**Задание для обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

**Дата** 28.10.2020. Задание выполняем в тетради. Не высылаем!

Группа М-17

Учебная дисциплина **Этика и ППО**

Тема занятия. № 28

Форма Лекция

**Содержание занятия**.

**Новый материал** **Природа и сущность человека** (2)

 **Задания для обучающихся:**

 **1.Прочитайте внимательно текст и ответьте на вопросы.**

**Коммуникация** (в психологии) - передача информации посредством языка и других знаковых средств. При грубом делении различают вербальную и невербальную коммуникации, использующие различные знаковые системы.

**Вербальная коммуникация** использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков.

**Невербальные коммуникации** могут выполнять все основные функции языковых средств, т.е. фактически заменять текст.

**1.Основные функции** невербальных сообщений

1**. Дополнение**. Невербальные сообщения усиливают речевое высказывание, делают его более выразительным. Также невербальные сообщения помогают сделать речевое высказывание более точным и понятным.

2. **Замещение**. Невербальное сообщение используется вместо вербального сообщения. Например, в компании кто-то рассказывает о тех событиях в вашей жизни, о которых бы вам не хотелось говорить, вы взглядом и характерными мимикой и жестами предлагаете остановиться, не сказав ни слова.

3. **Опровержение**. Невербальное сообщение не соответствует, противоречит вербальному сообщению. Ваш собеседник может улыбаться, говорить о положительных эмоциях, при этом одна или обе его руки могут быть сжаты в кулак. Такая несогласованность называется неконгруэнтностью. **Конгруэнтность** (лат. сongruentis – соразмерный, соответствующий, совпадающий) - соответствие вербальных и невербальных сообщений **Неконгруэнтност**ь (инконгруэнтность) – отсутствие согласованности, противоречие между вербальным и невербальным сообщением.

4**. Регулирование**. Невербальные сигналы очень часто используются для регулирования взаимодействия между людьми. Выше приводились примеры такого регулирования: покачивание головой, приглашение жестами к беседе и т.д. Все эти знаки помогают регулировать течение коммуникативного процесса.

**2.Общее представления о барьерах общения**.

**Барьеры общения** - факторы, которые способствуют потере и искажению смысла информации в процессе взаимодействия. Они приводят к снижению эффективности коммуникации, возникновению напряжения и отрицательных переживаний. Часто они становятся основной причиной конфликтных ситуаций. Все барьеры общения делятся на две группы: психологические и коммуникативные.

**А). Группы барьеров общения**.

Психологические барьеры возникают вследствие индивидуально-психологических особенностей людей, которые вступают в процесс общения (скрытность, скромность, различия в типах темперамента), а также в результате особенностей отношений между партнерами (недоверие, антипатия). Основные виды психологических барьеров:

1. Эстетические барьеры – возникают в ситуации, когда человеку не нравится внешний вид собеседника. Это может касаться особенностей его внешности, стиля одежды, определенных деталей гардероба.

2. Интеллектуальные барьеры – заключаются в отличиях типов мышления, скорости протекания мысленных операций и различиями уровня интеллектуального развития. Например, общение оптимиста и пессимиста не всегда можно назвать продуктивным, ведь один будет искать в любой ситуации плюсы и пути выхода, а второй – акцентировать внимание на негативе. К интеллектуальным можно отнести барьер некомпетентности, когда человек не разбирается в обсуждаемой теме, что вызывает у партнера по общению чувство огорчения или раздражения.

3. Мотивационные барьеры – проявляются, когда у людей разные цели. Это приводит к непониманию, искаженному восприятию информации.

4. Моральные или этические барьеры – эффективности общения мешает несовместимость нравственных позиций, принципов, взглядов.

5. Барьер установки – если у человека есть негативная установка по отношению к партнеру, то его слова воспринимаются не объективно, часто с внутренним протестом. Возникать он может в результате предыдущего опыта общения или на основе отзывов других людей.

6. Барьер отрицательных эмоций или плохого физического состояния – относятся к ситуативным барьерам. Иногда проблемы в общении возникают, когда у человека плохое настроение или самочувствие, и он не настроен на установление контакта с другими.

**Коммуникативные барьеры — это психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению**.

**Б). Виды** коммуникативных барьеров:

**1. Барьеры внешней среды**. Внешняя среда способствует возникновению барьеров, которые создают дискомфортные условия передачи и восприятия информации в процессе общения. К ним относятся:

a. Акустические помехи - шум, стуки, звонки и т.д.;

b. Световые – блики, яркий свет, темнота и т.д.;

c. Погодные – ветер, снег, дождь и т.д.;

d. Ситуации, прерывающие коммуникацию или мешающие восприятию информации, например, звонок телефона во время врачебной консультации или появление других людей во время переговоров;

e. Ограничение коммуникации по времени.

