

Психология коммуникаций

A decorative graphic element consisting of several horizontal lines of varying lengths and colors (teal, light blue, white) extending from the right side of the title area across the page.

Коммуникативная компетентность

- Что это?
- В чем выражается?
- Из чего состоит?



Коммуникативная компетенция

- Competentia – от латинского *compe* – сходиться, сочетаться, соответствовать
- коммуникативная компетенция – определённая система требований
- коммуникативная компетентность – степень соответствия этой системе требований.



Правила коммуникативной компетентности

- Ясность мысли
- Готовность к пониманию
- Конкретность
- Контроль над невербальными сигналами»
- Правило «Собственной неправоты»
- Правило «Места и времени»
- Правило «Открытости»
- Правило «Активного и конструктивного слушания
- Правило «Обратной связи»

https://ru.wikipedia.org/wiki/Коммуникативная_компетентность

Компоненты коммуникационной компетенции

- Владение той или иной лексикой
- Развитость устной речи, её чёткость и правильность
- Развитость письменной речи
- Умение соблюдать этику и этикет общения
- Владение коммуникативными тактиками
- Владение коммуникативными стратегиями
- Знание личностных особенностей и типичных проблем людей, с которыми предстоит общаться

Компоненты коммуникационной компетенции (продолжение)

- умение анализировать внешние сигналы (телодвижения, мимику, интонации)
- способность гасить конфликты в зародыше, неконфликтogenicность,
- асертивность (уверенность)
- владение навыками активного слушания
- владение ораторским искусством
- актерские способности
- умение организовывать и вести переговоры, иные деловые встречи
- эмпатия, умение проникнуться интересами другого человека.

Коммуникативная компетентность

- Задумал – 100%
- Сказал – 70%
- Услышано – 50%
- Понято – 39%
- Запомнил – 23,5%



Коммуникация

Коммуникация – (от лат. *communicatio* – общение, сообщение, передача). Процесс информационного взаимодействия между собой двух и более людей (животных, интеллектуальных систем). По происхождению, как в латинском языке, так и русском подчеркивается наличие *чего-то общего*, вокруг чего и происходит информационный обмен. <https://ru.wikipedia.org/wiki/Коммуникация> (социальные науки)

- Что?
- Как
- Кому?
- Когда?
- Где?



Коммуникация – сложный процесс, состоящий из взаимозависимых шагов, каждый из которых необходим для того, чтобы сделать наши мысли понятными другому лицу.

