

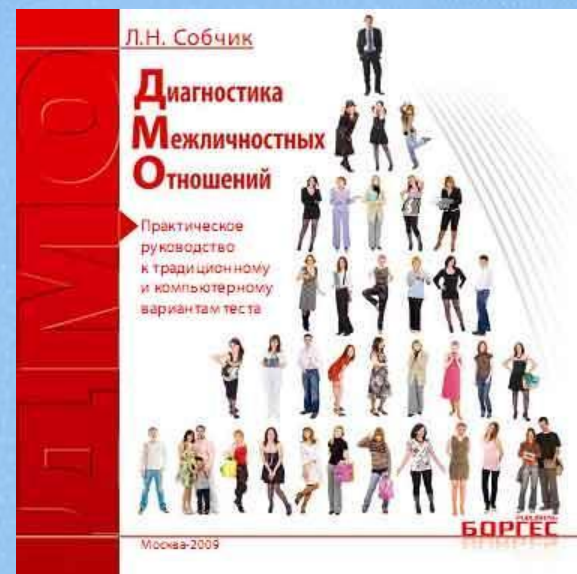
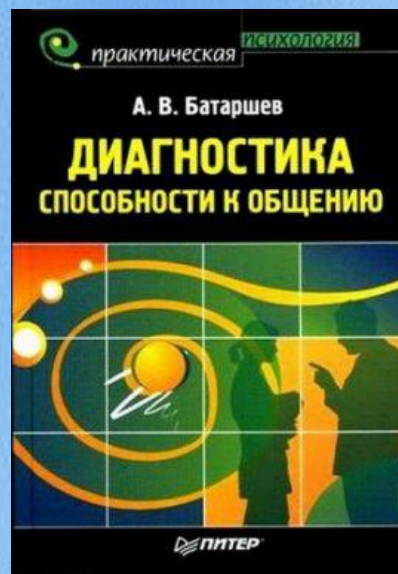
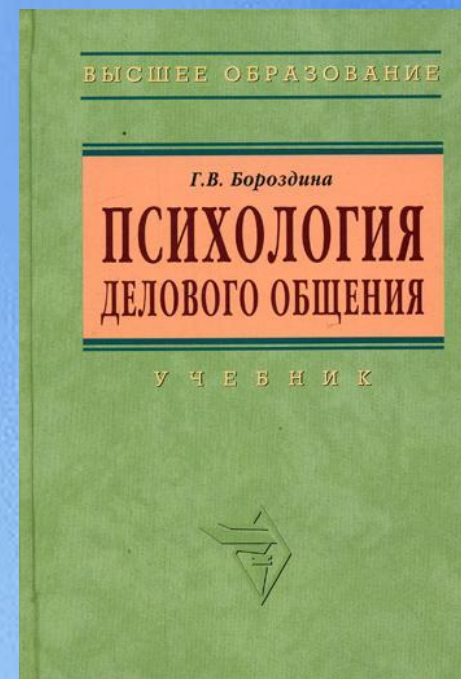
Тема: Общение как специфический вид деятельности

Лекция 14-15

План:

- 1. Понятие и Функции общения**
- 2. Виды общения**
- 3. Структура общения**
 - 3.1. Коммуникативная сторона**
 - 3.2. Перцептивная сторона**
 - 3.3. Интерактивная сторона**
- 4. Конфликты в общении. Стили поведения в конфликте**
- 5. Правила и техники общения**
- 6. Трансактный анализ (Э. Берн)**

Литература



Что такое общение?



Понятие общения

- Общение как сторона деятельности
- Общение как самостоятельная форма активности

Общение - процесс взаимодействия минимум двух субъектов, направленный на взаимное познание, установление контакта и развитие отношений, и предполагающий взаимовлияние на состояние, взгляды, поведение и регуляцию совместной деятельности



Функции общения

1. Профессионально-деловая
2. Познательно-диагностическая
3. Педагогическая
4. Информационная
5. Управленческая
6. Самоутверждения
7. Экспрессивная



Аспекты общения

- Цель
- Содержание
- Средства

2. Виды общения

В зависимости от

- цели:

Биологическое

Социальное: (личностное, деловое, формально-ролевое, инструментальное, целевое, примитивное)

- содержания:

Невербальное
Вербальное

Непосредственное
Опосредованное

Массовое
Межличностное

- средств:

Материальное
Когнитивное
Деятельное
Кондиционное
Мотивационное

3. Структура общения



3.1. Коммуникативная сторона

- обмен информацией эмоционального и интеллектуального характера

Особенности:

- 1) Обратная связь
 - 2) Коммуникативное влияние
 - 3) Коммуникативные барьеры:
- барьеры **непонимания**;
 - (фонетический, семантический, логический)
 - барьеры **социально-культурного различия**;
 - барьеры **психологического характера**
 - (субъективной интерпретации, эмоциональный, отношения к коммуникатору)

средства общения

1. вербальные

2. невербальные



ПРОЦЕСС ПЕРЕДАЧИ ВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вербальное общение - словесное, речевое общение или выражение мыслей



«МЫСЛЬ ИЗРЕЧЕННАЯ ЕСТЬ ЛОЖЬ» (Ф.Тютчев)

Невербальные средства общения

Кинесика

Просодика
и экстра-
лингвистика

Такесика

Проксемика

Экспрес-
сивно-
вырази-
тельные
движения

Визуальный
контакт
(Взгляд)

Интонация

Рукопожатие

Ориента-
ция

Громкость

Поцелуй

Дистанция

Тембр

Похлопы-
вания

Пауза

Вздох

Смех

Плач

Кашель

Направление
движения

Длина
паузы

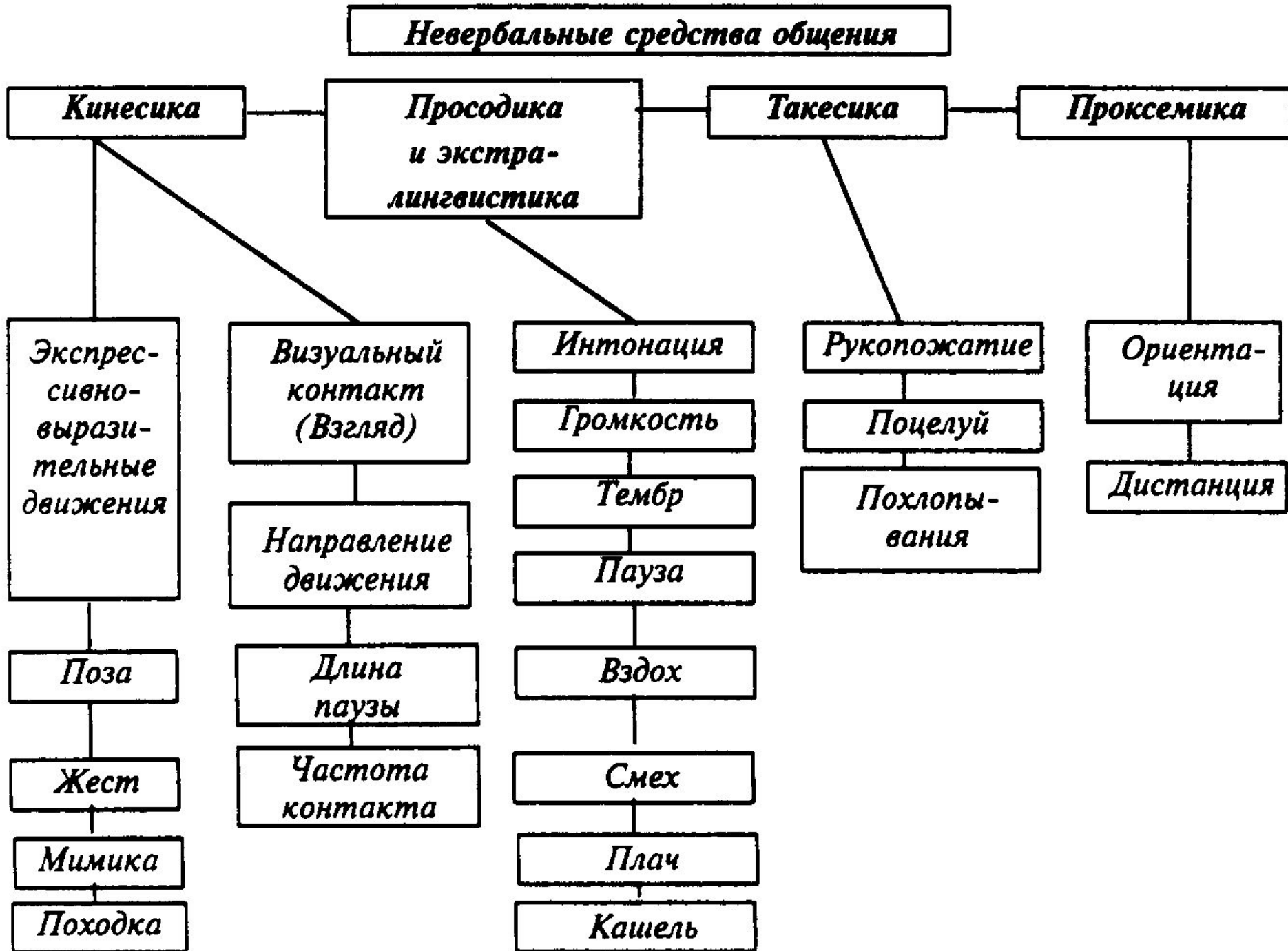
Частота
контакта

Поза

Жест

Мимика

Походка



3.2. Перцептивная сторона

- – процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга ...

Механизмы восприятия:

- **Идентификация** - мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления
- **Эмпатия** - -//- с целью «понять» переживания и чувства познаваемого человека
- **Рефлексия** - это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению.
- **Аттракция** – возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

Эффекты восприятия:

- **Эффект ореола –**
- **Эффект первичности –**
- **Эффект новизны –**
- **Эффект проекции –**
- **Эффект стереотипизации –**

3.3. Интерактивная сторона

- обмен действиями...

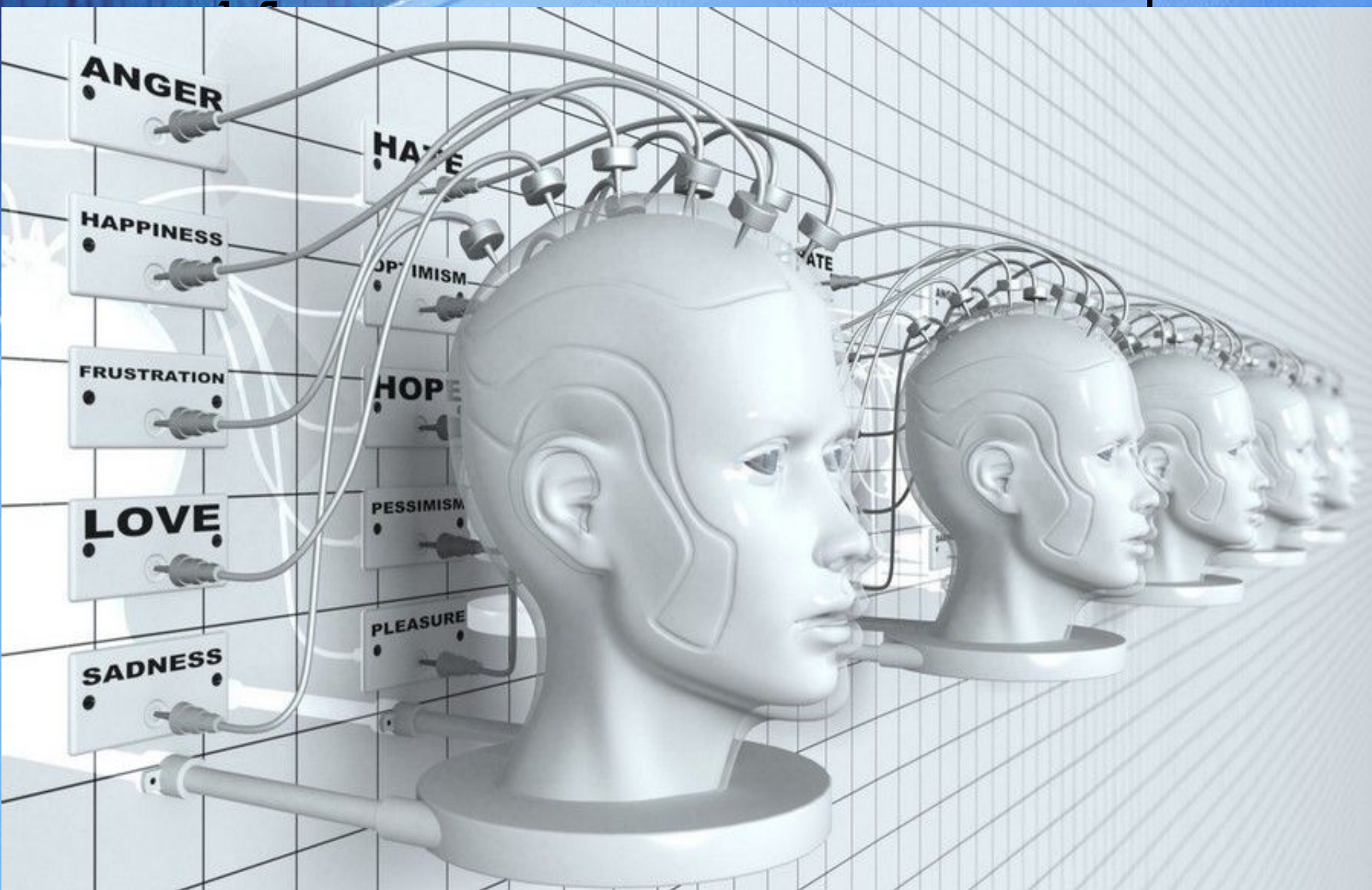
Механизмы взаимодействия:

- **Императив** - авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.
- **Манипуляция** - скрытое психологическое воздействие на партнера по общению с целью добиться от него выгодного поведения
- **Актуализация** - восприятие партнёра как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение

Механизмы взаимодействия



Список примерных манипулятивных фраз



Подвержены ли вы манипуляциям и можете ли сами управлять людьми?

1. Поддаешься ли ты на уговоры коллег и близких сделать то, что изначально делать вовсе не намеревался?

1. Нет, если я сам не хочу, уговорить меня невозможно
2. Только если они меня очень, очень попросят и дело будет действительно стоящим
3. Мне бывает очень сложно отказывать людям

2. Готов ли ты жертвовать собственными интересами, чтобы сохранить хорошие отношения с людьми?

1. Нет, для всех хорошим не будешь
2. Иногда, бывает, иду на некоторый компромисс, но полностью своими интересами никогда не жертвую
3. Главное для меня сохранить хорошие отношения с людьми, ради этого я могу пойти на уступки

3. Случалось ли тебе, поддавшись на уговоры продавца, покупать ненужный товар или вещь?

1. Нет, меня на уговоры не купишь
2. Одного раза мне вполне хватило, чтобы больше не совершать подобных ошибок
3. Да, бывало

4. Как ты поступишь, если твой начальник попросит тебя выполнять работу, не входящую в твои должностные обязанности, или просто переработать, говоря, что он этого не забудет и обязательно в скором времени повысит тебе зарплату и вообще всячески облагодетельствует?

1. Во-первых, я ему не поверю, а во-вторых, отошлю его к должностной инструкции, положениям КЗОТ или еще подальше
2. Соглашусь только в виде исключения и заранее оговорю причитающиеся мне компенсации
3. Думаю, попереживав, соглашусь, ибо с начальством спорить себе дороже. А вдруг и правда зарплату поднимет?

5. Участвуя в споре, что ты предпочитаешь: соглашаться с точкой зрения оппонента или отстаивать собственное мнение по обсуждаемому вопросу?

1. Буду отстаивать свою точку зрения, пока окружающие, не докажут мне, почему я должен принять их позицию
2. После предварительного обсуждения могу принять позицию оппонента, если в ней нет принципиальных противоречий с моей собственной позицией
3. Что толку упорствовать, ведь все равно большинство людей поддержат именно точку зрения оппонента?

6. Часто ли коллеги, ссылаясь на чрезмерную загруженность, просят тебя «помочь» им и выполнить их работу?

