**Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

Вопросы лекции:

1. Основные элементы коммуникации.
2. Вербальная коммуникация.
3. Коммуникативные барьеры.

**Коммуникация** – процесс передачи (обмена) информации, эмоций и др. продуктов психической деятельности от человека к человеку. **Примеры:** общение между двумя людьми, общение студентов в аудитории в ожидании преподавателя, выступление оратора на митинге, трансляция программы новостей на территории РФ.

**Понятие коммуникации включает в себя:**

1. Средства связи любых объектов материального или духовного мира;

2. Общение, передачу информации от человека к человеку;

3. Общение и обмен информацией в обществе.

**Значения:**

* **Универсальное**, при котором коммуникация рассматривается как способ связи любых объектов материального и духовного мира;
* **Техническое**, соответствующее представлению о коммуникации как о пути сообщения, связи одного места с другим, средствах передачи информации;
* **Социальное**, используемое для обозначения и характеристики многообразных связей и отношений, возникающих в человеческом обществе.
  + **Социальная коммуникация –** специфическая форма взаимодействия людей по передаче информации от человека к человеку при помощи языка и других знаковых систем.
* **По субъектам:** политическая, корпоративная, некоммерческая, государственно-административная, международная.
* **По масштабам объектов**: массовая, групповая, межличностная.
* **По характеру объектов**: внутренняя, внешняя, деловая.
* **По вектору движения**: горизонтальная, вертикальная.
* **По используемому коду**: вербальная, невербальная.
* **По характеру сообщения:** деструктивная, конструктивная, нейтральная.   
  **Каналы коммуникации и распространения информации:**
* личный канал распространения информации;
* визуальный канал распространения информации;
* распространение информации через предмет;
* СМИ: пресса, радио, телевидение, Интернет.

**Коммуникационный процесс**

**Коммуникационный процесс** - это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.). Этот процесс может приобретать различные формы в зависимости от числа участников, целей участвующих сторон, используемых каналов, средств, стратегий и пр.   
 **Коммуникация представляет собой сложный процесс, основными компонентами которого являются:**

**Субъекты коммуникационного процесса** - отправитель и получатель  
сообщения (коммуникатор и реципиент);

**Средства коммуникации** - код, используемый для передачи в знаковой форме (слова, картинки, ноты и т. д.), а также каналы, по которым передается сообщение от коммутатора к реципиенту (письмо, телефон, радио, телеграф и т.д.);

**Предмет коммуникации** (какое-то явление, событие и т.п.) и отражающее его сообщение (статья, радиопередача, телевизионный сюжет и т.д.);

**Эффект коммуникации** - последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях.

**Основные элементы коммуникационного процесса**

В самом общем виде коммуникационный процесс можно описать следующим образом:

отправитель (источник), цель которого заключается в том, чтобы оказать то или иное воздействие на получателя, передает определенное сообщение. Сообщение может быть закодировано с помощью вербальных (невербальных) знаков, символов, содержащих те или иные смыслы. Получателю для понимания смысла передаваемого сообщения необходимо его раскодировать (декодировать). Коммуникация предполагает и обратную связь, благодаря которой отправитель убеждается, что сообщение дошло до адресата и соответствующим образом проинтерпретировано.

*6.Отправитель сообщения, кодирование и декодирование, сообщение, канал, получатель, обратная связь.*

**1. Источник (отправитель) сообщения**.В качестве источника могут выступать отдельные индивиды, группы людей, общественные институты (государственные учреждения, политические партии общественные организации, фирмы и т.п.). Источник является инициатором коммуникативного процесса, который начинается только тогда, когда у отправителя возникает потребность в создании и передаче какого-либо сообщения. Следует иметь в виду, что создатель сообщения не всегда выступает в роли коммуникатора, непосредственно это сообщение передающего (данное положение касается массовой коммуникации).