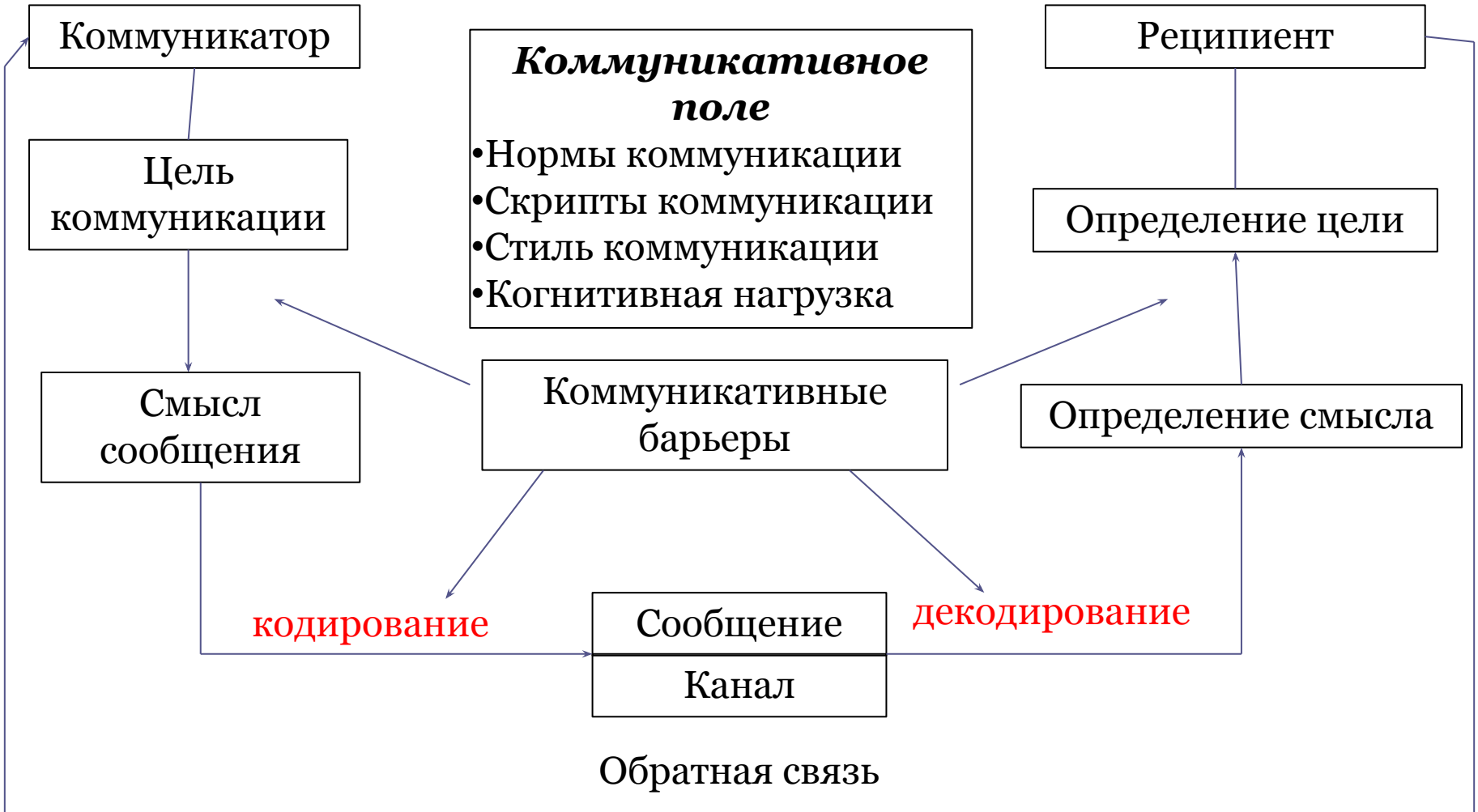


Человеческая коммуникация, как процесс, разворачивается в *коммуникативной ситуации*.
Основные элементы коммуникативной ситуации — это коммуникативные позиции

- Позиция - Коммуникатор (тот, кто создает сообщение)
- Позиция - Реципиент (тот, кто его получает)

Цель коммуникационного процесса – обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена.

Структура коммуникативной ситуации



Кодирование – процесс формулировки сообщения.

Для того чтобы коммуникация достигла своей **цели**, коммуникатор должен использовать **код**, знакомый реципиенту.

В зависимости от кода выделяют два вида коммуникации:

- **Вербальную** (речевую, осуществляющуюся с помощью слов)
- **Невербальную** (неречевую, осуществляющуюся с помощью движений и других неречевых проявлений)

Сообщение передается по определенному каналу

Сообщение может быть:

- письменным
- аудио
- аудиовизуальным

Способ передачи сообщения:

- переданным непосредственно (межличностная коммуникация)
- переданным с помощью технических средств (массовая коммуникация)

Ключевые элементы коммуникации

- Отправитель
- Сообщение
- Канал
- Получатель/реципиент



Получив сообщение, реципиент должен декодировать его — определить его смысл и цель

Этапы коммуникации

- Зарождение идеи
- Кодирование и выбор канала
- Передача
- Декодирование
- Обратная связь



Линейная модель коммуникации

(автор Г. Лассуэл)

- **кто?** (передает сообщение) — коммуникатор;
- **что?** (передается) — сообщение;
- **как?** (осуществляется передача) — канал;
- **кому?** (направлено сообщение) — аудитории;
- **с каким эффектом?** (эффективность сообщения) — результат.

