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

УВАЖАЕМЫЕ студенты!

. 1) ПЕРВЫЙ вариант выполнения заданий:

Запишите посередине листа Ф.И. число, № урока, тему урока.

Ответьте на вопросы. Сфотографируйте и вышлите на почту (внизу).

2) ВТОРОЙ вариант выполнения заданий:

В документе *в формате MS Word .*

Запишите посередине листа Ф.И. число, № урока, тему урока.

Ответьте на вопросы и вышлите на почту (внизу)

Документ подпишите: № 6 Иванов И.

С уважением, Людмила Ивановна

**Дата** 29.01.21

Группа Пр - 19

Учебная дисциплина

**Основы культуры профессионального общения** **(ОКПО**)

Тема занятия. **Восприятие и познание людьми друг друга.**

Форма урока. Лекция № 8

Содержание занятия.

**Задания**

**Запишите тему урока. Восприятие и познание людьми друг друга.**

## 1. КАТЕГОРИЯ ОБЩЕНИЯ

Взаимодействие человека с окружающим его миром осуществляется в системе объективных отношений, которые складываются между людьми в их общественной жизни. **Общение** – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый мотивами совместной деятельности.

**Первая сторона** общения включает в себя обмен информацией между участниками совместной деятельности (коммуникативная сторона общения).

**Вторая сторона** общения – взаимодействие общающихся – обмен не только словами, но и действиями.

**Третья сторона** общения предполагает восприятие общающимися друг друга.

Таким образом, в едином процессе общения можно условно выделить три стороны: коммуникативную (передача информации), интерактивную (взаимодействие) и, наконец, перцептивную (взаимовосприятие).

#### Общение как обмен информацией

Понимание общения как производство общего, объединяющего людей в процессе их взаимодействия и совместной деятельности, предполагает, что этим общим прежде всего является **язык как средство общения**. Язык обеспечивает коммуникацию между общающимися, потому что его понимает как тот, кто сообщает информацию, кодируя ее в значениях слов, отобранных для этой цели, так и тот, кто принимает эту информацию, декодируя ее, то есть расшифровывая эти значения и изменяя на основе этой информации свое поведение.

Человек, адресующий информацию другому человеку **(коммуникатор**), и тот, кто ее принимает (**реципиент**), для осуществления целей общения и совместной деятельности должны пользоваться одной и той же системой кодификации и декодификации значений, то есть говорить на "одном языке". Если коммуникатор и реципиент используют различные системы кодификации, то они не могут добиться взаимопонимания и успеха в совместной деятельности.

Обмен информацией становится возможен, если **значения,** закрепленные за используемыми знаками (словами, жестами, иероглифами и т.д.), известны участвующим в общении лицам. **Значение** – это содержательная сторона знака как элемента, опосредствующего познание окружающей действительности. Подобно тому, как орудие опосредствует трудовую деятельность людей, знаки опосредствуют их познавательную деятельность и общение. Система словесных знаков образует **язык** как средство существования, усвоения и передачи общественно-исторического опыта.

#### Общение как межличностное взаимодействие

Вступая в общение, то есть обращаясь к кому-либо с вопросом, просьбой, приказанием, объясняя или описывая что-то, люди ставят перед собой цель оказать воздействие на другого человека.

Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Это не исключает случаев пустой болтовни, так называемого **фатического общения** (oт лат. fatuus – глупый), бессодержательного использования коммуникативных средств с единственной целью поддержания самого процесса общения.

Общение имеет или, во всяком случае, предполагает некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей. Такое общение выступает как межличностное взаимодействие, то есть совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в процессе их совместной деятельности. Межличностное взаимодействие представляет собой последовательность развернутых во времени реакций людей на действия друг друга.

Совместная деятельность и общение протекают в условиях **социального контроля**, осуществляемого на основе социальных норм принятых в обществе образцов поведения, регламентирующих взаимодействие и взаимоотношения людей.

Общество вырабатывает в качестве **социальных норм** специфическую систему образцов поведения, им принятых, одобряемых, культивируемых и ожидаемых от каждого, находящегося в соответствующей ситуации. Их нарушение включает механизмы социального контроля, обеспечивающего коррекцию поведения, отклоняющегося от нормы. Диапазон социальных норм чрезвычайно широк – от образцов поведения, отвечающего требованиям трудовой дисциплины, воинского долга и патриотизма, до правил вежливости.