В ряде случаев эти барьеры можно устранить, если воздействовать на факторы внешней среды, например, прекратить стук, устранить яркий свет, укрыться от дождя, включить кондиционер и т.п.

**В). Человеческие барьеры**:

a. Барьеры восприятия - неоднозначное понимание или интерпретация информации в результате первого впечатления, стереотипов, определенных внутренних установок, конфликтной ситуации, личного неприятия темы или собеседника и т.д. У собеседника может сложиться неправильное первое впечатление, сказаться неприятный предыдущий опыт общения; на передний план могут выйти предубеждения в отношении себя и других, а также комплексы, стереотипы, другие установки. Люди по-разному воспринимают одни и те же ситуации, выделяют в них главные, по их мнению, особенности. Они обычно убеждены, что их индивидуальная точка зрения и есть правильная. В зависимости от опыта, сферы профессиональной компетенции, интересов и многого другого одна и та же информация будет восприниматься и интерпретироваться с очень большими различиями или вообще - не пониматься и даже активно отторгаться.

b. Диспозиционные барьеры - обусловлены различиями в социальных, профессиональных и жизненных установках людей, вступающих в коммуникативный обмен. Если, допустим, у руководителя в прошлом опыте сложилась стойкая отрицательная установка к восприятию какого-либо члена организации, ее будет чрезвычайно трудно преодолеть даже в том случае, если подчиненный сообщает действительно важную и нужную информацию. Эта информация будет либо отторгаться, либо пониматься ошибочно, либо, по крайней мере, восприниматься с повышенным недоверием.

c. Статусные барьеры - возможны вследствие больших различий в организационном статусе коммуникантов. Очень хорошо известно, как трудно бывает понять «большому руководителю» нужды «простого рабочего». Общим здесь является правило: чем больше статусные различия, тем выше вероятность такого рода ошибок.

d. Барьеры интереса - мы охотно говорим о том, что нам интересно. Если тема дискуссии далека от нашего круга интересов, уровень восприятия информации значительно снижается.

e. Барьер неумения или нежелания слушать - самая распространенная причина неэффективной коммуникации. Неиспользование техник активного или рефлексивного слушания, невнимание, отсутствие интереса к теме или собеседнику мешают правильному, целостному и адекватному восприятию информации.

f. Барьеры эмоционального состояния собеседника - когда вы узнали, что дома прорвалась труба, вам точно не до обсуждения бюджета на Новый год.

g. Фальсификационные барьеры. Вся информация передаётся не через «беспристрастных» передатчиков, а через конкретных людей. Однако ни один другой «передатчик» не способен искажать (осознанно или нет) информацию столь явно и сильно, а порой — изощренно, нежели человек. Он, преследуя свои корыстные цели, отнюдь не всегда, а на деле — редко заинтересован в объективности предоставляемой им информации. Наиболее типичным является предоставление подчиненным информации вышестоящему лицу в свете, благоприятном и для него, и для самого отправителя.

h. Социально-культурные барьеры - социальные, политические, религиозные и профессиональные барьеры. Говоря о социально-культурных барьерах, можно сказать, что «социальный барьер возникает между людьми, принадлежащими к различным социальным группам», или к различным культурным слоям. Люди различных этнических, социальных, профессиональных, религиозных и иных групп создают свою собственную культуру, собственные знаковые системы (языки), стереотипы мышления и стандарты поведения, которые становятся очевидны при столкновении с другими культурами.

i. Невербальные барьеры – обусловлены различием в интерпретации жестов, мимики, что ведет к ошибкам коммуникации. Поскольку вербальные и невербальные средства используются, как правило, совместно, то неправильная интерпретация невербальных знаков может приводить к ошибкам в понимании словесных сообщений.

**Г). Барьеры понимания**

a. Барьеры фонетические, возникающие по поводу непонимания сообщения из-за невыразительной речи, речи-скороговорки, использования звуков-паразитов, дефектов речи и т.д. Иногда при использовании плохих каналов связи, могут возникать технические препятствия, затрудняющие восприятие физических характеристик речи - тембра, качества дикции, произношения. Кроме того, на восприятие речи отправителя коммуникации большое влияние оказывают его индивидуальные особенности (возраст, образование, национальность).

b. Семантические барьеры - возникают из-за того, что понятия языка обладают свойством многозначности и наличием ряда смысловых оттенков. Следовательно, они допускают возможность неоднозначного понимания говорящим и слушающим. возникают из-за различия используемых значений слов или смыслов значений. Семантические барьеры – это неправильное или неоднозначное толкование смысла слов, смысловых оттенков вербальных средств. Например, если руководитель говорит: «Займитесь этим, как только у вас выдастся свободное время», то сразу же возникнет вопрос о том, как он понимает это «свободное время» и как это трактует подчиненный. Также часто собеседники, услышав незнакомое им слово или понятие, стесняются переспросить или признаться в собственной некомпетентности, поэтому умалчивают. При этом, как несложно догадаться, понимание общего смысла сообщения теряется или сильно искажается.

