

Тема 11. Человек среди людей

Цель:

1. познакомить учащихся с понятием «общение», «коммуникация», «коммуникативный барьер»;
2. научить учащихся основам понимания людьми друг друга, задавать вопросы и отвечать на них.

Оборудование и материалы: тетрадь для факультативов, ручки, фломастеры.

Ход занятия.

Вводная часть.

Упражнение «Я чувствую сейчас»

Инструкция: «Сейчас каждый из нас по очереди расскажет о своих ощущениях и чувствах. Сначала скажите: «Я чувствую.....», затем на несколько секунд прислушайтесь к себе (к своим ощущениям, чувствам, переживаниям, настроению) и продолжите начатую фразу. Например, «Я чувствую..., что у меня хорошее настроение».

(Ведущий – психолог начинает выполнение этого упражнения с себя).

Основная часть.

1. *Общение и его роль в жизни человека.*

Как только ни именовали человека: и homo sapiens (человек разумный), и homo faber (человек производящий), и homo ludens (человек играющий). Наверное, с наименьшим основанием его можно назвать homo communicans – человек общающийся. Русский мыслитель Петр Чаадаев остроумно заметил: “Лишенные общения с другими созданиями, мы щипали бы траву, а не размышляли о своей природе”. И он был прав, поскольку естественным способом существования человека является его связь с другими людьми, а сам человек становится человеком только в общении.

В психологии *общение* определяется как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (т.е. эмоционально-оценочного) характера.

Но что значит умение общаться? Это значит уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними, что предполагает знание психологии общения. В процессе общения люди воспринимают друг друга, обмениваются информацией и взаимодействуют. Рассмотрим общение в единстве трех его сторон: общение как восприятие, общение как коммуникация и общение как взаимодействие.

Общение как восприятие. Если коротко, то в данном случае общение определяется тем представлением о партнере, которое складывается в восприятии. Под *восприятием* в социальной психологии понимается целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Общение как коммуникация. Общение – это прежде всего коммуникация, то есть обмен информацией, значимой для участников общения. Коммуникация должна быть эффективной, способствовать достижению целей участников общения, что предполагает решение следующих двух вопросов:

1. Каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе общения.

2. Как преодолеть коммуникативные барьеры и сделать коммуникацию успешной.

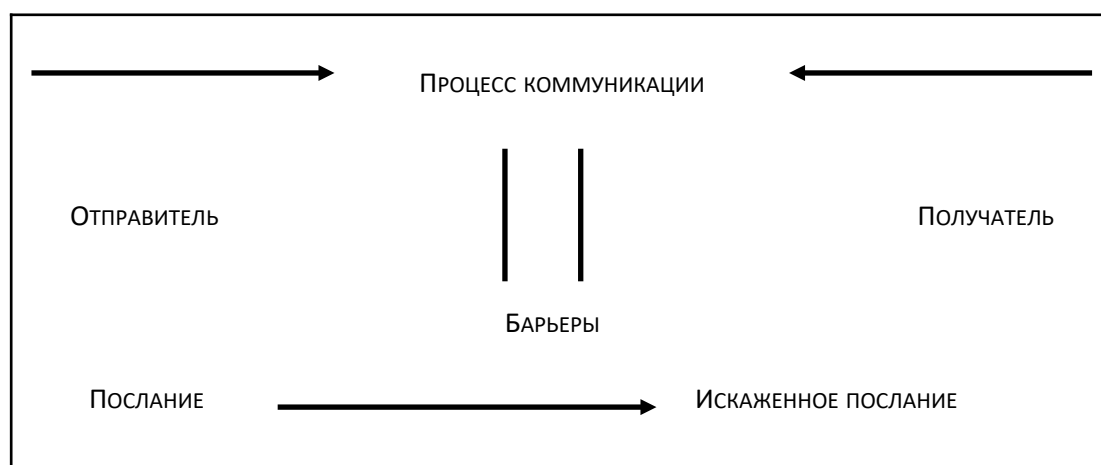
Далее мы попытаемся ответить на оба этих вопроса.

