

# ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ

Мартиньш Валтерс



 Nordplus



 Nordplus



 Nordplus



 Nordplus



 Nordplus

# Коммуникация

- Латинское слово "communicare" означает "передать сообщение" или "делать что-то вместе."
- Согласно этим значением, коммуникация является социальным явлением.
- Однозначное разъяснение этого термина не имеет и его часто используют для обозначения разных явлений,
- Как синоним этого термина используют слово "интеракция" (взаимодействие). Но интеракция является процессом, в котором необходимо присутствие и прямое общение двух или более персон.
- В тоже время коммуникация может происходить ассиметрично, например, в письменной форме, которая не требует присутствия персон. Коммуникацию можно рассматривать как часть взаимодействия, если происходят процессы переноса "транспортировки".
- Антоним термина "коммуникация" - изоляция, одиночество.

# Не возможно не коммуницировать!

- Коммуникация имеет функцию создания отношений двух или более людей; она особо не отличается от "поведения"
- Когда я говорю, я проявляю своё поведение.
- Когда я молчу, я также проявляю своё поведение.
- Самое важное - невозможно "не" вести себя!
- Человек находясь среди людей, регулярно испускает сигналы. Своим поведением он коммуницирует. Не возможно не коммуницировать!

# Каналы коммуникации

- Коммуникация - процесс динамичный и подвержен разным условиям, в зависимости от ситуации и вовлечённых персон, он может варьировать.
- В основу коммуникации лежит способность воспринять или чувствовать. Это обеспечивают органы чувств, в том числе, кожа. Можно различить следующие каналы коммуникации:
  - визуальный (зрение)
  - аудиальный (слух)
  - нюх;
  - вкус;
  - кинестетический (осознание)

# Коммуникация

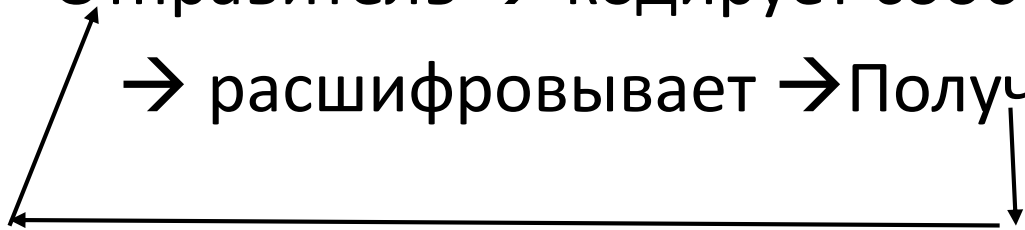
<b>Кто?</b>		<b>Отправитель</b>
<b>Говорит что?</b>	↓	<b>Сообщение, информация</b>
<b>Кому?</b>	↓	<b>Получатель</b>
<b>В каком виде?</b>	↓	<b>Вербальные и не вербальные проявления</b>
<b>Посредством какого медиа?</b>	↓	<b>Канал</b>
<b>С какой целью?</b>	↓	<b>Мотивация, цель</b>
<b>С каким эффектом?</b>	↓	

# Модели коммуникации

- Коммуникация - это система между двумя персонами, в которой отправитель информации контактирует с получателем информации
- Техническая модель сообщений
- Психологическая модель коммуникации

# Техническая модель сообщений

- SHANNON и WEAVER (1949)
- Отправитель → Канал → Получатель
- Расширенная модель коммуникации
- Отправитель → кодирует сообщение → передаёт через канал →  
→ расшифровывает → Получатель



Обратная связь

# Помехи в коммуникации

- Как отправитель, так и получатель являются партнерами коммуникации. Слушая отправленное сообщение, получатель посылает сигналы отправителю, языком тела, мимикой, жестами, проявляя заинтересованность или не заинтересованность.
- Коммуникация является многоступенчатым процессом и на каждой стадии может произойти помехи.
- Помехи возникают:
  - если информация отправлена, но не получена;
  - если информация отправлена, но не понята;
  - если информация получена, но не была отправлена.