**2. Кодирование и декодирование.**

**Цели кодирования** *-*доведение замысла (идеи) отправителя до получателя; обеспечение такой интерпретации сообщения получателем, которая адекватна замыслу отправителя. Получатель должен воспринять смысл сообщения именно таким, какой был вложен его отправителем. Для этого используются системы кодов - символов и знаков, одинаково интерпретируемых обеими сторонами. В теории коммуникации **под кодированием**понимают соответствующую переработку исходной идеи сообщения с целью ее доведения до адресата.**Декодирование**- это обратный процесс  перевода закодированного сообщения на язык, понятный получателю.

**В широком плане это:**

а)процесс придания определенного смысла полученным сигналам;

б) процесс выявления первоначального замысла, исходной идеи отправителя, понимания смысла его сообщения.

**3. Сообщение**- это осмысленная и соответствующим образом (с помощью языка или других знаковых систем)  закодированная информация.Сообщение может быть передано при личной беседе, в ходе выступления перед аудиторией, с помощью прессы, радио, телевидения, электронной почты и пр. Сообщения - это высказывания или тексты. В невербальной коммуникации сообщением может быть изображение (дорожный знак, рисунок, схема или фотография), физический предмет (например, подарок как знак признательности).

**4. Канал *-***средство, с помощью которого сообщение передается от источника к получателю При такой интерпретации коммуникационные каналы делятся на: а) средства массовой коммуникации — пресса, радио, телевидение, информационные и рекламные агентства и т.д.; б) межличностную коммуникацию - непосредственный личностный обмен сообщениями между источником и получателем. "Коммуникационный канал — это реальная или воображаемая линия связи (контакта), по которой сообщения движутся от коммуниканта к реципиенту" Каналы, интерпретируемые таким образом, можно разделить на: *естественные —*каналы, возникающие в сфере полисенсорного взаимодействия человека с другими людьми и с внешним миром при участии разных органов чувств (зрения, слуха, хеморецепции, кожно-тактильной рецепции и пр.), а именно: аудиальные, визуальные каналы; *искусственные (технические) –*линии телефонной, телеграфной, радиосвязи, транспортные артерии и пр.

**5. Получатель**- тот (или те), кому адресовано сообщение, для него и осуществляется коммуникация. Получателем может быть одно лицо, группа лиц, общество в целом или какая-нибудь его часть. Когда в роли получателя выступает более чем одно лицо, его (получателя) называют аудиторией коммуникации. Характеристики получателя являются одним из важнейших факторов, влияющих на результативность коммуникации. Важным условием является способность получателя воспринимать и декодировать посланное ему сообщение, т.е. распознавать и интерпретировать его смысл. Эта способность определяется компетентностью получателя, его жизненным опытом, групповой принадлежностью, ценностными ориентациями, общей культурой, социокультурными рамками, в которых осуществляется коммуникативный процесс. Реакция получателя выступает основным индикатором результативности коммуникации. О результативности коммуникации мы можем судить по степени ее влияния на получателя, па его установки (т.е. относительно устойчивые представления), привычки, стереотипы и т.д.

**6. Обратная связь**.Под обратной связью понимают ответную реакцию получателя на сообщение источника, при которой, коммуникация становится двусторонним процессом, позволяя обеим Благодаря обратной связи источник информации узнает, достигнут ли желаемый результат коммуникации (положительная обратная связь) или нет или сообщение вызвало не ту реакцию, на которую рассчитывал источник (отрицательная обратная связь). Обратная связь необходимаа в ситуации межличностной коммуникации. *В массовой коммуникации также обнаруживается естественное наличие обратной связи, какой бы длинной она ни была. Это объясняется тем, что коммуникатор не изолирован от внешней среды, и еще раз подтверждает потенциальную возможность использования обратной связи в целях прогнозирования эффектов и управления массово - коммуникационными процессами.*

**Вербальная коммуникация** - процесс двустороннего речевого обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса, о которой речь шла выше.

К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – в восприятии текста, заложенной в нем информации.

Одним из основных средств передачи информации является речь. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык.

**К основным функциям языка в процессе коммуникации относятся:**

* **Коммуникативная** (функция обмена информацией);
* **Конструктивная** (формулирование мыслей);
* **Апеллятивная** (воздействие на адресата);
* **Эмотивная** (непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию);
* **Фатическая** (обмен ритуальными (этикетными)формулами);
* **Метаязыковая** (функция толкования).