1. Нет
2. Иногда (не часто)
3. Довольно часто

- **7. Как ты поступишь, если собрался уходить, а твой знакомый с упоением начнет рассказывать волнующие его новости?**
 - 1. Извинившись вежливо, твердо скажу, что сейчас говорить не могу
 - 2. Поговорю немного ради приличия, потом постараюсь свернуть разговор
 - 3. Терпеливо стану выслушивать знакомого, втайне надеясь, что он скоро замолкнет
- **8. Ради своей пользы можешь ли ты говорить человеку то, что он хочет слышать, чем то, что есть на самом деле?**
 - 1. Да, это самый верный способ получить желаемое
 - 2. Возможно в каких-то случаях это так
 - 3. Не думаю, что это лучший способ добиваться своего
- **9. Для того, чтобы сделать карьеру и быть преуспевающим бизнесменом важно иметь и поддерживать определенные связи и знакомства с нужными людьми**
 - 1. В наше время иначе нельзя
 - 2. К сожалению, самому пробиваться очень трудно
 - 3. Всего надо добиваться самостоятельно и только честным трудом
- **10. У каждого человека есть слабое, уязвимое место**
 - 1. Слабости имеют свойство обнаруживаться
 - 2. Некоторые люди кажутся неуязвимыми
 - 3. Обычно в слабостях наша сила

4. Конфликт

- отсутствие согласия между двумя или более сторонами

Конфликт

дисфункциональный

функциональный

Конфликт

внутриличностный

межличностный

между личностью и группой

межгрупповой

Причины конфликтов

1. Объективные причины :

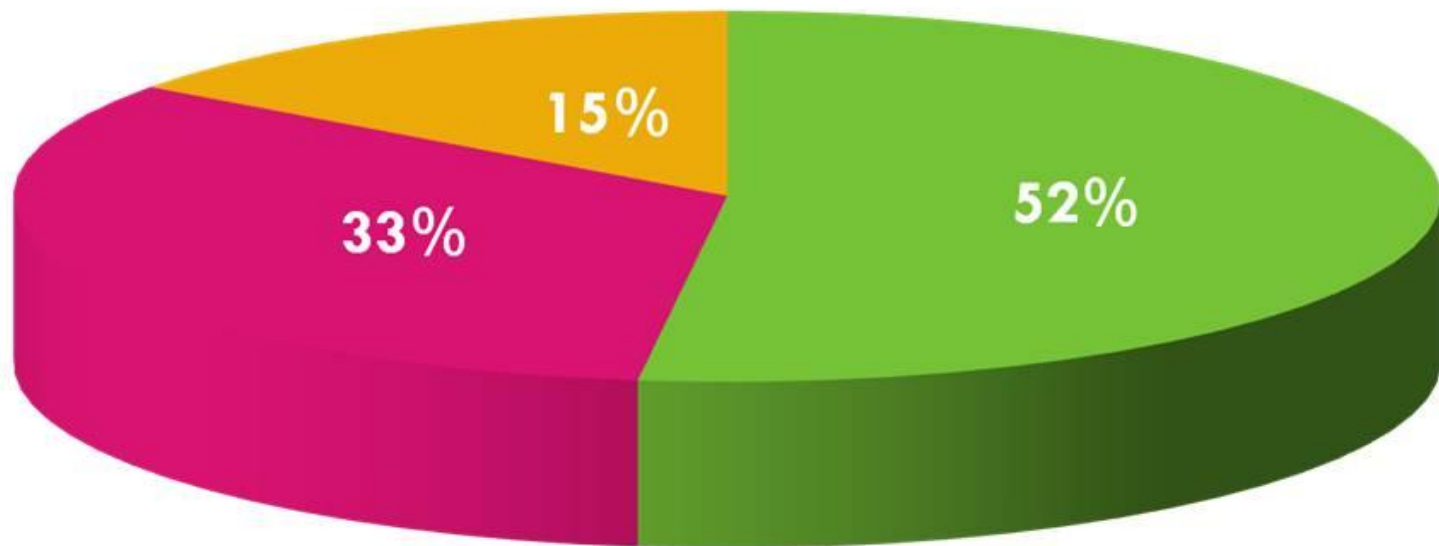
- 1) естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности;
- 2) слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей;
- 3) недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;
- 4) образ жизни;
- 5) достаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений, способствующие возникновению конфликтов.

