**Понятие общения как коммуникационного процесса.**

**Классификация видов общения. Коммуникативные барьеры общения**

**Коммуникативная сторона общения.**

Коммуникативная сторона общения – использование средств общения, подразделяемое на вербальные и невербальные.

Условия речевой коммуникации:

– наличие у участников взаимодействия общей цели;

- ожидание того, что взаимодействие будет продолжаться до тех пор, пока оба участника не захотят его прекратить.

Универсальным средством коммуникации и общения является речь, с помощью которой не только предаётся информация, но и осуществляется воздействие друг на друга участников совместной деятельности. Выделяют два типа информации – *побудительную и констатирующую.*

Таким образом, мы знаем, что коммуникация — это обмен информацией, на основе которой руководитель получает информацию, необходимую для принятия эффективных управленческих решений.

Многое зависит от способности людей передавать информацию таким образом, чтобы достигалось наиболее адекватное восприятие данной информации теми, кому она предназначена. В этом и заключается важность и актуальность темы общения и коммуникаций.

**Общение** - одна из форм активности личности, проявляющаяся в установлении и развитии контактов между людьми, в формировании межличностных отношений и порождаемая потребностями в совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Общение выполняет ряд *функций:*

* **Информационная** - функция приема, передачи сведений;
* **Контактная** - установление контакта как состояния обоюдной готовности людей к приему и передачи информации;
* **Побудительная** - функция стимуляции активности к действию;
* **Координационная** - функция взаимного ориентирования и согласования действий;
* **Эмпативная** – направлена на развитие в партнёре нужных эмоциональных переживаний, изменение его с помощью своих переживаний, состояний.
* **Функция оказания влияния** - изменение состояния, поведения, намерений, представлений, установок, мнений, решений, потребностей, действий и т.д.

**Структура общения**

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

* Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми;
* Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, например нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждение собеседника;
* Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

**Модель коммуникативного процесса** (по Лассуэлу):

1. Кто (передает сообщение) - коммуникатор.
2. Что (передается) - сообщение.
3. Как (осуществляется передача) - канал.
4. Кому (направлено сообщение) - аудитория.
5. С каким результатом передается сообщение - эффективность.

**В процедуре общения выделяют следующие этапы**

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или спросить информацию, повлиять на собеседника и т.п.) побуждает человека вступить в общение.

2. Ориентировка в целях общения (в своих целях и целях собеседника), во внешней ситуации общения.

3. Ориентировка в личности собеседника; иногда ориентировка сводится к минимуму - люди общаются почти автоматически, готовыми фразами, не выбирая наилучших в данных условиях способов общения; иногда, если человек попадает в новую ситуацию с малознакомым собеседником, ему приходится ориентироваться в обстановке не только до общения, но и во время него, чутко следя за реакциями собеседника, "подстраиваться к нему", на ходу нащупывать наиболее эффективные способы общения.

4. Планирование содержания своего общения, человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно он скажет.

5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться (решает, как говорить, как себя вести).

6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установленной обратной связи, корректировка направления, стиля, методов общения.

**Основные подходы к исследованию общения.**

**Информационные** подходы базируются на трех основных положениях:

1) содержание информации может быть преобразовано в различные символы;

2) человек является своеобразным экраном, на который «проецируется» передаваемая информация после ее восприятия и переработки;

3) существует некое пространство, в котором взаимодействуют дискретные организмы и объекты ограниченного объема.

В рамках информационного подхода было разработано *две основных модели:*

1) модель К. Шеннона и В. Вивера, представляющая изменения сообщений в различные изображения, знаки, сигналы, символы, языки или коды и их последующую декодировку.

2) модель коммуникационного обмена, которая включала:

* коммуникационные условия;
* коммуникационное поведение;
* коммуникационные ограничения выбора стратегии общения;
* критерии интерпретации, определяющие и направляющие способы восприятия и оценки людьми своего поведения по отношению друг к другу.

**Интеракциональные подходы**– рассматривают общение как ситуацию совместного присутствия, которая взаимно устанавливается и поддерживается людьми при помощи различных форм поведения и внешних атрибутов (внешности, предметов, обстановки и т. п.). В рамках интеракционных подходов было разработано пять моделей организации общения:

1) лингвистическая модель, согласно которой, все взаимодействия образуются и комбинируются из 50–60 элементарных движений и поз тела человека, а поведенческие акты, сформированные из этих единиц, организуются по принципу организации звуков в словах;

2) модель социального навыка основывается на идее научения общению в самом общении;

3) равновесная модель предполагает, что любое изменение поведения обычно компенсируется другим изменением и наоборот (например, диалог-монолог, сочетание вопросов и ответов);

4) программная модель социального взаимодействия постулирует, что общая структура межличностного взаимодействия порождается благодаря действию, по крайней мере, трех видов программ:

а) программы, имеющей дело с простой координацией движений;

б) программы, контролирующей изменение видов активности индивидов в ситуации, когда возникают помехи или неопределенности;

в) программы, управляющей комплексной задачей метаобщения.