# 1 практическое упражнение

- Участникам предлагается рассказать о случаях помех в коммуникации из их собственного опыта

# Психологическая модель коммуникации (I)

- Friedemann Schulz von Thun
- Индивидум вовлечён в систему видов поведения. Как составляющая этой системы, он влияет на других участников системы, одновременно сам находясь под влиянием других.
- Кроме того система является открытой для внешнего окружения, ибо все участники коммуницируют в рамках одной системы, связаны с другими персонами и поддерживают и другие системы коммуникации,



# Психологическая модель коммуникации (II)

- Согласно этой модели, каждое сообщение имеет 4 аспекта, который действуют одновременно:
  1. содержание
  2. самораскрытия
  3. отношения
  4. цели.
- Из этого следует, что Отправитель отправляет "четырёхстороннее" сообщение, и Получатель должен его воспринимать "четырёхсторонне"

# Содержание или семантическая сторона

- Сообщение содержит содержание - информацию. Функция этого аспекта - оптимальная передача содержания получателю - факты, информация, характеристики.
- Возможные проблемы можно разделить на 2 группы:
  - Недостаточно деловитости. Информацию отправляя одновременно её чрезмерно сопровождает остальные 3 аспекта, которые могут мешать восприятию.
  - Недостаточно понятности.

# Содержание (II)

Понятности сообщения способствует соблюдение следующих критериев:

- простота (без сложных терминов)
- разделение на короткие предложения
- краткость и точность;
- наводящие дополнения для создания интереса;
- просьба об обратной связи, чтобы удостовериться, что сообщение понято адекватно.

# Аспект самораскрытия (я - сообщение)

- Каждое сообщение содержит информацию об её отправителе. Поэтому очень важно, какими словами сообщение отправлено, мимика и жесты отправителя. На этой основе получатель может оценить не только достоверность и полноценность деловитости содержания, но и мотивы, способности и чувства отправителя. В этой оценке, конечно, очень важен опыт и интересы получателя.
- Отправитель всегда будет предоставлять себя как можно положительней, используя:
- техники импонирования, представляя себя по возможности положительнее;
- фасадные техники, скрывая себя.
- Главная цель этих техник - самораскрытие, в результате которой отправитель добивается желаемого впечатления. Такое влияние, управление и контроль за впечатлением называют по разному: имидж контроль, Self-presentation, Impression control

# Аспект отношения - (ты-сообщение)

- Из сообщения можно также понять, что отправитель думает о получателе, каково его отношение или как он желает к нему отнестись.
- Этот аспект, как и я-сообщения, отправитель дополняет невербальной информацией.

# Целевой аспект (прагматическая информация)

- Все сообщения всегда имеют целевую функцию. Один желает повлиять на другого и побудить его действовать в определённом виде.
- Все другие аспекты сообщения выражают существующее положение или ситуацию, но целевым аспектом происходит попытка добиться определённое действие. Это аспект имеет очень большое значение - на нём основана реклама, пропаганда, манипуляция.
- Целью сообщения могут быть влияние на получателя делать или не делать определённые дела, думать, чувствовать.



# Практическое упражнение 2

- 2 добровольца зачитывает СМС диалог.
  - Преподаватель выдает каждую фразу на отдельном листочке, после проведения анализа предыдущей фразы.
  - Проанализируйте каждую фразу по аспектам содержания, я-сообщения, ты-сообщения и цели.
  - Первым своё мнение высказывает, получатель фразы, потом отправитель, потом все остальные.
- 
- А: Привет! Что делаешь?
  - Б: Привет. Сажу с друзьями. Немного занят. Не могу переписываться.
  - А: Понятно. Получается, что друзья тебе важнее меня?
  - Б: Что за глупости! Я просто занят.
  - А: Было бы так!

# Открытая и скрытая цель

- Отправление неправильной цели - частая причина неудачной коммуникации. Между "открытой" и "скрытой" целью - большая разница.
- Пример. Жена говорит мужу: "Мне холодно" Чего она хочет?
- Выражение открытой цели связана с несколькими простыми условиями:
  - надо разобраться в себе, знать, чего хочешь;
  - цели надо придать информативный характер;
  - дать получателю возможность выбора реакции на выраженную цель.

# Практическое упражнение 2

- Участники произносят фразу "Мне холодно" с разными я-сообщениями, ты-сообщениями и целями.