Функцию, которую выполняет язык в процессе коммуникации, определяет вид высказывания и отбор слов.

**В зависимости от целей,** которые преследуют участники коммуникации, выделяют следующие типы высказываний: сообщение, мнение, суждение, рекомендация, совет, критическое замечание, комплимент, предложение, вывод, резюме, вопрос, ответ.

Речь делится на **внешнюю и внутреннюю.**

**Внутренняя речь** понимается как общение человека с самим собой. Но такое общение не является коммуникацией, так как не происходит обмена информацией.

**Внешняя речь** включает в себя диалог, монолог, устную и письменную речь. Проблема диалога является основной для изучения процесса коммуникации.

**Диалог** - вид речи, характеризующийся зависимостью от обстановки разговора, обусловленностью предыдущими высказываниями.

Виды диалога: информативный(процесс передачи информации); манипулятивный (скрытое управление собеседником). Речевыми средствами манипуляции являются: эмоциональное воздействие, использование общественных норм и представлений, лингвистическая подмена информации; полемический; фактический (поддержание контакта).

**В процессе коммуникации могут возникнуть коммуникативные барьеры:**

**1. Логический барьер** – возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнера, они общаются на уровне понимания или непонимания.

**2. Стилистический барьер** – несоответствие формы представления информации ее содержанию. Возникает при неправильной организации сообщения. Сообщение должно быть построено: от внимания к интересу; от интереса к основным положениям; от основных положений к возражениям и вопросам, ответам, выводам, резюмированию.

**3. Семантический (смысловой) барьер –** возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией, а также из-за различий в речевом поведении представителей разных культур.

**4. Фонетический барьер** – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко.

**Невербальная коммуникация**

**Невербальная коммуникация**  – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей. Невербальные средства коммуникации выражаются в одежде, прическе, мимике, позе, окружающих человека предметах. Распознание и понятие подобного поведения способствует достижению наивысшей степени взаимопонимания. Подобная информация позволяет понять настроение, переживания, ожидания, чувства, намерения, а также морально-личностные качества общающихся людей.

## **Роль невербальной коммуникации современного человека**

Как показали проведенные исследования, современный человек за день произносит более 30 тысяч слов, сопровождая их несловесными действиями. Кроме языка существует огромное множество способов общения, служащих средством получения и сообщения информации. В каждой культуре за каждым знаком и символом закреплено собственное обозначение, которое понятно окружающим, либо группе посвященных лиц.

Невербальные средства коммуникации могут передавать огромную информацию. В частности это может касаться и личности коммуникатора: его эмоционального состояния, темперамента, личностных качеств и свойств, социальный статус, коммуникативную компетентность, а также самооценке.

**Роль невербальной коммуникации** заключается в получении информации о человеке. Информация получается через жесты, мимику и интонации, поскольку они способны выразить и корректно интерпретировать душевную энергию человека, симптомы и движения.

Особенности невербальной коммуникации заключаются в их зависимости от ситуации, поскольку позволяют понять состояние всех участников коммуникации в реальном времени. Невозможно получить информацию о предметах или лицах, отсутствующих в данный момент или вовсе не существующих. Невербальная коммуникация спонтанна и непроизвольна. Она практически не поддается контролю, поэтому так просто выявить истину при вербальном общении. Как говорится, от правды не уйдешь.

**Невербальные средства коммуникации** усваиваются людьми только в естественных условиях при наблюдении, подражании или копировании. Они имеют следующие источники: врожденный или приобретенный при социальном развитии человека, биологический и социальный.

**Невербальная коммуникация может быть разделена на три условных типа:**

* **Поведенческие знаки** – имеют физиологические реакции, такие как покраснение, побледнение, волнение, дрожь и т.д.
* **Ненамеренные знаки** – использование подобных знаков связано непосредственно с привычками человека, такими как покусывание губ, качание ногой без явных на то причин, почесывание носа.
* **Собственно коммуникативные знаки** – представляют собой конкретные сигналы, способные передавать конкретную информацию о событиях, объектах или состоянии человека.