Причины конфликтов

2. Организационно-управленческие - обстоятельства, связанные с созданием, развитием и функционированием организаций, коллективов, групп:

- **Структурно-организационные** - несоответствие структуры организации требованиям той деятельности, которой она занимается.
- **Функционально-организационные** - неоптимальность функциональных связей организации с внешней средой, между различными структурными элементами организации, между отдельными работниками.
- **Личностно-функциональные** - несоответствие или неполное соответствие работника по его качествам требованиям занимаемой должности.
- **Ситуативно-управленческие** - обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач.

Причины конфликтов



- по вине руководителя
- из-за психологической несовместимости
- по причине неправильной расстановки кадров

Причины конфликтов

3. Социально-психологические - обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включенности в социальные группы:

- Информационные.
- Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.
- Различия в способах оценки результатов деятельности и личности друг друга.
- Внутригрупповый фаворитизм
- Психологическая несовместимость.

Четыре уровня психологической несовместимости:
психофизиологический,
индивидуально-психологический,
социально-психологический,
социальный.



Причины конфликтов

4. Личностные причины:

- ❑ Оценка поведения другого как недопустимого.
- ❑ Низкий уровень социально-психологической компетентности
- ❑ Недостаточная психологическая устойчивость
- ❑ Плохо развитая способность к эмпатии
- ❑ Завышенный или заниженный уровень притязаний
- ❑ Особенности темперамента и акцентуаций характера



Основные стили поведения в конфликте

степень направленности на
реализацию собственных интересов

Противоборство
(конкуренция)



Сотрудничество

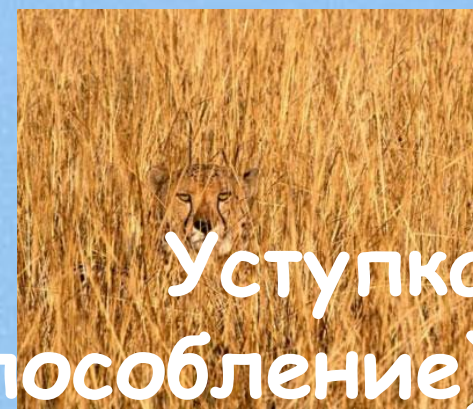


Компромисс



Избегание

Уступка
(приспособление)



степень направленности на реализацию интересов другого

5. Правила и техники общения

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

1. Говорите на языке партнера

«Вербальное поведение индивида является детерминантой не только субъект-субъектной интеракции, но и фактором, детерминирующим перцепцию индивида другими реципиентами»

2. Подчеркивайте значимость партнера, проявляйте уважение к нему

Потребность в уважении и признании – А.Маслоу

3. Подчеркивайте общность с партнером

«Мы с тобой одной крови, ты и я»

4. Проявляйте интерес к проблемам партнера

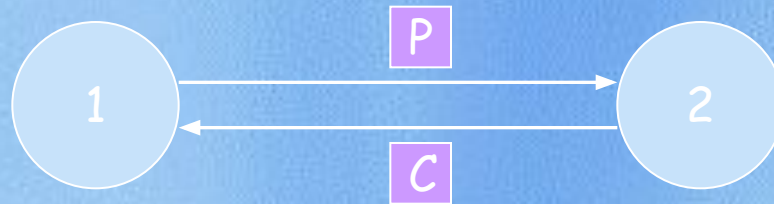
Наш интерес к проблемам собеседника должен быть явным

ТЕХНИКИ ОБЩЕНИЯ

1. Предоставление партнеру
возможности выговориться
2. Вербализация эмоционального
состояния
3. Активное слушание
4. «Техника Франклина»

6. Трансактный анализ

- анализ межличностного взаимодействия, разработанный американским психологом и психиатром **Эриком Берном (1910-1970гг.)**
- **Трансакция** – единица общения, состоящая из стимула (С) и реакции (Р) между двумя индивидами, пребывающими в определенном состоянии сознания.

