Содержание:

1.Введение…………………………………………………………………………………..3

2.Коммуникативная сторона общения………………………………………4

3.Заключение………………………………………………………………………….

4.Список используемой литературы……………………………………..

1.Введение

В своей контрольной работе я поставила задачу рассмотреть следующие вопросы:

1.В чем заключается психологическая сущность коммуникативных барьеров?

2.Что означает понятие коммуникация в узком и широком смысле слова?

3.В чем заключается психологический смысл обратной связи?

4.Почему семантический барьер является одним из наиболее

распространенным препятствием в понимании субъектами друг друга?

5.Как барьеры социально- культурных различий связаны с ценностями субъектов общения?

6.В чем заключается значение визуального контакта в коммуникационном процессе?

7.Каковы условия и средства различия коммуникационной компетенции?

*Коммуникация в переводе с латыни обозначает «общее, разделяемое со всеми».*

Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию.

Коммуникативная сторона общения, состоит во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств.

В реальном общении люди могут познавать друг друга с целью дальнейшего совместного действия, а может быть напротив , люди , включенные в совместную деятельность, познают друг друга.

Этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникационного процесса.

Коммуникационный процесс- обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информацией.

Основные функции коммуникации:

1.информативная- передача сведений

2.интерактивная- организация взаимодействия между людьми

3.перцептивная- восприятие друг друга партнерами по общению

4.экспресивная-возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Для осуществления процесса коммуникации необходимы четыре основных элемента:

1.отправитель информации

2.сообщение- собственно информация

3.канал-средство передачи информации

4.получатель информации.

Коммуникационный процесс разбивают на пять этапов:

I ЭТАП - начало обмена информацией, когда отравитель должен ясно представить, что он хочет передать и какую ответную реакцию получить.

II этап- воплощение идеи в слова, символы, в сообщение.

Выбираются и используются различные каналы передачи информации, речь, жесты, мимика, письменные материалы, электронные средства связи.

IIIэтап- передача информации через использование выбранных

каналов связи.

IVэтап- получатель информации переводит символы в свои мысли.

Vэтап- обратная связь- отклик получателя на полученную информацию,

на всех этапах коммуникационного процесса могут существовать помехи, искажающие смысл передаваемой информации.

Информация в общении не просто передается от одного партнера

к другому (при этом лицо, передающее информацию, принято называть коммуникатором, а получающего эту информацию- реципиентом).

Коммуникация

Коммуникатор Реципиент

Обратная связь

Обратная связь- это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.

Цель обратной связи- помощь партнеру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь- информацию о том, как люди вас поняли.

Умение использовать обратную связь в общении является одним из важнейших моментов, входящих в процесс коммуникации.

Под обратной связью понимается техника и приемы получения информации о партнере по общению, используемые собеседником для коррекции собственного поведения в процессе общения.

Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнером и оценку его реакций, последующее изменение в соответствие с этим собственного поведения.

Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнер воспринимает себя в общении.

Механизм обратной связи предполагает умение партнера соотносить свои реакции с оценками собственных действий и делать вывод.

В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как на вербальном, так и на невербальном уровне.

Вербальная коммуникация, использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык.

Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения, а также осуществляется воздействие друг на друга участников совместной деятельности.

К невербальной коммуникации относятся воспринимаемый внешний вид и выразительные движения человека – жесты, мимика, позы, походка.

Они во многом являются зеркалом, проецирующим эмоциональные реакции человека, которые мы как бы «считываем» в процессе общения, пытаясь понять, как другой воспринимает происходящее.

Сюда же можно отнести такую форму человеческого невербального общения, как контакт глаз, имеющая место в визуальном общении.

Значительная часть человеческого общения разворачивается в подводной части «коммуникативного айсберга» - в области невербального общения.

Через систему невербальных средств транслируется и информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения.

К анализу «невербалики» мы прибегаем в тех случаях, когда не доверяем словам партнеров. Тогда жесты, мимика и контакт глазами помогает определить искренность другого.