## **Основные виды невербальной коммуникации**

*Зная виды невербальной коммуникации, можно лучше понять способы их выражения, поскольку коммуникация данного типа осуществляется всеми органами чувств, из которых собственно и формируется коммуникативный канал.***Виды невербальной коммуникации:**

* **Кинесика** – данный элемент представляет совокупность телодвижений, жестов и поз, применяющийся для дополнения выразительных средств коммуникации. Главными элементами кинесики являются мимика, позы, жесты и взгляды, имеющие физиологическое или социокультурное происхождение. Применяемые жесты должны пониматься однозначно, поскольку при неправильном толковании жестов могут возникнуть неприятные обстоятельства;
* **Тактильное поведение** – было установлено, что при общении все люди используют разнообразные типы прикосновений к тем собеседникам, которые находятся в непосредственной близости. Различные виды прикосновений носят разный характер и имеют различную, отличную от прочих эффективность и значимость. Тактильное поведение условно может делиться на следующие типы: профессиональные, ритуальные, дружеские и любовные. Каждый тип прикосновения необходим человеку для ослабления или усиления процесса коммуникативной связи. Однако имеется ряд факторов, которые несомненно стоит учитывать, поскольку в разнообразных культурах невербальные элементы имеют различные обозначения;
* **Сенсорика** – является одним из видов невербальной коммуникации, в основе которого лежит чувственное восприятие всеми культурами. Отношение к партнеру складывается на ощущении органов чувств: запахов, ощущения вкуса, восприятия звуковых и цветовых сочетаний, ощущения тела собеседника и тепла, исходящего от него. Благодаря всему этому и сроится невербальная коммуникация с данным партнером;
* **Проксемика** – вид невербальной коммуникации, основанный на использовании пространственных отношений. Данный вид коммуникации подразумевает непосредственное влияние расстояний и территорий на проявление межличностных отношений между людьми. В результате проведения некоторых исследований были выявлены четыре зоны невербальной коммуникации пространственного типа: интимную, личную, социальную и публичную;
* **Хронемика** – данный вид подразумевает использование времени при невербальной коммуникации;
* **Паравербальная коммуникация** – смысл коммуникации зависитот проявления уровня ритма, интонации и тембра голоса, которые используются для непосредственной передачи высказывания.

**Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.**

Методы активного психологического взаимодействия способствуют совершенствованию интерактивной стороны общения. Методы психологического воздействия развивают все стороны общения, но в основном коммуникативную и перцептивную.

Методы психологического воздействия

1. **Убеждение**. **Формы убеждения:** диспут, дискуссия, беседа, рассказ, личный пример, доказательство.
2. **Внушение. Формы прямого внушения:** команды, приказы, внушающее наставление. Формы косвенного внушения: намёк, косвенное одобрение, косвенное осуждение.
3. **Самовнушение.** Кроме перечисленных выше форм внушения используется метод аутогенной тренировки.
4. **Подражание.**
5. **Психологическая помощь.**

**Методы активного взаимодействия**

1. **Дискуссионные методы:**

-дискуссия

-полемика

-диспут

-«мозговая атака» - это методика стимулирования творческой активности и продуктивности на основе высказывания на предложенную тему членами группы любых идей или мыслей, не оценивая их при этом как истинные или ложные, бессмысленные или странные.

1. **Методы социально-психологического тренинга:**

игровые методы

-операционные (деловые, управленческие)

-ролевые

**Понятие слушанья**

Вербальное общение состоит из двух процессов - слушания и говорения. Мы привыкли считать, что общение - это прежде всего разговор и молчаливого человека называем необщительным. Это представление является одним из основных стереотипов восприятия. В действительности хорошим собеседником считается тот человек, который умеет слушать.

Есть разница между тем, слышим мы нашего собеседника или его слушаем. Путать эти понятия нельзя: если мы слышим голос собеседника, но не вникаем в содержание его речи, то это будет означать, что мы слышим, а не слушаем собеседника.