Социальный контроль в процессах взаимодействия осуществляется в соответствии **с репертуаром ролей**, "используемых" общающимися людьми. **Под ролью** понимается нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным или половым характеристикам, положению в семье и т.д.). Один и тот же человек, как правило, выполняет различные роли, входя в различные ситуации общения.

Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, **регулируется ролевыми** **ожиданиями.** Хочет или не хочет человек, но окружающие ожидают от него поведения, соответствующего определенному образцу. То или иное исполнение роли обязательно получает общественную оценку, и сколько-нибудь значительное отклонение от образца осуждается.

**Итак, необходимым условием успешности процесса общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга.**

Нельзя представлять себе процессы общения всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающими и лишенными внутренних противоречий. В некоторых ситуациях обнаруживается **антагонизм** позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда оборачивается взаимной враждебностью – возникает **межличностный конфликт**. Социальная значимость конфликта различна и зависит от ценностей, которые лежат в основе межличностных отношений.

**Причиной** возникновения конфликтов являются также **непреодоленные смысловые барьеры** в общении, препятствующие налаживанию взаимодействия общающихся. **Смысловой барьер в общении это несовпадение смыслов высказанного требования**, просьбы, приказа для партнеров, создающее препятствие для их взаимопонимания и взаимодействия.

Помимо общепринятой системы значений, слова, как и другие факты сознания человека, имеют некоторый **личностный смысл**, некоторую особую значимость, индивидуальную для каждого. Личностный смысл и создает пристрастность человеческого сознания. **Личностный смысл**, то есть особую значимость для человека, приобретает то, что связывает цели деятельности с мотивами ее осуществления, то, в чем оказываются запечатленными его потребности.

#### Общение как понимание людьми друг друга

За взаимодействием и коммуникативной стороной общения выступает его **перцептивный аспект – осуществляемое в общении взаимное восприятие его участников**.

Общение становится возможным только в том случае, если люди, вступающие во взаимодействие, могут оценить уровень взаимопонимания и дать себе отчет в том, что представляет собой партнер по общению. Участники общения стремятся реконструировать в сознании внутренний мир друг друга, понять чувства, мотивы поведения, отношение к значимым объектам. "При общении вы прежде всего ищите в человеке душу, его внутренний мир", – писал К.С.Станиславский.

**Перцептивный аспект общения** – это восприятие, понимание и оценка человека человеком. Познавая других людей, индивид получает возможность лучше, более надежно определить перспективы совместной деятельности с ними. От точности "прочтения" их внутреннего мира зависит успешность согласованных действий.

В актах взаимного познания должен быть выделен еще один важнейший механизм межличностного восприятия – **рефлексия.**

Рефлексия входит в состав восприятия другого человека. **Понять другого** **означает**, в частности, осознать его отношение к себе как к субъекту восприятия. Таким образом, **восприятие человека человеком можно уподобить удвоенному зеркальному отражению. Человек, отражая другого, отражает и себя в зеркале восприятия этого другого**.

**В процессах общения идентификация и рефлексия выступают в единстве**.

Причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения называется **каузальной атрибуцией**.

**Модели "значимого другого"**

Позиция 1 – "кумир". Некто наиболее эмоционально привлекательный, обожаемый, непререкаемо авторитетный, но не имеющий формальной власти над субъектом.

Позиция 2 – "божество". Те же характеристики, которыми наделен окружающими "кумир", но при этом высочайшие возможности влияния на судьбу человека, которые дают ему прерогативы власти.

Позиция 3 – "компетентный судья". Высокостатусный по своей социальной роли и авторитетный, знающий руководитель, но не вызывающий симпатии, хотя и не антипатичный.

Позиция 4 – "советчик-компьютер". Этот человек не располагает высокой властной позицией, он несимпатичен, хотя и не антипатичен для окружающих, но, тем не менее, последние подчиняются ему или, во всяком случае, считаются с его решениями, понимая, что в данной области он реальный авторитет и, отказываясь от его советов и рекомендаций, можно проиграть.

Позиция 5 – "деревенский дурачок". Не располагающий статусом по своей социальной роли, глупый, но при этом симпатичный человек.

Позиция 6 – "заботливый начальничек". Обладающий властью руководитель, который вызывает у работающих с ним сотрудников благодарность за доброжелательное отношение, но профессионально не компетентный и потому не референтный. Авторитет его личности минимален, что легко обнаруживается в случае утраты им служебного положения.

Позиция 7 – "кондовый начальник". Субъект, наделенный властными полномочиями, но не авторитетный для окружающих; беззлобный, в связи с чем не вызывает ни симпатий, ни антипатий.