# Трансакционный анализ (I)

- Эрик Берн (1918-1970)
- Слова- раздражители в определённых местах разговора определяют получится положительный или отрицательный разговор.
- Предусловие ведения конструктивного разговора - знание своего личного поведения.
- Критически анализируя своё поведение, можно распознать свои привычные механизмы поведения и развить альтернативные, с помощью которых можно вести разговоры в критических ситуациях.

# Трансакционный анализ (II)

- В основе транзакционного анализа лежит предположение, что основа поведения персоны создаётся уже в раннем детстве.
- В результате в каждом человеке сосуществуют разные типы личности, которые в процессе коммуникации проявляются как "я"-состояния (ego-status)
- "Я" - состояния:
  - Родительское "Я"
  - Взрослое "Я"
  - Детское "Я"

# Трансакционный анализ (III)

Пётр пришёл на работу с часовым опозданием, к тому-же опоздал на собрание, в котором должен докладывать важное сообщение. Реакции:

1. "Нельзя всю ночь кутить и опаздывать на работу. Ты должен изменить отношение к работе"
2. "Я смотрю, вид у тебя неважный. Как думаешь - выдержишь?"
3. "Еще один типичный случай! И мне теперь опять придётся спасать ситуацию!"
4. "Я очень разочарован. Желаю услышать ваши оправдания!"
5. "Что случилось? "
6. "Как теперь всё лучше уладить?"

# Трансакционный анализ (IV)

- Под "Я"-состояние подразумевают состояние сознания, и это можно обозначить также словом "настроение".
- Оно влияет на наше мышление, ощущения и действия. В зависимости от ситуации возникновению определённого "Я"-состояния способствуют наши ценности, нормы, информация. "Я"-состояние можно распознать не только по словам, но и по языку тела.
- В выше приведённых примерах:
  - 1 и 2 реакция содержат морализирующий и поддерживающий аспект, соответственно
  - 3 и 4 реакции явно эмоциональны
  - 5 и 6 реакции направлены на получение информации и поиск решения

# Родительское "Я« (I)

- Родительское "Я" - концепция приобретённая в течении жизни
- Родительское "Я" включает всё данное родителями и перенятое от них: ценности, нормы, запреты, требования, помощь. Эти аспекты, приобретённые в раннем детстве, автоматически определяют наше поведение в настоящем.
- Родительское "Я" подразделяют на:
  - морализирующий/ критический
  - и на поддерживающий/ заботливый



# Критическое родительское "Я"

- Критическое родительское "Я" - указывает, приказывает, морализует, оценивает, выражает суждение, обобщает, наставляет. Типичные выражения такого "Я"-состояния:
  - "Так дела не пойдут..."
  - "Сколько раз я вам говорил..."
  - "Постарайтесь хоть немного..."
  - "Бы не имеете права забыть про..."
  - "В моё время ..."
- Критическое родительское "Я" очень плохо решает проблемы, ибо занят тем, что уже произошло. На передний план выдвигается поиск виновного в проблеме, а не поиск решения проблемы.
- Разговор на таком фоне носит характер оценки и приказа. Взаимодействие также затрудняет осуждающий тон.

# Заботливое родительское "Я"

- Заботливое родительское "Я" помогает, советует, успокаивает, понимает, поощряет, умиротворяет ситуацию. Этому "Я"-состоянию характерны:
  - "Не волнуйтесь,..."
  - "Я сделаю за вас ..."
  - "Будьте осторожны ..."
  - "Не вешайте нос, все уладится ..."
  - Чем я вам могу помочь?"
- Если начальник ведёт разговор как заботливый родитель, разговор ведётся в духе понимания и терпения. Недостаток - это может стать привычкой, которой злоупотребляют!