5) системная модель рассматривает взаимодействие как конфигурацию систем поведения, управляющих обменом речевых высказываний и использованием пространства и территории взаимодействия.

**Реляционный подход** строится на том, что общение – это система взаимоотношений, которые люди развивают друг с другом, с общиной и средой обитания, в которой они живут. Под информацией же понимается любое изменение какой-либо части этой системы, вызывающее изменение других частей. Люди, животные или другие организмы являются неотъемлемой частью процесса общения с момента рождения до момента смерти.

**К средствам общения относятся:**

Язык, речь, интонация, мимика, пантомимика, жесты, тактильная коммуникация, расстояние общения.

**Классификация видов общения.**

Выделяют следующие виды общения:

1. ***Формальное общение*** - когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски, набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

2. ***Примитивное общение*,** когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

3. ***Формально-ролевое общение***, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

4. ***Деловое общение***, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

5. ***Духовное, межличностное общение*** друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение.

6. ***Манипулятивное общение*** направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, "пускание пыли в глаза", обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

7. ***Светское общение*.** Суть светского общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

По степени опосредованности различают *непосредственное общение* (лицом к лицу) и о*посредованное* (через письмо, телефон, факс или электронную почту).

**Слушание**. **Виды слушания, приёмы эффективного слушания.**

Необходимым условием правильного понимания собеседника является умение слушать и говорить, то есть умение подавать информацию.

Слушания — это психологический компонент вербальной коммуникации, метод декодирования (процесс предметного опознания, совершаемый индивидом на основе анализа и синтеза воспринятой информации) и восприятия информации.

Умение слушать имеет первостепенное значение в человеческом общении. Статистические данные говорят, что из общего количества времени, которое используется для контактов на работе и дома, 9% времени мы пишем, 16% читаем, 30% - говорим, 45% - слушаем (точнее говоря, должны слушать).

Слушая, реципиент раскрывает смысл информации, полученной от коммуникатора.

**Направленное, критическое слушание.**При таком виде слушания участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения (зачастую заранее, приходя с установкой на критическое восприятие информации), т.е. определяет, насколько правдивой, достоверной или вероятной может быть информация, и только после этого понимает, согласен ли он с ней и хочет ли воспринять и ответить.

**Эмпатическое слушание**. Эмпатия — это способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей. При эмпатическом слушании участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов, пониманию того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит.

**Нерефлексивное слушание**. Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь говорящего своими репликами и замечаниями, облегчает слушателю процесс самовыражения и помогает ему лучше понять смысл передаваемой информации, уловить, что стоит за словами. Важным сигналом такого слушания является невербальная реакция, т.е. контакт глаз, кивок или покачивание головой и т.п.

**Активное рефлексивное слушание**. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют активным рефлексивным слушанием. Рефлексивное слушание предполагает анализ получаемой информации в процессе слушания и мгновенный отклик на нее с помощью вопросов или реплик.

**Говорения**

Еще одним из важнейших компонентов общения как обменом информацией является говорения, то есть умение говорить, произносить информацию, строить предложения.

Культуру говорить исследует специальная наука - риторика {теория красноречия).

Ритор, оратор должен определить совокупность коммуникативных качеств, необходимых для достижения желаемого успеха во время выступления.

Глубокое знание предмета выступления — это необходимое условие успешной публичного речи. Нельзя убедить аудиторию в том, чего сам в совершенстве не выучил, в чем сам не уверен до конца. Для оратора знание предмета речи выражается в глубоком сочетании высокой общей эрудиции в области теории с тщательной подготовкой к каждому публичного выступления.

**Импровизация** является высшей формой ораторского искусства. Импровизационная речь, как правило, более эмоциональная, более энергичная, она сильнее влияет на слушателей. Сам факт импровизации поднимает авторитет оратора, способствует его успеху. Особенно важна импровизация в ответах на вопросы, в полемике, коротком выступлении с докладом, в обсуждениях. От оратора в данном случае требуется большая изобретательность и эрудиция. Идеальной ораторским речью является речь, которая так хорошо подготовлена, что кажется непринужденной, и аудитория воспринимает ее как импровизацию. Этого, безусловно, следует добиваться.