Шумовая модель коммуникации

(авторы К. Шеннон- У. Уивер)

- **кто?** (передает сообщение) — коммуникатор;
- **что?** (передается) — сообщение;
- **как?** (осуществляется передача) — канал;
- **что мешает?** (помехи) — шумы: технические и семантические;
- **кому?** (направлено сообщение) — аудитории;
- **с каким эффектом?** (эффективность сообщения) — результат.

Коммуникационные барьеры

- помехи, препятствующие адекватной передаче сообщения от коммуникатора к реципиенту.

1. **Технические барьеры** связаны с каналом передачи информации и с воздействием со стороны внешней среды, например, шумом;
2. **Фонетические барьеры** связаны с особенностями речи и невербального поведения коммуникатора, например, плохая дикция или невыразительная мимика;
3. **Психологические барьеры** включают в себя психологические особенности коммуникатора и реципиента, препятствующие передаче сообщения.

Коммуникационные барьеры

4. **Семантические барьеры**, связанные с понятиями, которые используются в ходе коммуникации:

- ✓ Абстрактные понятия
- ✓ Многозначные понятия
- ✓ Синонимы
- ✓ Иностранные слова/сленг
- ✓ Смешение фактов и оценок

Коммуникационные барьеры

5. **Социальные барьеры** связаны с принадлежностью коммуникатора и реципиента к определенным социальным группам (половым, возрастным, этническим, досуговым и т. д.)

- Смысл коммуникации заключается в реакции, которую вы получаете.
- Истинно не то, что говорит А, а то, что понимает Б

Для проверки понимания декодированного сообщения используется обратная связь



Обратная связь

Вербальные и невербальные сообщения, которые реципиент намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения коммуникатора

- **Безоценочная обратная связь** - не содержит отношения реципиента к коммуникатору и его сообщению
- **Оценочная обратная связь** – содержит отношение реципиента к коммуникатору: может быть положительной или отрицательной.

Причины неэффективных коммуникаций:

- Недостаточное понимание важности общения
- Дефекты установки сознания
- Ошибки построения сообщения
- Межличностные барьеры
- Препятствия обусловленные личностью



Нормы коммуникации

Это правила, соблюдения которых ожидает большинство людей. Они определяют:

- Допустимость обсуждения разных тем;
- Допустимость использования определенных слов или грамматических конструкций;
- Обращение участников друг к другу (например, по имени, имени отчеству и т. д.) и вежливость;
- Тип невербального поведения (например, расстояние между участниками)

Стили коммуникации

Прямой стиль коммуникации подразумевает, что в процессе передачи информации коммуникатор выражает свои истинные намерения, желания, потребности и т. д. Он использует категоричные слова:

- «абсолютно», «определенно», «позитивно», «да», «нет»
- Часто ставит местоимение «я» в начале предложения.

Стили коммуникации

Непрямой стиль коммуникации свойственен сообщениям, которые камуфлируют и скрывают истинные намерения коммуникатора.

Коммуникатор часто использует:

- Неопределенные слова и выражения - «может быть», «возможно», «вероятно», «что-нибудь» или «кое-что», «я согласен с Вами в принципе...», «я сочувствую Вам...»
- Редко употребляет местоимение «я»

Системы невербальной коммуникации

1. **Кинесика** — самая большая система, включающая в себя различные движения — позы, походку, жесты и мимику;
2. **Гаптика** — прикосновения коммуникатора к себе и реципиенту;
3. **Паралингвистика** — параметры голоса человека. К ним относятся громкость голоса и ее изменение, скорость и ритмичность речи, тембр, звучность, напряженность, мелодика голоса (хрипота, носовой звук, скрежетание и т. д.), ясность артикуляции

Системы невербальной коммуникации

4. **Экстралингвистика**— неречевые вкрапления в речь: стоны, смех, плач, вздохи, паузы, «слова паразиты» («МММ», «ОХ», «ВОТ»)
5. **Окулесика**— визуальное поведение людей во время общения. Параметрами взгляда являются его направление, линия и объект, движение и величина глаз, длительность визуального контакта, размер зрачков
6. **Ольфакция**— язык запахов. К этой системе относятся как естественные для человека запахи тела, так и искусственные запахи — духи, благовония и т. д.

