяине.

Это упражнение на общение можно использовать как при знакомстве участников, так и для более глубокого раскрытия участников, для тренировки навыков общения.

Упражнение

"Пожар"

Всем участникам группы раздаются листочки, на которых написано, какие роли они будут играть. Одна роль (пожарный) встречается 2 раза. Инструкция: "Вы сейчас выйдете из зала и пройдёте по этажу (зданию). Я не знаю, что там происходит, что там изменилось. Ваша задача – увидеть происходящее глазами исполнителя роли. Вернувшись на место, вы в письме или в рассказе опишете увиденное. В вашем тексте не должны использоваться специальные термины, прямо указывающие на причастность к той или иной роли. После этого каждый зачитает написанное вслух, а все остальные попытаются определить роль этого человека". Перечень ролей:

Директор гимназии Художник

Девушка 16 лет Архитектор

Юноша 16 лет Медсестра

Пожарный (2 человека) Террорист

Композитор Поэт

Зубной врач Парикмахер

Продавец коммерческого ларька Повар

Директор гостиницы

Инспектор по делам несовершеннолетних

Участники выходят из зала, ведущий в этот момент вывешивает плакат с перечнем ролей. Время на путешествие по зданию и написание текста специально не оговаривается. Объем текста – любой. Когда первый участник начинает читать написанное, все остальные на чистых листочках пишут его имя, а рядом – предполагаемую роль. Если кто-то не может кого-нибудь определить, он ничего не пишет напротив имени. Имена с ролями желательно писать в столбик. После того как зачитаны все рассказы, ведущий называет имя первого участника, остальные по очереди называют его предполагаемую роль. Последним свою роль говорит он сам. И так далее.

Обсуждение: Кто как себя чувствовал в роли? Были ли какие-то открытия? Что было сложно, что – легко? Насколько разным оказалось восприятие?