Слушать - значит не только вникать в содержание речи собеседника, но и воспринимать истинное сообщение, которое может быть скрытым, вдумываться в слова собеседника, анализировать состояние собеседника и причины, толкнувшие его на то или иное высказывание.

Экспериментальные исследования психологов показывают, что большинство людей не обладает навыками эффективного слушания и воспринимает речь собеседника лишь поверхностно (если воспринимает вообще). И лишь 10% людей обладают умением слушать собеседника, вникать в сущность сообщения и лежащие за этим сообщением чувства и мысли. Лучшими способностями к слушанию обладают женщины, мужчины же более склоны слушать самих себя и часто перебивают собеседника, рассматривая беседу как возможность «себя показать», как некое соревнование.

*Примером разговора, в котором оба участника не слушают друг друга, может быть диалог героев одного из произведений Эразма Роттердамского:*

*«Анний: Я слышал, ты был на свадьбе Панкратия с Альбиной.*

*Левкий: Никогда еще не бывало у меня такого неудачного плавания, как сейчас.*

*Анний: Что ты говоришь? Так много собралось народу?*

*Левкий: Никогда еще моя жизнь дешевле не стоила.*

*Анний: Смотри, что делает богатство!…»*

Умение слушать помогает нам узнать новую информацию, оно способно раскрыть нам внутренний мир собеседника.

**Причины нежелания услышать:**

* Мы не хотим тратить на выслушивание собеседника время и силы.
* Мы не слушаем, если у нас сложилось непоколебимое мнение по вопросу, о котором идет речь.
* Мы не слушаем, если считаем себя сᴨȇциалистами по рассматриваемой проблеме.
* Мы не слушаем, если боимся критики в свой адрес (а именно критику и нужно слушать самым внимательным образом).
* Мы не слушаем просто потому, что нас этому не научили. Искусству слушания нужно учиться!

**Как правильно слушать? Каковы условия эффективного слушания?**

* При беседе с другим человеком нужно убрать посторонние мысли;
* В процессе слушания необходимо производить анализ скрытой в речи собеседника информации, причин, толкнувших его на разговор;
* Пока говорит собеседник, нельзя обдумывать контраргументы, это вполне можно сделать в паузах, поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи;
* Нужно стараться преодолевать желание сменить тему, особенно, если разговор не из приятных (иначе время для расставления всех точек над «и» будет потеряно и ваши деловые отношения с этим человеком могут быть испорчены навсегда, тогда как причина разлада может быть эфемерной - слух, неверно интерпретированные жесты и слова);
* Ни в коем случае не ᴨȇребивать собеседника;
* Сконцентрировать свое внимание на сущности разговора.

Важно не только внимательно слушать, но и показывать это. Показать, что вы слушаете собеседника, можно несколькими способами.

Во-ᴨервых, нужно повернуться к собеседнику лицом (а не стоять к нему боком, ибо это признак незаинтересованности), если же вы сидите, то нельзя сидеть развалясь (это признак неуважения), лучше сесть прямо.

Во-вторых, ваша поза должна быть открытой, т.е. руки и ноги не должны быть скрещены.

В-третьих, собеседника следует поддерживать взглядом, т.е. смотреть на говорящего, но, конечно, не пристально. О человеке, который не избегает смотреть в глаза своему собеседнику, складывается более благоприятное впечатление.

**Виды слушания**

Существует два вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

**1. Нерефлексивное слушание** представляет собой ᴨȇрвый этап овладения техникой слушания, т.е. представляет собой внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.

При нерефлексивном слушании контакт с собеседником поддерживается невербально и простейшими фразами, например: «Да», «понимаю», «угу», «почему» и т.д. Нерефлексивное слушание единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным.