## Детское "Я" (II)

- Детскому "Я" присущи "стародавние" ощущения и реакции. Независимо от возраста человека, положения в обществе, независимости, в каждом из нас "спрятан" маленький ребенок, со всеми выражениями реакций, характерными детям.
- Детское "Я" подразделяют на:
  - Натуральное
  - и приспособленное

# Натуральное детское "Я"

- Натуральное детское "Я" выражает свои ощущения и импульсы без ограничений, без цензуры. Детское "Я" смеётся, ликует, ругается, развлекается, проявляет эгоизм, бунтует, проявляет агрессивность, злится, ведет себя спонтанно и неограниченно, действует свободно, много не думая сразу говорит чего желает добиться. Типичные примеры выражения:
  - "Это супер!"
  - "Круто!"
  - "Оставьте меня в покое!"
- И в этом состоянии натурального детского "Я" можно внести положительный вклад в отношениях с собеседниками, создавать радостное настроение. Но зачастую это не соответствует стереотипу начальника, поэтому не надо переборщить. Но в особых случаях выражение спонтанного восторга и похвала создаёт удовлетворение и радость за работу. Тоже самое касается и выражения отрицательных эмоций.

# Приспособленное детское "Я"

- Приспособленное детское "Я" ведет себя как паинька. Он делает то, чего от него ожидают, ведет себя послушно, всегда боится что-то сделать не правильно, ведет себя прилично, покорно, смиренно и остаётся пассивным. Типичные примеры выражения:
  - "Простите, это не повторится!"
  - "Конечно, это само собой понятно..."
  - "Мне очень жал ..."
  - "Что мне сделать..."
- Такое состояние приспособленного детского "Я" зачастую использует подчиненные, не уверенные в своих способностях и соответствии занимаемой должности или плетущие какие-то интриги. Начальник себя так вести не должен!

# Взрослое "Я" (III)

- Взрослое "Я" состояние является продуманным и контролируемым принципом жизни.
- Развитие взрослого "Я" - процесс происходящий в взаимодействии с реальностью в продолжении всей жизни. Это самое большое отличие взрослого "Я" от детского и родительского "Я", которые создаются в начальном этапе жизни, хотя и влияют на нас всё оставшуюся время.
- Взрослое "Я" исследует и оценивает факты существующие в актуальной реальности ("Здесь и теперь") Действия разумны, деловиты, бесстрастны. Он объективно собирают информацию, проверяет и оценивает её, и принимает деловое решение.
- Взрослое "Я" подразделяют на:
  - критическое
  - и заботливое

# Взрослое "Я" (IIIa)

- Взрослому "Я" характерно требовать информацию, оценивать её и требовать ответа. Типичные выражения:
- "Как возникли эти расходы?"
- "Когда отчет может быть подготовлен?"
- "Почему задержалась отправка?"
- Взрослое "Я" хорошо решает проблемы, он имеет регулирующий характер и в состоянии осознанно управлять другими "Я" состояниями.
- Целью транзакционного анализа является усиление и укрепление взрослого "Я", чтобы человек имел свободный выбор, с какого "Я" состояния реагировать в конкретной ситуации. Это особо важно руководителям.
- В состоянии взрослого "Я" разговор можно вести спокойно и деловито, что способствует успешному сотрудничеству.

# Практическое упражнение 4

- Просмотрите видеоклип «Переводчик с женского на мужской»  
<https://www.youtube.com/watch?v=fiiUTEnWTpY>
- Проанализируйте:
  - какого материальное положение этой семьи
  - Чем занимается муж, чем жена
  - С какого "Я" состояние каждый из участников действует в каждом эпизоде



# Анализ транзакций (I)

- Транзакции учитывают взаимодействие персон.
- Транзакция состоит из:
  - раздражителя (например, вопроса)
  - и реакции (например, ответа)
- Цель анализа транзакции - раскрыть какое "Я" состояние ответственно за раздражитель и какое "Я" состояние ответственно за реакцию.
- Учитывая "Я"-состояние участников разговора, руководитель может вести разговор, которым довольны все участники.

# Анализ транзакций (II)

- Вопрос:

"Где находится папка с протоколами совещаний?"

- Ответы:

- 1 "На третьей полке справа"

- 2 "Если у тебя был хоть какой-то порядок, сам бы знал!"

- 3 "Что я похожа на такую, что могу это знать?"

# Анализ транзакций (III)

- В взаимодействии возможны 3 вида транзакций:
  - параллельная транзакция;
  - перекрёстная транзакция;
  - скрытая транзакция,
- **1 Параллельная транзакция** - получатель информации реагирует с того-же "Я"-состояния как отправитель. Разговор предсказуем, без сюрпризов.