Как и все невербальные средства, контакт глазами имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, то есть сообщает о готовности поддерживать коммуникацию или прекратить ее, поощряет партнера к продолжению диалога, наконец , способствует тому , чтобы обнаружить полнее свое «Я», или, напротив, скрыть его.

В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, «длительность» их, смена статики и динамика взгляда, избегание его и т.д.

Невербальные средства являются важным дополнением речевой коммуникации. Их роль определяется не только тем, что они в состоянии усилить или ослабить речевое влияние коммуникатора, но и в том , что они помогают участникам общения выявить намерения друг друга, делая, тем самым, процесс коммуникации более открытым.

В процессе коммуникации человек может играть каждую из трех ролей: быть передатчиком, принимающим и передающим средством связи.

В то же время он является самым подверженным помехам каналом коммуникации, и тем не менее, информация очень часто передается именно через людей, что обусловливает определенные искажения в процессе.

Человек как элемент коммуникации – сложный и чувствительный «получатель» информации со своими чувствами и желаниями, жизненным опытом. Полученная им информация может вызвать внутреннюю реакцию любого рода, которая, возможно, усилит, исказит или полностью блокирует посланную ему информацию.

Адекватность восприятия информации во многом зависит от наличия или отсутствия в процессе общения коммуникативных барьеров.

В случае возникновения барьера информация искажается или теряет изначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступает реципиенту.

Коммуникативными помехами может быть механический обрыв информации и отсюда ее искажение; неясность передаваемой информации, в силу чего искажается изложенная и переданная мысль.

Случается, что принимающие ясно слышат передаваемые слова, но придают им иное значение. При этом передатчик может даже не обнаружить, что его сигнал вызвал неверную реакцию. Это говорит о замещающе - искажающем барьере.

Значительно большая возможность искажения связана с эмоциями – эмоциональные барьеры. Это происходит, когда люди, получив какую либо информацию, более заняты своими чувствами, предположениями, чем реальными фактами.

Возникновение барьера непонимания может быть связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка. Он может возникать из-за погрешностей в самом канале передачи информации – это так называемое фонетическое непонимание.

Прежде всего, оно возникает, когда участники общения говорят на различных языках и диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции, искаженный грамматический строй речи.

Барьер фонетического непонимания порождает также невыразительная быстрая речь, речь – скороговорка и речь с большим количеством звуков – паразитов.

Существует также семантический барьер непонимания, связанный прежде всего, с различиями в системах значений участников общения. Это проблема жаргонов и слэнгов.

Даже в рамках одной и той же культуры есть множество микрокультур, каждая из которых создает свое «поле значений» , характеризуется своим пониманием различных понятий, явлений, или выражений. В различных микрокультурах не одинаково понимается смысл некоторых ценностей. Кроме того, каждая среда создает свой мини- язык общения, свой слэнг, в каждой свои любимые цитаты и шутки, выражения и обороты речи.

Все это вместе может значительно затруднить процесс общения, создавая семантический барьер непонимания.

Причиной психологического барьера могут служить социально- культурные различия между партнерами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к различной интерпритации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации.

В качестве барьера может выступать и само восприятие партнера по общению, как лица определенной профессии, определенной национальности, пола и возраста.

Огромное значение для возникновения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преграда на пути усвоения предлагаемой информации.

Само нежелание прислушиваться к мнению того или иного человека часто объясняется его низкой авторитетностью. От психологических пристрастий реципиента зависит, воспринимает ли он предлагаемую ему систему доказательств или сочтет ее не убедительной. Для коммуникатора же выбор адекватной данному моменту системы доказательств всегда является открытой проблемой.

Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения ( достижение большей определенности в понимании ситуации, способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходованием ресурсов).

Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, есть коммуникативная компетентность.

Коммуникативная компетентность рассматривается, как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Заключение.

Выполнив контрольную работу я решила поставленные задачи, рассмотрев коммуникативную сторону общения.

Список используемой литературы.

1.Социальная психология; Морозов А.В.; М.; Академический проспект;2005.

2. Психология и этика деловых отношений; Столяренко Л.Д,; Ростов н/Д: «Феникс»; 2003.