***Инициативное, или спонтанное, говорение***. Это наиболее совершенный вид говорения с точки зрения участия в нем мышления, так как говорящий руководствуется собственной инициативой.

***Ответное говорение*** представляет собой реакцию на речь других участников общения.

***Имитативное* *говорение*** представляет собой повторение принятого сообщения с осознанием его смысла.

***Автоматизированное говорение*** является способом воспроизведения выученного наизусть текста, смысл которого не предполагает его понимание.

***Ассоциативное, или стохатическое (от греч. stochasis - догадка), говорение***. Это воспроизведение текста, выученного наизусть в зависимости от формы речи.

**Обратная связь. Правила подачи.**

Обратная связь – это реакция получателя на сообщение источника. Источник может учесть обратную связь при изменении последующих сообщений. Таким образом, обратная связь делает коммуникацию динамическим двусторонним процессом.

**Подача обратного связи-** серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Неуверенным в себе людям также часто не хватает основных коммуникативных умений и навыков.

К таким навыков принадлежат *перевод и вербализация*.

**Перевод** — это повторение рационального содержания того, что произносится своими словами. Это одна из самых простых форм обратной связи, позволяет полностью понять высказывания так, как его вкладывает говорящий.

**Вербализация** — это повторение тем, кто слушает эмоционального содержания высказывания, которое подает тот, кто говорит своими словами. Если мы слышим во время разговора, что нашего партнера переполняют чувства, и мы не поможем ему выражать их открыто, он перейдет на общепринятого, пряча чувства. Благодаря вербализации в партнера по общению появляется возможность думать о собственных проблемах далее; положение вещей становится эмоциональным; собеседник раскрывается далее.

**Коммуникативные барьеры общения**

**Барьеры непонимания.**

* **Фонетический барьер***возникает в связи с недостатками речи, к которым относятся:*

**-**слишком тихая речь, вызванная сочетанием волнения и неправильного дыхания, при которой плохо слышно уже на расстоянии нескольких метров. Если сообщение не представляет особой важности для собеседника, то он и не будет слушать. Даже если партнер по общению достаточно заинтересован, то вероятность неправильного понимания очевидна;

- слишком быстрая речь. Быстрый темп речи затрудняет слушателям возможность следить за мыслью выступающего, особенно при чтении текста;

- слишком монотонная речь, которая усыпляет внимание;

- заметные паузы ("э...э", "ну", "известно");

- глотание слов. Затихание голоса в конце предложения приводит к тому, что слушателям труднее услышать каждое слово, что повышает риск ошибки.

* **Семантический барьер** *возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного,*чаще всего, когда люди являются носителями различных субкультур внутри господствующей культуры. Субкультуры отличаются по свои обычаям, нормам и ценностям; имеют свой, отличный от других специфический язык, жаргон.

**- *Жаргон***– техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

***- Сленг****–* неофициальный нестандартный словарь. Когда плохо знаешь культуру, обычаи другой страны, нужно быть очень внимательным и осторожным, чтобы не попасть в неприятную ситуации. Например, в Индии можно польстить женщине, если сравнить её с коровой, а попробуйте в России сравнить женщину с коровой… Хороший комплимент японке – сравнение со змеёй, татарке и башкирке – с пиявкой и т.д.

* **Стилистический барьер** *определяется разностью стиля подачи информации, то есть разными приемами использования средств языка для выражения мыслей.* Можно говорить об экспрессивном и логическом стилях.

**- *Экспрессивный стиль*** характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками.

***- Логический стиль*** проявляется в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Существует два основных приёма структурирования информации: правило рамки и правило цепи. *Правило рамки* состоит в том, что начало и конец любого разговора должны быть чётко очерчены, поскольку, как правило, люди лучше запоминают начало и конец речи. *Правило цепи*определяет «внутреннее» структурирование общения, имеется ввиду то, что информация должна быть выстроена определённым образом, как бы соединяя в цепь по каким – либо признакам. Очень часто неправильная организация сообщения порождает стилистический барьер между общающимися.

* **Логический барьер***возникает при несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов.* Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно неважным для другого. Следующий диалог без контекста покажется весьма глупым: - Чёрная? - Нет, красная! - А почему белая? - Потому что зелёная! Но если представить себе двух дачников-садоводов, разговаривающих о смородине, то всё становится понятным.