# Анализ транзакций (IV)

- **2 Перекрёстная транзакция**

- Перекрёстная транзакция возникает, если получатель информации реагирует с другого, неожиданного для отправителя "Я"-состояния.
- Так как получатель информации не выполняет желание отправителя, возникает разочарование и конфликтная ситуация.
- Отправитель информации, при столкновении с перекрёстной транзакцией, должен снизить напряжение в разговоре.
- Например, на непрошенный совет ответить собеседнику благодарностью за выраженное желание помочь, а не отвержением.
- Надо ненавязчиво подавать сигналы, что отправитель желает некоторой любезности.

# Анализ транзакций (V)

- **3 Скрытая транзакция**
- Цель ответа явно не ясна. За словами ответа скрыто произнесённое сообщение, слова не соответствуют замыслу.
- Решение принято не на открытом (социальном) уровне, а на скрытом (психологическом) уровне.
- Коммуникацию характеризует неуверенная ложь, ирония, скрытое нападение. Если в разговоре начнёт доминировать скрытие транзакцию, конфликтная ситуация неизбежна.
- Получатель скрытой транзакции имеет лишь ограниченные возможности в какой то мере "переломить" этот тип транзакции, просьбой партнеру пояснить, что он своим сообщением подразумевал. Но он то именно это и хотел скрыть. Своей просьбой вы ему "вставили палки в колёса".

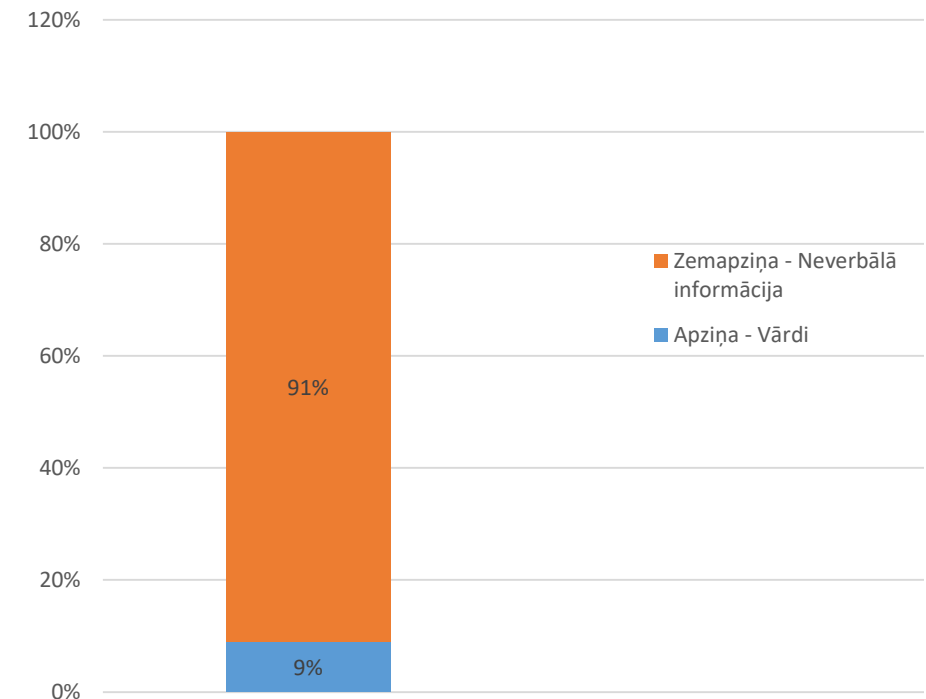
# Практическое упражнение 5

Еще раз просмотрите ранее анализированный видеоклип и:

- разберите, какие трансакции происходят в каждом эпизоде;
- каковы ваши прогнозы о будущем этой семьи?

# Невербальная коммуникация

- Впервые невербальная коммуникация описана Чарлзом Дарвином в 1872 году в работе "Выражения эмоции человека и животных". С того времени описано более миллиона невербальных знаков и сигналов.
- Невербальная коммуникация древнее вербальной.
- Соврать словами гораздо легче, чем позой, жестами и мимикой.
- 87% информации мы получаем глазами, 9% - ушами, 5% - другими органами осязания,



# Общение без слов

- С помощью жестов, мимики, поз, выражения глаз, разных звуков
- Невербальную коммуникацию контролирует подсознание, вербальную - сознание.
- Врунишка лет пяти, когда врет, жестикулирует менее убедительно, чем "умелый вун"
- Невербальная информация предоставляет информацию о внутренних переживаниях и эмоциональном состоянии человека.