Системы невербальной коммуникации

7. **Гастика**— язык пищи и напитков. Существуют традиции выбора пищи и напитков. Соблюдение или нарушение этих традиций дает некоторую информацию о человеке и ситуации.
8. **Проксемика**— пространственно-временная организация общения. Эта система включает в себя дистанцию, ориентацию и угол общения, расположение личных вещей, территориальность, временную организацию ситуации.

Основы конфликтологии

- **Конфликт** - это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Структура конфликта:

- объект (предмет спора);
- субъекты (отдельные индивиды, группы, организации);
- условия протекания конфликта;
- масштаб конфликта (межличностный, локальный, региональный, глобальный);
- стратегии и тактики поведения сторон;
- исходы конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

Классификация конфликтов

(по Даррендорфу)

- По источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации).
- По социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные).
- По масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, и мегаконфликты).
- По формам борьбы (мирные и немирные).
- По особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные).
- По отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный).
- По использованной сторонами тактики (сражение, игра, дебаты).

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту:

- внутренние конфликты (личностные конфликты);
- внешние конфликты (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).

В психологии принято также выделять: мотивационные, когнитивные, ролевые и пр. конфликты.

Виды конфликтов по характеру:

- объективные конфликты, связанные с реальными проблемами и недостатками;
- субъективные конфликты, обусловленные различными оценками тех или иных событий и поступков.

Виды конфликтов по последствиям:

- конструктивные конфликты, предполагающие рациональные преобразования;
- деструктивные конфликты, разрушающие организацию.

Стадии конфликта:

- Зарождение или возникновение
- Осознание противоречий
- Формирование
- Расцвет
- Угасание или преобразование



Управление конфликтами в организации:

Чтобы эффективно управлять конфликтами менеджеру необходимо:

- определить вид конфликта
- определить причины конфликта
- определить особенности конфликта
- применить необходимый для данного типа конфликта способ разрешения.

Осознание противоречий

- ✓ Подлинный конфликт
- ✓ Случайный конфликт
- ✓ Смещенный конфликт
- ✓ Неверно приписанный конфликт
- ✓ Ложный конфликт
- ✓ Латентный конфликт

Горизонтальный конфликт

- конфликт между участниками равными по рангу



Вертикальный конфликт

- конфликт между ниже стоящими и выше стоящими на социальной лестнице объектами. Конфликт между целым и частью.



Причины конфликтов в организации

- Распределение ресурсов
- Взаимозависимость задач
- Различия в целях
- Различия в представлениях и ценностях
- Различия в манере поведения и жизненном опыте
- Неудовлетворительные коммуникации:

Негативные последствия конфликтов:

- - конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;
- - он угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;
- - препятствует быстрому осуществлению перемен;
- - приводит к потере поддержки;
- - ставит людей и организации в зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;
- - вместо тщательно взвешенного ответа он ведет к быстрому действию;
- - вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;
- - вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;
- - в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;
- - конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;
- - конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

Структурные (организационные) способы управления конфликтами.

- Четкая формулировка требований, то есть разъяснение требований к результатам работы как каждого конкретного работника, так и подразделения в целом, наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил и выполнения работы.
- Использование координирующих механизмов, то есть строгое соблюдение принципа единоначалия, когда подчиненный знает, чьи требования он должен выполнять, а также создание специальных интеграционных служб, которые должны увязывать между собой цели различных подразделений.
- Установление общих целей и формирование общих ценностей, то есть информирование всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также о состоянии дел в различных подразделениях.
- Использование системы поощрений, которая основана на критериях эффективности работы, исключая столкновение интересов различных подразделений и работников.