*Об этом говорит такой пример. Участников одного эксᴨȇримента попросили записать на магнитофон свою речь на любую тему. За это им предложили оплату, которая зависела от времени, в течение которого длится речь. Некоторые участники проговорили несколько дней подряд. Почувствовав себя лучше, так как некоторым из них вᴨȇрвые представилась возможность выговориться, многие отказались от оплаты и решили, что магнитофон лучше всякого собеседника.*

При нерефлексивном слушании можно облегчить общение с собеседником, поскольку, что даже незначительный знак внимания побуждает продолжать разговор, а нейтральные фразы снимают напряжение (вспомните, как вы сами себя чувствуете, когда вы говорите, а собеседник не произносит ни слова).

**Нерефлексивное слушание уместно в следующих случаях:**

- если собеседник хочет высказать свою точку зрения;

- если собеседник говорит о своих проблемах;

- в напряженных ситуациях;

- при разговоре с вышестоящим по должности (если, например, вас критикует начальник).

Нерефлексивное слушание применяется, в основном, для недискуссионных разговоров, либо при угрозе возникновения конфликтной ситуации. Особенно важно умение слушать для руководителей. Исследования показывают, что в тех фирмах, в котоҏыҳ руководитель способен выслушать своих подчиненных, производительность труда намного выше, чем в фирмах, руководитель котоҏыҳ красиво говорит, но не умеет слушать.

При деловом общении нерефлексивного слушания недостаточно, нужно всегда помнить, что оно представляет собой лишь ᴨȇрвый этап овладения техникой слушания. Второй этап - это рефлексивное слушание.

**2. Рефлексивное слушание** - вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

**Рефлексивное слушание использует следующие приемы поддержки собеседника:**

**- выяснение, уточнение**: «я не понял», «повторите еще раз…», «что вы имеете в виду?», «не могли бы Вы объяснить?»

**- парафраз,** то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостоверится, что вы его правильно поняли: «вы считаете, что…», «другими словами…»;

**- отражение чувств:** «Мне кажется, Вы чувствуете…»,«Понимаю, Вы сейчас разгневаны…»;

**- побуждение:** «ну и….»,«что дальше…»;

**- продолжение,** то есть вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание слов;

**- оценки:** «ваше предложение заманчиво», «мне не нравится»;

**- резюмирование:** «Итак, Вы считаете…»,«Ваши слова означают…»,«Другими словами…».

**Процесс эффективного слушания состоит из трех этапов**

|  |
| --- |
|  |
| **Название этапа** | **Цель этапа** | **Способы поддержки собеседника** |
| 1. Информационный | Дать собеседнику высказать свою точку зрения | поддакивание, побуждение, невербальная поддержка |
| 2. Уяснение | Убедиться, что вы правильно его поняли | Выяснение, парафраз, отражение чувств |
| 3. Завершающий | Добиться совместного решения | Оценки, продолжение, резюмирование |

Если целью беседы является принятие решения, используйте рефлексивное слушание.

**В деловой беседе применяются следующие правила эффективного слушания:**

1. Будьте внимательны и показывайте собеседнику, что вы внимательны.

2. Старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто.

3. Слушайте, не ᴨȇребивая, дайте собеседнику выговориться.

4. Не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник.

5. Избегайте говорить собеседнику «Я Вас понимаю», поскольку эта фраза воспринимается почти всегда негативно, лучше всего прямо указать ту эмоцию или чувство, которое испытывает Ваш собеседник (за это вам будут благодарны).

6. Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, слушайте только смысл сказанного, сами не подпадайте под власть эмоций, иначе о принятом в таком состоянии решении вы будете долго жалеть.

7. Отвечая на вопрос, удостоверьтесь, что конкретно хочет узнать собеседник, иначе вы можете дать излишнюю или ненужную информацию.

**Толерантность как средство повышения эффективности общения**

В научной литературе толерантность рассматривается, как уважение и признание равенства мнений партнеров, отказ от доминирования и насилия. Толерантность предполагает готовность человека принять других такими, какие они есть, и взаимодействовать с ними на основе согласия. Толерантность не является отношением безразличия (индифферентности) или приспособления к другому (конформизма). Она не предполагает и жертвенной позиции - полного отказа от собственных интересов, или альтруизма. Это активная позиция сторон, заинтересованных в совместном результате, сотрудничестве.