# Символы в невербальной коммуникации

## **Оптически - кинетические**

- Мимика - глаза, взгляд, губы, брови,
- Жесты - руками, ногами, движения головой
- Позы
- **Паралингвистические**
- Интонация
- Тембр
- Высота
- **Экстралингвистические**
- Смех
- Плачь
- Шумы - гмм, е-е-е, а-а-а, ну-у

# Мимика - выражение лица

- Мимика многое раскрывает, но может и многое скрывать, если научились её контролировать
- Неприятно, если собеседник не смотрит в глаза
- Взгляд отведенный в сторону, передаёт незаинтересованность или даже враждебность
- Неприятно, если прямой взгляд в глаза слишком длительный. Это может указывать на:
  - властное отношение;
  - агрессивный настрой;
  - намёк/ указание на более высокий статус;
  - отсутствие сочувствия или поддержки.

# Жесты

## **Иллюстративные**

- "указатели" - пальцы, ладони
- "пиктографы" - изображение размеров, форм
- "биты" - взмахи руками или пальцами в такт

## **Регуляторы**

- приглаживание волос
- покачивание головы

**Символы** - в разных культурах воспринимаются по разному

# Адаптивные или приспособленческие жесты

## **Отрицательные эмоции или отказ выражает:**

- Уборка "пыли" с одежды,
- отодвижение столовых приборов,
- дотрагивание до носа или ушей
- Прикрытие рта, кашель
- Сгибание мошонки - я достаточно слышал, хочу сказать
- Руки за спиной - символ власти и высокомерия

## **Положительные эмоции и поддержку выражает:**

- наклонение туловища в сторону собеседника
- подтягивание ближе столовых приборов
- взмахи головой вперед
- Ладони образуют "крышу" - знак уверенности в себя

**О взволнованности** свидетельствует поглаживание ладоней, колен, шеи, затылка, скрещенные пальцы

# Позы

- Позы свидетельствуют об отношении
- **Открытие** - доверие, благосклонность
  - руки и ноги не скрещены
  - ладони не сжаты в кулаки
  - Повторение жестов собеседника
- **Закрытые** - недоверие, отвержение, отказ
  - Руки или ноги скрещены на любом уровне
  - Скрещены пальцы
  - Локти прижаты подлокотникам или спинке кресла

# Дистанция общения

- Пространство вокруг тело на расстоянии вытянутой руки, является личным пространством человека, которая перемещается вместе с ним. Никто не любит вторжение чужих в своё личное пространство.
- Публичная дистанция - более 3.5 м - театр, занятия
- Социальная дистанция - 1.5 - 3.5 м - общение с клиентом
- Личная дистанция - 0.5 - 1.5 м - родственники, друзья
- Интимная дистанция - родители, близкие, дети

# Практическое упражнение 6

- Разделитесь на группы. Каждая группа при помощи жестов, поз и мимики будет показывать другой разные эмоции человека, а та распознавать. Преподаватель поочерёдно письменно даёт задания группам.
- 1 группа - стыдливый, незаинтересованный, застенчивый, сознательный, задумчивый, удивлённый, нетерпеливый
- 2 группа - озабоченный, сердитый, счастливый, нерешительный, властный, самодовольный, подозрительный, грустный

# Практическое упражнение 7

- Разделитесь на группы по три.
- Сядьте на свои ладони или сложите руки за спину.
- Вспомните весёлое происшествие или анекдот.
- Расскажите это другим, не пользуясь жестами.
- Как себя чувствовали?