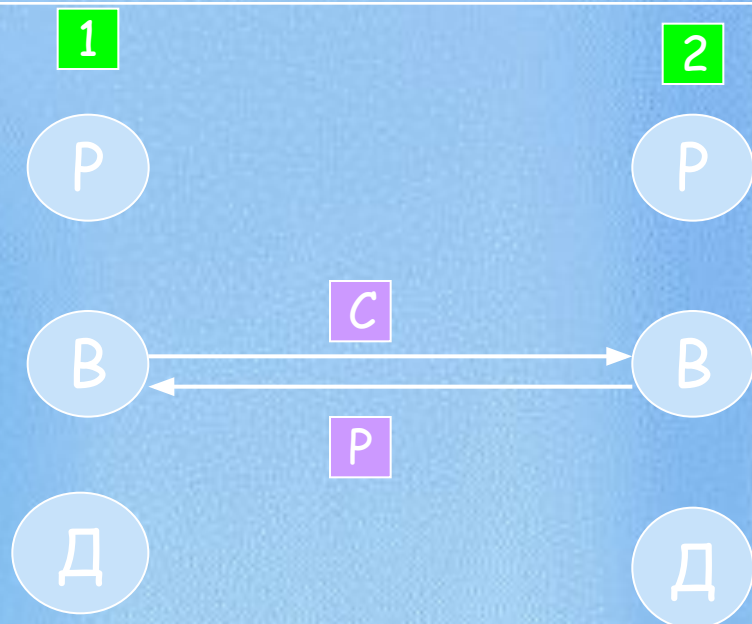


- **Ребенок** – зависимый, подчиняемый, безответственный
- **Родитель** – независимый, неподчиняемый и берущий ответственность на себя.
- **Взрослый** – придерживающийся спокойного тона, выдержки, солидности, умеющий считаться с ситуацией, нести ответственность за свои поступки, понимать интересы других и сохранять равноправие в общении

Параллельная транзакция

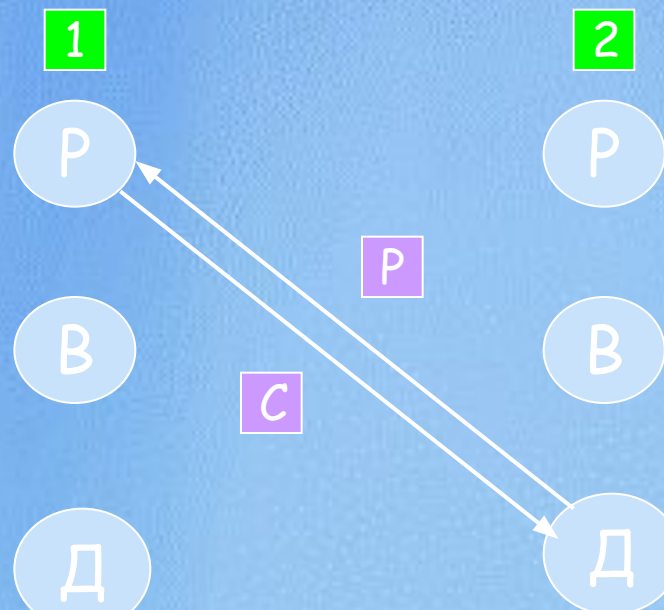
Взрослый - Взрослый

1. Студент: К кому дню надо приготовить реферат?
2. Преподаватель: К 4-му практическому занятию.



Родитель - Дитя

1. Преподаватель: Сколько раз говорить, что реферат необходимо было подготовить к 4-му занятию, т.е. сегодня.
2. Студент: Я не смог, некогда было, я болел, я забыл...



Перекрёстная транзакция

- Пример № 1:

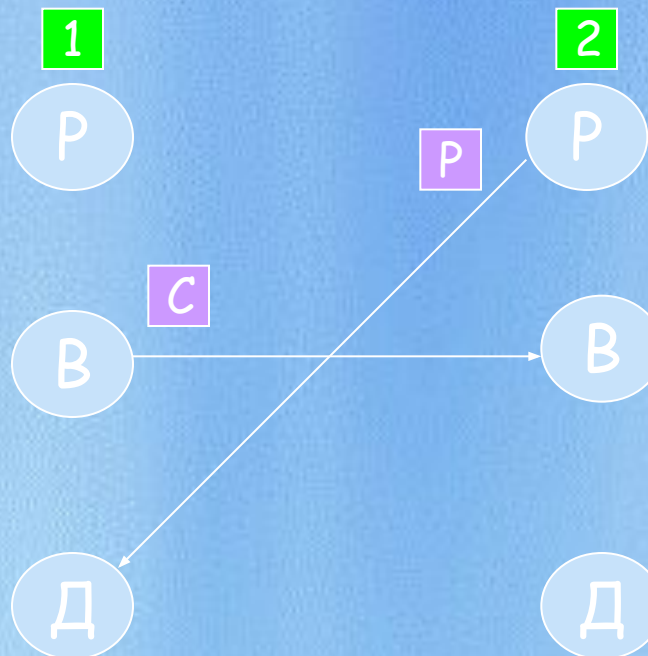
1. Муж: Где мои носки?