Общение как взаимодействие. Вообще разделение трех сторон общения – восприятия, коммуникации и взаимодействия возможно только как прием анализа: при всем старании нельзя выделить «чистую» коммуникацию без восприятия и взаимодействия, или «чистое» восприятие. Что же касается «чистого» взаимодействия, то главным содержанием общения становится воздействие на партнера.

2. Схема осуществления коммуникации.

В любой коммуникации задействованы три составляющие: передающая и принимающая стороны и канал связи, а следовательно, в этом процессе неизбежно присутствует потеря информации, передаваемой по этому каналу. Как это происходит. Видно на схеме.

Схема осуществления коммуникации.



Из Схемы видно, что между отправляемым сообщением и принимаемой информацией лежат определенные барьеры. Какой бы ни была передающая среда, эти барьеры существуют всегда, воздвигаются они передающей или принимающей сторонами (а обычно обеими), и зависят от личностных особенностей сторон. Каждая пара, участвующая в коммуникации, создает свои собственные барьеры. И разумеется, один и тот же отправитель при работе с различными получателями будет сталкиваться с разными барьерами, и каждый раз ему заново придется выяснять, что из себя представляют эти барьеры. Отправитель и сам может воздвигать барьеры, не осознавая этого.

Проблема преодоления барьеров обостряется, если принимающая сторона представляет собой группу людей. Члены группы могут иметь несколько общих для всех барьеров, а кроме них – еще и каждый свои, индивидуальные.

Чтобы сделать коммуникацию эффективной, нужно идентифицировать возникающие в ее процессе барьеры и попытаться их преодолеть.

3. Барьеры на пути коммуникации.

Эти барьеры можно разделить на несколько видов.

- Языковой барьер
- Психологические барьеры
- Неблагоприятная окружающая обстановка
- Речевой барьер

К языковым барьерам относят: словарь, жаргон, неоднозначность выражения, путаное и многословное изложение, использование малоизвестных слов. Например, неоднозначность выражения. В данном случае необходимо обращать внимание на четкость выражения мыслей. Особенно аккуратным быть с подбором слов надо быть в смешанной аудитории, где присутствуют представители различных культур. Для представителей разных культур некоторые слова имеют совершенно иное значение.

К психологическим барьерам относят: жизненные проблемы, «нет настроения», спровоцированное сопротивление, страх, застенчивость, агрессия, сопротивление контакту, «давно известно», «слишком поздно учиться», разница в статусе, «мысленно не с вами». Например, страх. Он может быть действенным стимулом внимательно слушать и старательно учиться, но если страх достаточно силен, он становится барьером, поскольку занимает большую часть сознания человека.

К неблагоприятной окружающей обстановке относят: шум, жару, холод, проблемы с вентиляцией, теснота, вторжение рабочих проблем, ограничения во времени. Например, последнее. Чтобы коммуникация была эффективной, зачастую требуется отвести на нее значительное время – например, учителю необходимо убедительно подать материал, ученикам – воспринять его. Если время жестко ограничено, это негативно отразится на процессе коммуникации.

И, наконец, к речевому барьеру относят: акцент, манеру поведения оратора, наличие предубеждений, «всезнайство», недостаток знания. Например, манера поведения оратора. Люди не могут постоянно, в каждый момент времени контролировать свое поведение. Однако в течение некоторого определенного интервала времени это вполне возможно, особенно если осознаешь, что иначе создашь себе лишние трудности. Менторская позиция быстро улавливается и неизбежно вызывает неприязнь. Агрессия в разговоре приводит к двойственной реакции: слушатель либо просто покидает аудиторию, либо проявляет ответную агрессию. Грубость и резкость приводят к аналогичным последствиям. В первых двух случаях оратор может сдерживаться или корректировать свой стиль поведения. Последний случай более сложен, поскольку некоторые люди часто даже не подозревают, что их поведение воспринимается как грубость.

Упражнение «Закончи предложение»

Учащимся по очереди предлагается закончить предложение «Умение общаться – это...».

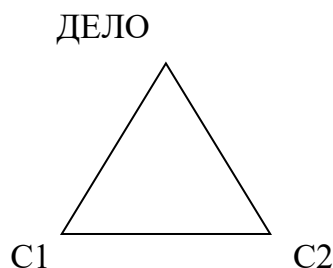
4. Деловое общение.