# Речь

- Универсальное средство общения.
- Элементы влияющие на качество общения:
  - дикция
  - громкость
  - темп
  - паузы
  - дыхание

# Стили речи

- **Бытовой** - разговорная речь, сокращения, жаргон, локальные слова
- **Деловой** - информация о новостях
- **Публичный** - речи, встречи политического характера
- **Красноречивый** - театр, торжества, юбилеи
- **Научный** - использование специальных терминов, научные темы
- **Профессиональный** - военные, врачи, чиновники

# Стереотипы (I)

- **Стереотип** - стабильное, постоянное представление о явлениях или социальных группах
- **Стереотип** - обобщение о группе людей, в котором идентичные характеристики отнесены к всем её представителям, не учитывая индивидуальные различия

# Стереотипы (II)

- Разные стереотипы существовали во все времена и во всём мире. Самые старые из них – племенные, половые и расовые - существуют и в наши дни.
- Стереотипы - часть культуры и многие из них дети осваивают с первых дней жизни.
- Стереотипы разнообразны, устойчивы и существуют во всех слоях общества.

# Стереотипы (III)

- Стереотипы помогают быстрее сориентироваться
- Стереотипы имеют большое влияние на первое впечатление
- Первое впечатление продолжительно корригирует дальнейшую информацию о человеке
- Стереотипизация может создавать барьеры общения

# Практическое упражнение 8

- Назовите типичные стереотипы:
  - Половые
  - Расовые/ этнические
  - Возрастные
- Стереотипы - это "хорошо" или "плохо"?

# Предвассудки

- Предвассудком является отрицательное отношение к какой-то группе или персонам, принадлежащей к ней.
- Стереотип (убеждение) - не является предвассудком (направлением).
- В предвассудках стереотип дополнен оценкой.

# 3 дименсии предрассудков

- Когнитивная - включает мнения и убеждения
- Аффективная - положительные или отрицательные эмоции, связанные с этими убеждениями
- Поведение - реальная деятельность человека, в соответствии с его убеждениями
- *Когнитивный - связанный с определённым разумом и на опыте основанном познании*



# Барьеры общения (I)

- Психологическая или социальная несовместимость:
- **Резко отличительная ориентация ценностей.** Один всю свою жизнь посвящает карьере, другой - семье.
- **Разные характера или особенности интеллекта.** Один - интеллектуален и творческий, другой - избегает умственной работы, предпочитая работать физически. Один - чувствителен и тактичен в отношениях, другой - эгоистичен.
- **Типологические различия.** Один - логичен, другой - эмоциональный. Один думает, говорит и всё делает быстро, другой - медленно и не спеша.
- **Иногда отличия не отдаляют, а сближают людей.**

## Барьеры общения (II)

- Несовместимость **социальных характеристик** может проявиться между представителями разных религий или других систем взглядов или между представителями разных социальных групп.
- Эти **барьеры** не возникают в ситуации конкретного общения, они **существуют заранее**.
- **Барьеры не являются непреодолимыми**. При хорошем развитии коммуникативных навыков, общение может быть успешным.

# Причины трудностей общения (I)

- **1 группа** - индивидуально типологические особенности партнеров
- Барьер темперамента - в общении с людьми с ярко выраженном темпераментом
- Барьер характера - подчеркивание своего характера с одной стороны и низкая эмпатия (неспособность или нежелание посмотреть на себя глазами партнера) партнеров с другой стороны
- Барьер отрицательных эмоций может иметь большое значение, ибо эмоции часто управляют поведение человека. Но только очень сильные отрицательные эмоции - страдания, вражда, презрение, отвращение, стыд, осознание вины - создают устойчивый барьер.

# Барьер отрицательных эмоций (I)

- Барьер **страданий** может быть связан с завистью к успеху или радости партнера. Иногда, особенно детей, страдания могут привести к агрессии.
- Барьер **вражды** проявляется, если у одного из партнеров возникает препятствие в удовлетворении важной потребности, если его неожиданно оскорбляют или заставляют делать что-то неприемлемое.
- Барьер **отвращения** чаще всего создаёт неряшливость партнера - грязная одежда, плохой запах, плохие манеры, слабый самоконтроль.
- Барьер **презрения** обычно возникает из-за неприемлемых черт характера, мировоззрения, поведения или стабильной отрицательной репутации партнера.