**Барьеры социокультурных различий***.* Выделяют социальные, политические, религиозные, профессиональные и др. Могут зависеть от несовпадения общего культурного уровня развития субъектов взаимодействия.

* **Социальные барьеры** *определяются принадлежностью субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества.*
* **Политические барьеры***возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти.*
* **Религиозные***определяются тем, насколько толерантной (терпимой) является сама религия по отношению к представителям другой веры.*
* **Профессиональные барьеры**

**Барьеры отношений**являются психологическим феноменом, который появляется между участниками в ходе общения. Чувства неприязни, недоверия к самому партнеру распространяются и на передаваемую им информацию. **Антипатия** (греч. αντιπάθεια, от αντι — «против», и πάθος — «страсть») — чувство неприязни, нерасположения или отвращения, эмоциональное отношение неприятия кого-либо или чего-либо. Если партнеры испытывают по отношению друг к другу симпатию и доброжелательство, то такие барьеры возникнуть не могут, а непонимание пытаются преодолеть. Люди склонны больше доверять информации, поступающей от приятных им других людей.

**Барьер отрицательных эмоций**

Эмоции являются субъективной реакцией человека на воздействие внутренних и внешних раздражителей, проявляющейся в виде удовольствия и неудовольствия, смелого порыва, страха, интереса. Не все эмоции являются препятствиями в общении, но существуют такие эмоций, в результате которых получается такой результат. Эмоциональные барьеры появляются в результате устойчивых отрицательных эмоций. К таким эмоциям относятся страдание, гнев, отвращение, презрение, страх, стыд, вина и плохое настроение в целом.

* **Барьер страха.** Этот барьер можно назвать одним из самых труднопреодолимых барьеров в общении между людьми. С человеком, который выступает в качестве источника страха, ни в коем случае не хочется контактировать: его всячески избегают, пытаются не оставаться с ним наедине, не встречаться, не попадаться ему на глаза.
* **Барьер отвращения и брезгливости** Этот барьер появляется по причине нарушений другими людьми простых норм этики поведения или по причине «гигиенического неприятия» другого человека. Необходимо отметить, что окружающие быстро перестают обращать внимание на физические дефекты, но это не работает по отношению к гигиеническим отклонениям. Именно с этим отклонением они не в состоянии бороться, поэтому надолго запоминает его, что влечёт за собой твёрдый барьер в общении.
* **Барьер страдания** Этот барьер общения обычно вызван трагическими событиями, физической болью, сильно заниженной самооценкой, неудовлетворенностью своим социальным статусом и т.п. В результате происходит снижение как уровня общительности человека, который переживает страдания, так и тех, кто вступает с ним в контакт.
* **Барьер гнева** Этот барьер особенно сложен в преодолении, поскольку гнев вызывает действия, которые препятствуют нормальному общению, оскорбления и т.д. Гневу под силу удвоить физическую и психическую энергию: чем он сильнее, тем человек активнее пользуется им в словах или агрессивных действиях.
* **Барьер презрения** Он похож на барьер отвращения. Ему свойственно ограничивать контакты с человеком, который вызывает негативные эмоции. Презрение у людей чаще всего вызывают аморальные поступки человека, его предрассудки, отрицательные черты характера (трусость, скупость), предательство и т.д.
* **Барьер стыда и вины.** Такой барьер появляется, когда осознаётся неуместность происходящего события как реакции на критику, неумеренной похвалы, лести, ухаживания, из страха казаться неловким или быть замеченным, выполняющим какое-либо действие, или от сознания глубокой вины перед кем-либо и т.д. В таких ситуациях люди краснеют, у них изменяется голос, они отводят в сторону взгляд от партнера по общению или же опускают их, стараются уйти от контакта.
* **Барьер плохого настроения** Плохое настроение часто является источником конфликта. Такое эмоциональное состояние оказывает влияние на партнера, препятствует его желанию общаться.

Болгарским психологом Ф. Геновым были исследованы причины возникновения служебных конфликтов. Он установил следующее:

**-**уровень эмоциональной уравновешенности у людей, которые заняты административной работой, намного ниже среднестатистического, а с возрастом уменьшается ещё больше;

**-**плохое настроение руководителя сильно ухудшает настроение подчиненных.

Эмоциональные барьеры появляются и тогда, когда при получении информации от коммуникатора, человек в большей степени занимается своими чувствами и предположениями, чем реальными фактами. Слова обладают мощным эмоциональным зарядом, они вызывают ассоциации, которые влекут за собой эмоциональную реакцию, говорят даже об энергии слова.