#### 2. Теория ролевого поведения

В Соединенных Штатах Америки в период зарождения бихевиоризма складывалась **теория ролевого поведения**, разработанная **философом Джорджем Мидом**.

По Миду же, поведение строится **из ролей**, принимаемых на себя индивидом и "проигрываемых" им в процессе общения с другими участниками группового действия. Мид начал с положения о том, что **значение слова** для произносящего его субъекта остается закрытым, пока последний не примет на себя роль того, кому оно адресовано, то есть не установит отношения с другим человеком. Перейдя от вербальных действий к реальным социальным актам, Мид применил тот же **принцип**, что и в трактовке речевого общения: человек не может произвести значимое, всегда адресованное людям действие, не приняв на себя роли других и не оценивая собственную персону с точки зрения других.

**ОТВЕТЬТЕ:**

**1. Общение** – это …

**2**. **Коммуникатор** – это …

**3**. **Реципиент** – это …

**4**. **Фатическое общение** – это …

**5**. Продолжите: « **Под ролью** понимается ….

**6. Личностный смысл** - ….

# 3. Барьеры в общении и их преодоление. ПРОЧИТАЙТЕ, ответьте на вопросы 7,8.

Достаточно хорошо известно, что в деловое общение в отличие от дружеского вступают по необходимости. При этом контакт с одними деловыми партнерами проходит легко, с другими же лишь интересы дела заставляют продолжать отношения.

В общении всегда участвуют по крайней мере двое. Каждый одновременно и воздействует, и подвергается воздействию, так как и один, и другой собеседник попеременно является и говорящим, и слушающим. Кто же из них несет ответственность за успех общения? Можно утверждать, что в большинстве ситуаций "ответственность" несет говорящий. Это он "виноват", если не смог привлечь внимание к главному, если собеседник не услышал, не понял, не запомнил. Это он, говорящий, не постарался, не "обеспечил" эффективность. Иными словами, **слушающий - пассивная сторона, а говорящий - активная.**

Но во многих ситуациях общения человек сталкивается с тем, что его слова, его желания и побуждения как-то неправильно воспринимаются собеседником, "не доходят" до него. Иногда даже складывается впечатление, что партнер по общению защищается от нас, наших слов и переживаний, устанавливая некие барьеры-фильтры, проходя через которые, наши слова частью застревают в них, частью изменяются до неузнаваемости.

**Что же такое барьеры общения?**

***а). Сущность и классификация барьеров общения.***

**Барьеры общения - это психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию.**Они могут быть связаны с характерами людей, их стремлениями, взглядами, речевыми особенностями, манерами общения.

Взяв за основу структуру общения (перцептивная, интерактивная и коммуникативная составляющие), можно соответственно **классифицировать**и барьеры общения.

* 1. **Барьеры восприятия и понимания**:
  + - *эстетический* (внешнее впечатление крайне неблагоприятно);
  + - *социальный* (различия в социальном положении);
  + - *барьер отрицательных эмоций* (страха, гнева, обиды, раздражения, настроения, страдания, горя, стыда и вины, презрения, отвращения, брезгливости);
  + - *барьер установки* (срабатывают стереотипы или предварительно сформированные негативные установки по отношению к фирме, организации, вам лично);
  + - *барьер психологической защиты* (когда человек уверен в себе, у него есть комплексы и он выстраивает свое поведение с позиции обороны, самозащиты).
* **2. Барьеры взаимодействия**:
  + - *барьер стилей общения;*
  + - *этический барьер* (нравственная несовместимость деловых партнеров);
  + - *мотивационный барьер* (различие мотивов вступления в контакт);
  + - *барьер техники и навыков общения;*
  + - *барьер характера.*
* **3. Барьер коммуникации**:
  + - *барьер речи;*
  + - *барьер слушания;*
  + - *барьер модальностей* (различные репрезентативные системы);
  + - *некомпетентность.*

## б). Характеристика барьера отрицательных эмоций

**Барьер отрицательных эмоций** - один из наиболее часто встречающихся в практике общения, и связан он с тем или иным эмоционально-психическим состоянием личности.

***Барьер страдания (горя****).* С ним сталкивался почти каждый человек. И физическая, и душевная боль настолько приковывает к себе мысли человека, что трудно в этот момент рассчитывать на его внимание и поддержку.