# Барьер отрицательных эмоций (II)

- Барьер **страха** вызывают как биологические (страх за жизнь или здоровье, получить увечье), так и социальные обстоятельства (страх наказания, опасения за материальное или моральное благополучие)
- Барьер **вины или стыда** возникает как чувство неуместности происходящего, неловкость за себя или других. **Стыд** часто одолевает человека, если его критикует, иногда - неуместно хвалят. Чувство **вины** может возникнуть если человек не получает привычные похвалы. Такое тихое осуждение может воздействовать сильнее громкого, резкого осуждения.
- Барьер плохого настроения возникает на основе устойчивого и длительного эмоционального состояния. Как хорошее, так и плохое настроение обязательно "передается" собеседнику. В Японии проявление своего плохого настроения считают признаком плохого воспитания.

# Причины трудностей общения (II)

- **2 группа** - различия позиций восприятия и понимания, основанное на ошибках в оценке партнера
- Позиция - неосознанная готовность человека что-то сделать, например, стремление заранее рассмотреть в человеке хорошее или плохое.

# Различия позиций (I)

- Эффект **ореола** определяет влияние общего впечатления и эмоциональной оценки в отношении к человеку, на восприятие отдельных его качеств. Зачастую, от человека, добившегося успехов в одной отрасли, мы ожидаем успехов и в другой. Если человек "поскользнулся" в одной области, мы не ждём от него ничего хорошего и в другой.
- Эффект **первоначальности** выражается в том, что, встречая незнакомого человека, доминирует первая информация о нём. Это первое впечатление долго будет корректировать всю дальнейшую информацию.
- Эффект **новизны** возникает в восприятии уже знакомого человека. В этом случае наиболее важна последняя информация и это влияет на отношение к нему.
- Эффекты первоначальности и новизны - психологическая основа создания и распространения слухов.

# Различия позиций (II)

- Эффект **стереотипизации** проявляется как перенос свойств группы на персону или наоборот.
  - Бытовые стереотипы - люди с квадратным подбородком имеют сильную волю, люди с высоким лбом умны, люди с жёсткими волосами непокорны, корпулентные люди добродушны, толстые губы свидетельствует о сексуальности, низкорослые люди властолюбивы, красивые люди либо дураки, либо самолюбивы, блондинки сексуальны и глупы. Такие установки создаются под впечатлением литературы, искусства, повседневного общения и влияют на общение.
  - Этнические стереотипы - англичанам характерен специфический юмор, итальянцы - темпераментны и экспрессивны, евреи - жадны до денег, итд.



# Социально - психологические факторы, деформирующие восприятие партнера (I)

- **Суждения о партнере по аналогии с собой.** Часто мы неосознанно проецируем на другого свои черты личности и ценности. Не забывайте, что мы наиболее нетерпимы к тем недостаткам в другом человеке, которые присущи нам самим.
- **Имплицитированная теории личности** - мы воспринимаем других через свою внутреннюю призму представлений о личности. Это зависит от воспитания, индивидуального опыта, личных особенностей.
- **Стремление к непротиворечивости** - тяга нашего сознания к ясному образу человека. Если мы имеем представление, что этот человек скряга, наше восприятие игнорирует проявления его благотворительности.

# Социально - психологические факторы, деформирующие восприятие партнера (II)

- Идеализация - на представлении о человеке значительное влияние имеют наши чувства. Суждения, основанные на чувствах, зачастую ошибочны.
- Стереотип самости - на образ другого человека влияют наши собственные особенности личности - жизненный опыт, компетентность, уровень интеллектуального и эмоционального развития, самооценка, коммуникабельность, настроение и даже физическое благосостояние. В плохом настроении или самочувствии мы нередко слишком критичны, в хорошем - легкомысленны и супер-оптимистичны.

# Препятствия коммуникации

- В отличие от барьер, которые существуют до встречи, препятствия возникают именно во время разговора и мешают достигнуть взаимопонимание.
- Угрозы. Приказы. Отрицательная критика. Выражения задевающие личность. Выражения с "надо" или "не надо". Ненужные расспросы. Неуместные советы. Приписывание мотивов. Отказ обсуждать. Смена темы.
- Препятствия в общении приводят к конфликтам.

# Домашняя работа

- Найдите в интернете видеоклипы, в которых вы видите барьеры или препятствия в общении, конфликты.
- Сохраните ссылки.
- На следующем занятии будем анализировать найденные вами видеоклипы.