c. Стилистические барьеры свидетельствуют о несоответствии стиля речи отправителя с ситуацией общения. Если рассматривать стиль как отношение формы передаваемой информации к ее содержанию, то для преодоления стилистических коммуникативных барьеров необходимо чтобы форма была адекватна содержанию, т. е. необходимо передавать реципиенту информацию грамотно оформленную и структурированную.

d. Логические барьеры возникают тогда, когда логика передаваемой информации сложна либо противоречива. Если коммуникативное сообщение является слишком длинным, громоздким и сложным, а зачастую - витиеватым, то слушающий успевает забыть, о чем ему говорилось в начале сообщения. В этом случае перегружается кратковременная память слушателя и возникают информационные потери (отсюда - требование лаконичности сообщений). Исследования показывают, что из-за этого теряется до 50% всей коммуникативной информации. Здесь надо отметить наличие различных логик (детской, женской и др.). При непосредственной межличностной коммуникации опасность представляют рассуждения, в которых некоторые посылки или следствия не формулируются в явном виде. В процессе объяснения необходимо прибегать к дополнительным комментариям, чтобы пояснить свою мысль, хотя это и замедляет процесс общения.

 **3. ПРОКСЕМИКА.**

**Американский психолог Э. Холл, один из первых в области изучения пространственных потребностей человека, в 1969 год издал книгу «Молчаливый язык». Он же ввел термин «проксемика» (от англ. proximity – близость). Это та дистанция, которую со­блюдают люди, и это – биологическая закономерность**.

**. Выделяются четыре основные дистанции общения: интимная, личная, социальная и публичная**.

Интимная дистанция может быть ближней, выражаясь прикос­новением, и дальней – на расстоянии от 15 до 50 см. Ближняя ин­тимная дистанция в деловой жизни предполагается во время руко­пожатий, приветствий и прощаний. Во всех остальных случаях устанавливается дальняя дистанция – 50 см.

Личная дистанция – это деловое общение на расстоянии от 60 см до 1,2 м, к которому прибегают во время ведения бесед, перегово­ров, подписания контрактов. Такое расстояние ни к чему не обя­зывает и вместе с тем располагает к продолжению контакта.

Социальная дистанция – от 1,2 до 2,5 м – устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком. На таком расстоянии директор принимает секретаря, других служа­щих, подчеркивая строго деловое общение. Подобная дистанция удобна, когда длительное общение нежелательно: можно отвести от собеседника взгляд, и на таком расстоянии это будет означать прекращение разговора.

Публичная дистанция предполагает расстояние от 3,5 до 7,5. Она идеально подходит для выступлений на совещаниях, семинарах. Публичная дистанция – это расстояние от сцены до публики, характерное для театра; от трибуны до участников совещаний, собраний.

Выбор дистанции зависит от взаимоотношений между людьми (как правило, люди стоят ближе к тем, кому они симпатизируют) от индивидуальных особенностей человека (например, интроверты плохо переносят слишком близкую дистанцию). **Проксемическое** поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве. Друзья – рядом, участники деловой беседы – через угол стола, конкуренты – через стол.

Существуют правила взаимодействия, их нужно знать и выполнять в зависимости от того, какое место столом переговоров за­нимают участники общения. Рассмотрим размещение участников переговоров в условиях рабочего кабинета за стандартным прямо­угольным столом при четырех положениях вашего собеседника:

**Угловое расположение** характерно для людей, занятых дружес­кой, непринужденной беседой .Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и пред­ставляет простор для жестикуляции, возможность для наблюдения за жестами собеседника. Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы со стороны собеседника. При таком рас­положении отсутствует территориальное разделение стола.

 **Позиция делового взаимодействия.** Это одна из самых удачных стратегических позиций для обсуждения и выработки общих решений. Положение партнеров друг против друга обычно создает атмо­сферу соперничества и способствует тому, что каждая сторо­на будет придерживаться своей точки зрения. Стол между ними ста­новится своеобразным барьером..