2. Жена: Сам ищи! Где вчера оставил, там и лежат!

- Пример № 2:

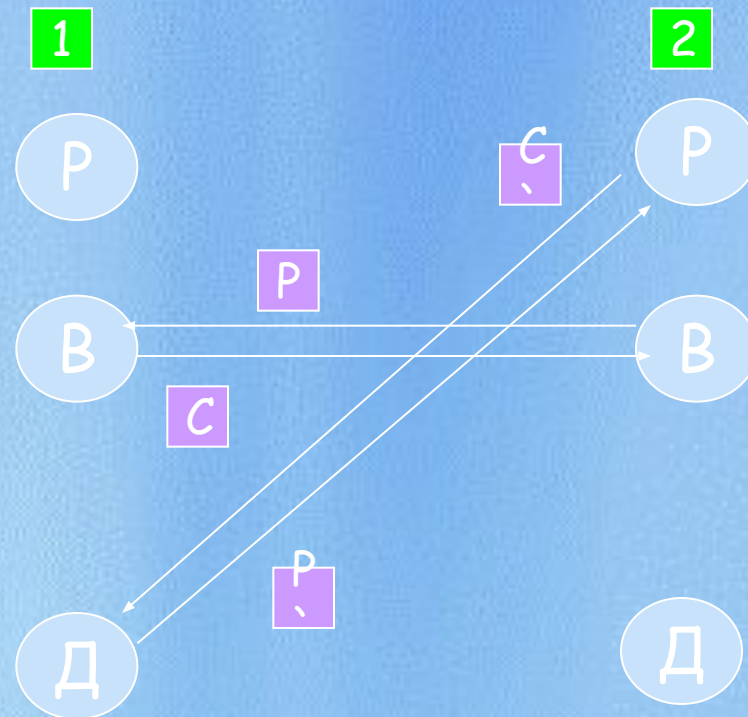
Сотрудник 1: Мне не звонили из хозяйственного отдела?

Сотрудник 2: Реже нужно устраивать перекуры, тогда не будет вопросов!



Скрытая транзакция

1. Покупатель: Этот телевизор сколько стоит?
2. Продавец: Конечно, эта модель лучше, но предназначена для состоятельных и деловых людей, и достаточно дорогая!
1. Покупатель: Вот ее я и возьму!



Практическое задание

Опишите факторы, которые, на Ваш взгляд, влияют на эффективное общение

Краткая характеристика Рустема:

Рустем специалист по промышленной электронике. Работает на крупном предприятии, занимающейся разработкой программного обеспечения. Возраст чуть более тридцати лет. Из анкеты сотрудника организации можно сделать вывод о высокой квалификации. Он закончил Казанский государственный энергетический университет. У него пять лет опыта работы в коммерции.

Рустем олицетворение ученого. Он невысок, бородат, часто бывает неряшливо одет, а его глаз за толстыми стеклами очков светятся умом. В компании его ценят за острый ум и превосходные аналитические способности. У него есть дар быстро и точно вникать в суть самых сложных проблем, предлагая нестандартные решения на первый взгляд неразрешенных проблем.

В тоже время Рустем запинаясь, мямлит и заикается, пересыпая любую фразу бесконечными «гм» и «э». Его голос редко поднимается едва различимого монотонного бормотания, и он с трудом заставляет себя смотреть в глаза собеседнику. Он волнуется, теряет нить разговора и слишком углубляется в несущественные детали, за которыми теряется основная идея. Даже тогда, когда предмет разговора представляет интерес для слушателей, Рустем умудряется вызвать у них скуку или довести их до состояния раздраженного безразличия.