В слове «общение» изначально заложен смысл «поиск общего», т.е. предполагается как бы цель - достижение определенного совместного результата. Этот результат должен способствовать пониманию, развитию отношений и т.д. Известно, что конфликты - явление не случайное. Они имеют корни в различных сферах - в самой природе человека, его генетических особенностях, возрастных, личностных, социальных и т.д.

**Толерантность в общении -** позиция личностизрелой, самостоятельной, имеющей собственные ценности и интересы, готовой их защищать и одновременно с уважением относящейся к позициям и ценностям других людей. Толерантный человек хорошо знает себя и признает других, замечая их раньше, чем об этом попросят.

Понимание толерантности достигается путем сравнения ее с интолерантностью - нетерпимостью.

**Проявлениями нетерпимости являются:**

* предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы (мнение о человеке как о представителе определенной группы - представителе иной культуры, национальности, расы, пола, религии и т.д.) - национализм, шовинизм, расизм;
* насилие в поступках и в речи - преследования, запугивания, угрозы; репрессии; геноцид; оскорбления, насмешки, ярлыки, прозвища;
* экстремизм во взглядах и поступках - терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;
* эксплуатация;
* дискриминация, изоляция в обществе - по половому признаку, мигрантофобия **Основные критерии толерантности:**
* позиция на равных и учет интересов другого;
* отказ от насилия;
* осознанное отношение к себе, к другому, к обществу;
* подчинение правилам, законам (не по принуждению, а по доброй воле);
* позитивные цели (нацеленные на результат и выраженные позитивной лексикой);
* способность сохранять внутреннюю устойчивость, равновесие в трудных ситуациях;
* способность личностного выбора.

**Практическое занятие:**

**Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения**

**Деловая игра. «Принятие групповых решений»**

(Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности. / Под ред. *Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова.*- СПб. Речь, 2001. - С. 401-404).

**Цель занятия:** получение представлений о обязательные условия проведения обсуждения в группе. Усвоение знаний о процедурные аспекты структурирования проблемы, представленной решения в группе. Ознакомление с процедурой сбора индивидуальных предложений и выработка кооперативного решения.

**Оснащение:** для проведения занятия необходима аудиторная доска и мел или листе формата № 24 и цветные фломастеры.

**Порядок работы***.* Процедура принятия решения включает ряд состояний, па которых участники должны:

1. Определить проблему письменно.

2. Рассмотреть ситуацию, в которой возникла проблема.

3. Снова сформулировать проблему, если ЕЕ действительно необходимо решить.

4. Сгенерировать альтернативные решения проблемы.

5. Выбрать одну альтернативу.

6. Проверить выбранное решение.

7. Реализовать выбранное решение.

8. Проанализировать - ли решена проблема? Задача относительно принятия решения структурируется по:

а) **ситуацией,**в которой возникла проблема;

б) **целью,**которую необходимо достичь;

в) **средствами,**которыми распоряжаются лица, принимающие решения.

Четыре листа бумаги или четыре части доски имеют следующие заголовки: **ситуация, цель, средства и предложения.**

Участники занятия начинают анализировать ситуацию, в которой возникла проблема. При этом происходит сбор информации от всех участников занятия и кто- будь из них ведет **записи**под заголовком **ситуация.**

После получения полного описания ситуации участники занятия берутся до заполнения раздела **цель***,*в котором формулируются одна или две (не более) цели.

После раздела **цель**участники заполняют раздел **средства,**в котором перечисляются все имеющиеся средства достижения цели.

Решение о занесении в вышеупомянутые разделы тех или иных предложений участников принимаются на основании правила консенсуса, то есть члены группы по крайней мере не отрицают информации о ситуации, цели и средства. Если для уточнения информации требуется дополнительное время, то он должен быть выделен.

Раздел **предложения**заполняется по правилам проведения «мозгового штурма», то есть ведущий участник группы, что ведет записи, фиксирует в этот раздел любые предложения, заявленные как способ достижения желаемой цели в конкретной ситуации при наличии описанных выше средств. При этом фаза сбора информации не должна переходить в фазу оценки предложений, которые были сгенерированы.