Барьер в общении, создаваемый страданием и горем, искажает восприятие окружающих: чужая радость нередко вызывает боль и зависть, порождает эгоизм (из-за жалости к себе) или, наоборот, альтруизм как способ заглушить в себе чувство вины перед кем-либо. Иногда страдание приводит к агрессивности. Столкнувшись с этим барьером, наверное, лучше всего хотя бы на время "оставить человека в покое".

***Барьер гнева*** преодолеть особенно трудно. Он возникает от обиды, неудовлетворенности, несправедливости, грубости. В этой ситуации человек, особенно ранимый, часто "зацикливается" на первопричине своего гнева, ни о чем другом не может и не хочет говорить. Коммуникация с ним затруднена: до человека сложно "достучаться", и любая попытка установить контакт порождает новые отрицательные эмоции ("нравственная агрессия"). Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию, придает необычайную смелость. Поэтому, если вы встретились с разгневанным человеком, не "подливайте масла в огонь", не испытывайте в это время запасы его выдержки!

***Барьер отвращения****, брезгливости* связан с психофизиологическими особенностями поведения людей: неприятными манерами, отталкивающими привычками, нарушением правил личной гигиены, несоблюдением "дистанции в общении". Поэтому, чтобы не вызывать подобного барьера по отношению к себе, человек должен следить за своими манерами, чистоплотностью, привычками.

***Барьер презрения*** часто является результатом предрассудков, например расовых, национальных, профессиональных. Если человека укоряют за то, что он него не зависит, он обычно платит той же монетой - презрением.

***Барьер страха*** *-* самый труднопреодолимый в общении. Современный человек чаще всего боится не справиться с порученным делом, не выполнить производственный план или провалиться на экзамене, испытывает страх за здоровье и благополучие близкого человека, страх одиночества, наказания и т.д. Страхи омрачают жизнь человека и подчас толкают к беспринципности, заискиванию, лжи.

***Барьер стыда и вины****.* Он знаком каждому. Лицо заливается краской, голос становится неуверенным, трудно поднять голову и посмотреть в глаза собеседнику. Стыд возникает как ощущение неуместности происходящего и неловкости за себя и другого, как нечто связанное с чувством вины. Стыд чаще всего охватывает человека при критике, но иногда и при неуместной похвале. Поэтому не удивляйтесь, когда собеседник вместо того, чтобы расплыться в радостной улыбке в ответ на дифирамбы, прячет глаза, краснеет, стремится поскорее проститься. Стыд предохраняет от аморальных поступков, заставляет прислушиваться к критике по отношению к себе и другим. Чтобы избежать этого неприятного чувства, человек вынужден мысленно "проигрывать", продумывать ситуацию, оценивать возможность отрицательного отношения к себе со стороны окружающих и в крайних случаях использовать средства психологической защиты. Ему следует научиться:

* 1) внушать себе, что тот или иной момент не должен вызывать чувство стыда, поскольку "так" поступают многие;
* 2) не слушать того, кто его систематически критикует, переключаясь па более приятную тему;
* 3) подыскивать оправдательные мотивы ("пусть я это не умею делать, зато я великолепно делаю другое").

Тем, кто страдает излишней застенчивостью и стыдливостью, не помешает знать эти варианты защиты (люди же "бесстыдные", увы, все это давно усвоили).

***Барьер настроения****.* Может быть разной степени тяжести (от просто "встал не с той ноги" до глубокой депрессии) и иметь различные причины. Основные из них - это, конечно же, межличностные конфликты, ссоры, нежелание пойти на встречу другому, обиды друг на друга, когда признается лишь собственная правота, несбывшиеся ожидания, обманутые надежды, отказ в чем-то, на что рассчитывал, и т.д. Учитывая, что настроение в общении с другими играет особую роль - оно очень заразительно и обладает "эффектом бумеранга", т.е. возвращается к нам, - деловому человеку стоит освоить искусство эмоциональной саморегуляции.

**Ответьте.**

**7**. Дайте понятие **барьеры общения** и запишите классификацию **3** барьеров общения.

**8**. Запишите характеристику **2 барьеров отрицательных эмоций** по Вашему выбору.

**ИТОГ:**

**Почему**  люди занимают ту или другую **позицию – роль** во взаимоотношениях с другими людьми?

**Есть** ли у Вас барьеры при общении со сверстниками?

**Форма отчета**. Отчет по заданию вышлите в *документе в формате MS Word,*

в тетради выполните и вышлите фото.

**Срок** выполнения задания **29.01.21.**

**Получатель отчета**. *Выполните задания и отправьте*

*на*  электронную почту **lik1506 @ yandex.ru**

**с указанием Ф.И. группы, урок № 8.**