Мы уже говорили, что общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-

либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей. Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта – оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей.

В деловом общении предметом общения является дело.



Особенности делового общения заключаются в том, что партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта; общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела. Основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

5. Методы и средства эффективного общения.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.

3. Ориентировка в личности собеседника.

4. Планирование содержания своего общения (человек представляет себе, как правило, 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 установления обратной связи.

7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов. В результате общение окажется неэффективным. Кроме того, чтобы общение было эффективным, необходимо выбирать соответствующие его целям коммуникативные средства, которые условно разделяют на речевые (вербальные) и неречевые (невербальные).

В структуру речевого (вербального) общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз.

2. Речевые звуковые явления: темп речи, модуляция высоты голоса, тональность голоса, ритм, тембр, интонация, дикция.

3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи; разделительные

звуки, например, кашель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – «хм-хм», «э-э-э» и др.

Наиболее значимые невербальные средства общения – кинесические средства – зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, месте, взгляде, походке. Так, например, при общении часто возникают следующие виды жестов:

– жесты оценки – почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки;

– жесты уверенности – соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле;

– жесты нервозности и неуверенности – переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами, трогание спинки стула перед тем, как на него сесть;

– жесты самоконтроля – руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую или поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник;

– и другие.

На практических занятиях мы поупражняемся в развитии навыков эффективного общения, используя различные коммуникативные средства. Сегодня мы остановимся на одном из них – умении слушать.

6. Умение слушать.

Это весьма специфическое умение, иногда считающееся наиболее важным аспектом коммуникации. Этим умением должен обладать человек, играющий во взаимодействии роль инициатора, например, менеджер, которому поручили проконсультировать одного из сотрудников. При взаимодействиях другого вида, например при переговорах, важно, чтобы обе стороны внимательно слушали друг друга.

Несмотря на всю важность этого качества, многие из нас не умеют внимательно слушать. Мы часто с такой горячностью рвемся высказаться сами, что с трудом можем дождаться, когда окончит свою речь наш собеседник. Следовательно, мы не воспринимаем с должной степенью достоверности содержания его речи, а осознаем только то факт, что он о чем-то говорит.

Что же нам мешает слушать?

- нетерпеливое желание прервать говорящего;
- поспешность выводов;
- сосредоточенность на выработке своего ответа;
- наличие предубеждения и предвзятого мнения;
- отвлечение на воспоминания;
- недостатки в речи оратора;
- собственные потребности.

Рассмотрим третий фактор – сосредоточенность на формулировке своего ответа. Беседа двух или более людей подразумевает, что каждый ее участник ждет своей очереди высказаться. В идеале, когда один говорит, остальные его внимательно слушают. Однако на практике, особенно если обсуждаемый предмет сложен или актуален, слушающий отвлекается на обдумывание услышанного и выработку того, что надо высказать, когда придет его очередь. Очевидно, что при этом человек не может уловить все 100% произносимого другим, а иногда не

слушает его вовсе. В результате коммуникация не происходит. В некоторых ситуациях избежать подобной ловушки бывает очень сложно, но, к счастью, наш мозг способен выполнять две функции одновременно, хотя все-таки надо внимательно следить за тем, чтобы его внутренняя работа не становилась доминирующей.

Упражнение «Передай без слов»

Задание выполняется в парах. Участники передают друг другу невербальный подарок. Это может быть все, что угодно: добро, здоровье, цветок, деньги и т.д. после того, как подарки получены, задача всех участников – угадать, что ему подарили. Задание можно завершить небольшим обсуждением на тему: «Какова роль невербальных средств общения. Облегчают или затрудняют данные коммуникативные средства процесс коммуникации?»¹

Заключительная часть

Вопросы для получения обратной связи от учащихся:

- С какими основными понятиями вы сегодня познакомились на занятии?
- Все ли было понятно?
- Что у вас вызвало наибольший интерес на сегодняшнем занятии?
- Что нового узнали о себе?
- Как полученная информация может вам пригодиться в повседневной жизни?

Спасибо за работу!
До следующей встречи.

¹ Сверч Л.П. Элективный курс «Как стать успешным» (для учащихся 10-11-ых классов). –Иркутск, 2006.