 **Конкурирующе-оборонительная позиция.** Бывают случаи, когда очень трудно или неуместно занимать позицию углового расположения при предъявлении своего мате­риала. Предположим, вам нужно предложить образец, схему или книгу на рассмотрение человеку, сидящему напротив вас за пря­моугольным столом. Сначала положите то, что вы хотите предъявить, на центральную линию стола. Если он наклонится вперед, чтобы лучше рассмотреть ваш материал, но не придвинет на свою сторону, то это означает, что ему ваш материал малоинтересен. Если он придвинет материал на свою сторону стола, то это означает, что он проявил к нему интерес. Это дает возможность попросить разрешения пройти на его сторону и занять или угловую позицию, или позицию делового сотрудничества. Однако если он отодвинет то что вы ему принесли, значит сделка не состоится, и можно заканчивать разговор. Люди, не желающие взаимодействовать за столом друг с другом, занимают независимую позицию .

**Независимая позиция.** Чаще всего такое положение занимают посетители библиотек, отдыхающие на скамейке в парке или посетители ресторанов и кафе. Эта позиция свидетельствует об отсутствии заинтересован­ности.

На создание психологического климата существенное влияние оказывает не только расположение собеседников за столом, но и **конфигурация самих столов**. **За прямоугольным столом** на встрече людей равного социаль­ного статуса главенствующим считается то место, на котором си­дит человек, обращенный лицом к двери. Круглый стол создает атмосферу неофициальности, непринужденности, и за ним лучше всего проводить беседы людям одинакового социального статуса. Кроме того, когда приходится вести деловую беседу с двумя собеседниками, один из которых очень разговорчивый, а другой – молчун, желательно расположиться за круглым столом. Чтобы все партнеры принимали в беседе активное участи следует использовать простой, но очень эффективный прием**: когда разговорчивый собеседник задает вопрос**, во время ответа смотрите **сначала на него**, а потом **поверните голову** в сторону молчаливого собеседника, затем снова в сторону разговорчивого, затем опять – в сторону молчаливого. Это позволит малоразговорчивому собеседнику почувствовать, что он тоже вовлечен в разговор, а вам – завоевать расположение молчуна. В случае необходимости вы сможете получить поддержку с его стороны.  **Круглый стол** чаще всего используется для создания непринужденной, неофициальной атмосферы и хорош в том случае, когда вам нужно достичь соглашения. Следует не только правильно выбрать форму стола, но и уметь посадить за него вашего собеседника так, чтобы создать максимальный психологический комфорт. Это особенно важно, когда вы приглашаете его на торжественный обед к себе домой или в ресторан. Постарайтесь сделать так, чтобы ваш собеседник сидел спиной к стене.

 Из всех видов тактильных контактов (объятия, поцелуи, про­стое прикосновение руки, прикосновение щекой к щеке и др.) **ру­копожатие** наиболее распространено. Оно является непременным атрибутом любой встречи и прощания и может быть очень инфор­мативным, особенно его интенсивность и продолжительность. Слишком короткое, **вялое** рукопожатие очень сухих рук может сви­детельствовать о безразличии. Наоборот, **продолжительное** руко­пожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном вол­нении. Немного **задержанное** по продолжительности рукопожатие наряду с улыбкой, теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения (как будто попал в капкан). С помощью различного разворота ладони можно придать это­му жесту различные значения. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что ладонь оказывается повернутой вниз – это **властно**е рукопожатие. Такое рукопожатие свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером. Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх, – это **покорное р**укопожатие. Оно бывает необходимо в ситуациях, ког­да нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения. **Рукопожатие,** при котором руки партнеров остаются в одина­ковом положении, означает, что они испытывают друг к другу чув­ство уважения и взаимопонимания. **Пожатие прямой**, не согнутой рукой, как и властное рукопо­жатие, является признаком неуважения. Его главное назначение состоит в том, чтобы сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве. **Пожатие кончиков пальцев** напоминает пожатие прямой, не согнутой рукой – вместо руки в ладонь заключаются только пальцы. Цель инициатора этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнеров по общению на удобном для себя расстоянии.

Жест, называемый **«перчаткой**», означает, что его инициатор честен и ему можно доверять. Такой жест применяется только по отношению к хорошо знакомым людям. **Пожатие обеими руками** выражает искренность или глубину чувств по отношению к парт­неру. Для передачи избыточных чувств используется левая рука, которая кладется на правую руку партнера.

**+Степень глубины чувств** зависит от того, на какое место кладут руку. Если ее кладут на локоть партнера, то это выражает больше чувства, чем при захватывании запястья. Если руку кладут на пле­чо, то это означает больше чувства, чем когда она находится на предплечье.

**Ответьте:**

**1.Запишите понятия: коммуникация, вербальная и невербальная коммуникации, барьеры общения, конгруэнтность, неконгруэнтность. 2.Чем отличаются барьер установки, статусные, фальсификационные, семантические барьеры? 3. Перечислите основные дистанции общения. 4. Запишите правила размещения участников переговоров. 5. Что означает «пожатие кончиков пальцев».**

 **Форма отчета**. Записать в тетради

### Получатель отчета. Преподаватель Качусова Л.И.