Важным условием является также отсутствие спешки на пути к решению проблемы через предложения - группа имеет полностью отработать информацию и сгенерировать определенный объем предложений, который подлежит дальнейшей обработке.

В результате отбора внесенных предложений формируется *план действий.*При этом могут быть распределены роли исполнителей или ответственных за реализацию определенных предложений. На этой стадии важно учесть степень вовлечения каждого участника занятия, что внес ту или иную предложение. Необходимо фиксировать все случаи игнорирования высказанной мысли или отказа участника группы защищать свое мнение.

**Обработка и интерпретация результатов**

По окончанию занятия проводится обсуждение выполненной работы. Члены группы рассказывают о том, что помогало им в работе и что мешало, или способствовало их работе по принятию решений.

**Пример управленческой задачи, что требует слаженного группового принятия решения и его реализации:** «Вы директор средней общеобразовательной школы в небольшом городке. Во время занятий учащихся второй смены в микрорайоне отключают электроэнергию. Происходит это поздней осенью или па начале зимы. Определите проблему, особенности ситуации, имеющиеся средства и сформируйте набор предложений для ее решения».

**Ролевые игры для отработки приема «Подчеркивание общности с собеседником»**

вам нужно попарно разыграть следующие ситуации:

**Ситуация 1.** Пригласить сотрудника в гости.

**Ситуация 2.** Пригласить на футбол друга, который его не любит.

**Ситуация 3.** Уговорить рабочего выйти на работу в один из выходных.

**Ситуация 4.** Сделать так, чтобы один ваш знакомый посмотрел вашу машину, с ней что-то случилось.

**Ситуация 5.** Добиться того, чтобы в цехе на участке повысилась дисциплина. Вы обращаетесь к бригадиру.

**Ролевая игра «Здравствуйте…»**

Невербальные способы общения говорят о нас гораздо больше, нежели вербальные.

           У каждого народа здесь свои культурные традиции. Давайте познакомимся с некоторыми способами здороваться, принятыми у людей других национальностей.

           Группам учащихся раздаются распечатанные описания приветственных жестов разных народов с предложением их продемонстрировать.

1. Если вы из Тибета, то при приветствии вы покажете собеседнику язык, обнимите его и потретесь друг о друга носами.
2. Если вы из Эфиопии, вы положите ладонь на ладонь собеседника, затем ударите себя ею по груди. Можно осторожно обнять друга, но при этом нельзя дотрагиваться до его затылка.
3. Если вы из Тибета, вы пожмете руку своего визави обеими руками, так вы покажете ему, что принимаете его близко к сердцу.
4. Если вы из Франции, дважды поцелуйте друг друга в обе щеки.
5. Если вы из Японии, на расстоянии трех шагов поклонитесь (руки должны быть опущены вдоль туловища).
6. Если вы из племени Туарег, подайте руку собеседнику ладонью вверх, следом за тем резко отдерните руку назад, проведя кончиками пальцев по ладони друга.
7. Если вы из племени Маори, согнув указательный палец правой руки, поднесите его к кончику носа и потрите нос костяшкой второй фаланги.
8. Если вы из России, пожмите друг другу руки.

**Игра «Говорящая поза»**

      Участники садятся в круг, им предлагается занять позу, выражающую их состояние на данный момент или же позу, которая, по их мнению, ярко запечатлевает какое-то внутреннее состояние человека.

      Зрители делают предположения о значении позы, а играющий молчит до тех пор, пока всем не станет ясной его задумка.

**Анализ ролевых игр**

**Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»**

**I вариант**

1. Классификация общения.
2. Понятие социальной перцепции.
3. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
4. Основные элементы коммуникации.
5. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

**II вариант.**

1. Виды, функции общения.
2. Искажения в процессе восприятия.
3. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
4. Невербальная коммуникация
5. Методы развития коммуникативных способностей.

**III вариант**

1. Структура и средства общения.
2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
3. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
4. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
5. Виды, правила и техники слушания.