# Психология коммуникаций

# Коммуникативная компетентность

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

# Коммуникативная компетенция

- *Competentia* – от латинского *compete* – 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, неконфликтогенность,
- ассертивность (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

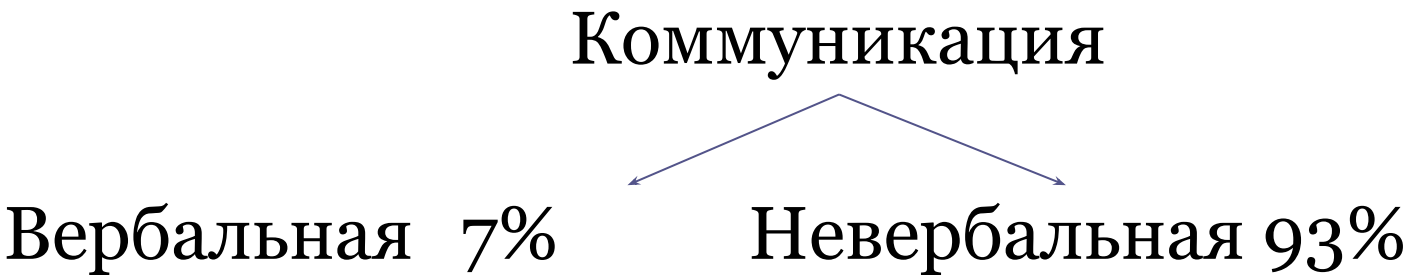
- Задумал – 100%
- Сказал – 70%
- Услышано – 50%
- Понято – 39%
- Запомнил – 23,5%

# 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.



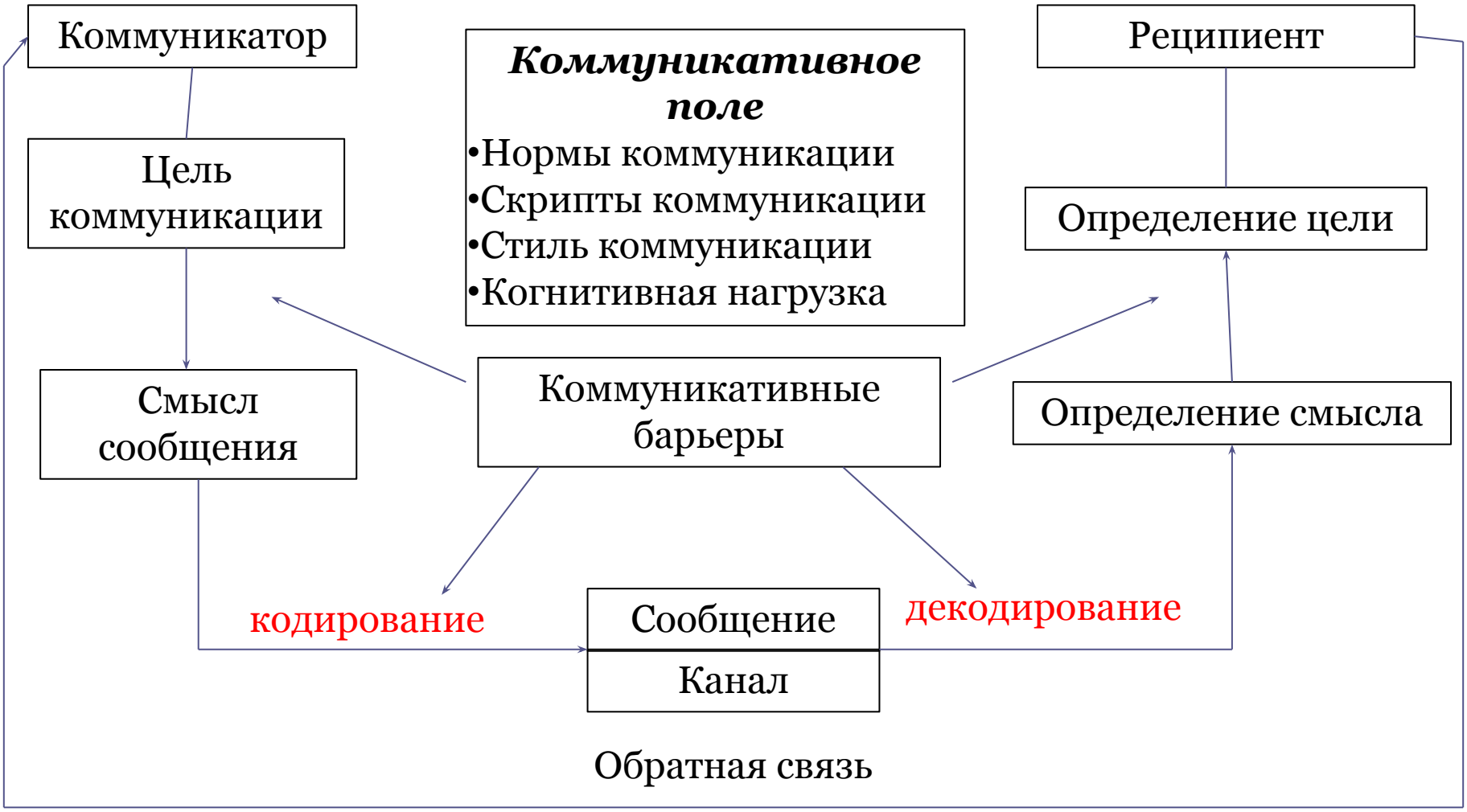
Человеческая коммуникация, как процесс, разворачивается в *коммуникативной ситуации*.

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 смысли цель

# Этапы коммуникации

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

# Линейная модель коммуникации

(автор Г. Лассуэл)

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

# Шумовая модель коммуникации

(авторы К.Шеннон- У. Уивер)

- ***кто?*** (передаёт сообщение) — коммуникатор;
- ***что?*** (передаётся) — 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
- Преграды 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 эксогенные).
- 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 принять также выделять: мотивационные, когнитивные, ролевые и пр. конфликты.

# Виды конфликтов по характеру:

- объективные конфликты, связанные с реальными проблемами и недостатками;
- субъективные конфликты, обусловленные различных оценок 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, исключающая 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 неблагополучная 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!