Позитивные последствия конфликтов:

- конфликт ускоряет процесс самосознания;
- - под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;
- - способствует осознанию общности, так как может оказаться, что у других сходные интересы и они стремятся к тем же целям и результатам и поддерживают применение тех же средств — до такой степени, что возникают официальные и неофициальные союзы;
- - приводит к объединению единомышленников;
- - способствует разрядке и отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;
- - способствует расстановке приоритетов;
- - играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;
- - благодаря ему обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;
- - приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;
- - благодаря ему стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

- **Борьба (принуждение)**, когда участник конфликта пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других.
- **Уход (уклонение)**, когда человек стремится уйти от конфликта.
- **Приспособление (уступчивость)**, когда человек отказывается от собственных интересов, готов принести их в жертву другому, пойти ему навстречу.
- **Компромисс**. Когда одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь до определенной степени. При этом поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.
- **Сотрудничество**. Когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.

Профессиональная деформация и профессиональное выгорание



Профессиональная деформация

изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности.



Условия возникновения профессиональной деформации:

- Стереотипы мышления и деятельности,
- Социальные стереотипы поведения,
- Отдельные формы психологической защиты: рационализация, проекция, отчуждение, замещение, идентификация.
- Образование деформаций инициируется профессиональной стагнацией специалиста, а также акцентуацией черт характера.

Виды профессиональной деформации

- **Должностная деформация** — руководитель не ограничивает свои властные полномочия, у него появляется стремление к подавлению другого человека, нетерпимость к иному мнению, исчезает умение видеть свои ошибки, самокритичность, возникает уверенность, что собственное мнение единственно правильное. Встречается чаще всего.
- **Адаптивная деформация** — пассивное приспособление личности к конкретным условиям деятельности, в результате чего у человека формируется высокий уровень конформизма он перенимает безоговорочно принятые в организации модели поведения. При более глубоком уровне деформации у работника появляются значительные и иногда носящие ярко выраженный негативный характер изменения личностных качеств, в том числе властность, низкая эмоциональность, жёсткость.
- **Профессиональная деградация** — крайняя степень профессиональной деформации, когда личность меняет нравственные ценностные ориентиры, становится профессионально несостоятельной.

Стереотипы, способствующие формированию профессиональной деформации:

- Стереотип «начальник должен быть жесткокожим, твёрдым, настойчивым» меняет структуру управленческого взаимодействия, переводя её на режим угрозы наказанием за проступок, приказное общение.
- Стереотип «начальник всегда прав» отрицательно влияет на самостоятельность решений и суждений работника, формирует безынициативность, ожидание приказов и распоряжений со стороны руководства.
- Стереотип догматического следования приказам порождает установку на бездумное выполнение любого приказа начальника, часто ведёт к внутриличностным конфликтам, если имеется собственное мнение о необходимости действовать по-другому.
- Стереотип «маленького человека» ведёт к снижению профессиональной самооценки, проявлению конформизма и отсутствию собственных суждений по тому или иному служебному вопросу.

Стереотипы, способствующие формированию профессиональной деформации:

- Стереотип «оптимального» ролевого поведения часто выступает как механизм приспособительного поведения к определённым служебным ситуациям и конкретным профессиональным действиям. Так, угрожающее и агрессивное поведение рассматривается как оптимальное для получения показаний от подозреваемого и т. д.
- Стереотип «нахождения виновного» оправдывает все действия по нахождению виновного, его наказанию и т. п. При этом работа по выявлению истинных причин неэффективности деятельности уходит на задний план, и её недостатки не вскрываются.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в:

- чувстве безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде);
- дегуманизации (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам);
- негативном самовосприятии в профессиональном плане — недостаток чувства профессионального мастерства.

Факторы, провоцирующие синдром эмоционального выгорания:

- **Личностный фактор** - у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом.
- **Ролевой фактор**

Факторы, провоцирующие синдром эмоционального выгорания:

- **Ролевой фактор** - Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке.

Факторы, провоцирующие синдром эмоционального выгорания:

- **Организационный фактор.** Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений.

Факторы, провоцирующие синдром эмоционального выгорания:

- **Дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера.** Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель — подчиненный», так и между коллегами.

Спасибо за внимание!

