



**Профессиональное образовательное учреждение  
«КОЛЛЕДЖ БИЗНЕС-МЕНЕДЖМЕНТА,  
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**

---

**Дата:** 14.05.2020г.

**Специальность:** 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»

**Курс:** 2-й

**Дисциплина:** Психология социально-правовой деятельности

**Преподаватель:** Манафов А.Г.

**Лекция 9  
Коммуникативная сторона общения**

**Коммуникация** – это связь, в ходе которой осуществляется обмен информацией между системами в живой и неживой природе.

**Специфические особенности коммуникации:**

1. Наличные отношения двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом.
2. Возможность взаимного влияния партнёров друг на друга посредством системы знаков.
3. Возможность возникновения коммуникативных барьеров.

Основная цель информационного обмена в общении – выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу различных ситуаций или проблем. Для него характерен механизм обратной связи. Содержание данного механизма состоит в том, что в межличностной коммуникации процесс обмена информацией как бы удваивается и помимо содержательных аспектов информация, поступающая от реципиента к коммуникатору, содержит сведения о том, как реципиент воспринимает и оценивает поведение коммуникатора.

**Полный единичный цикл коммуникации:**

Отправитель – процесс передачи информации – получатель

**Отправитель** – субъект коммуникации. Его цель оказать на получателя то или иное воздействие. Отправитель передаёт определённое сообщение.

**Получатель** – реципиент, тот, кому адресовано сообщение.

**Сообщение** – это высказывание или текст, т.е. осмысленная и закодированная соответствующим образом информация.

**Кодирование** – это зашифровка послания.

**Коды** – это символы или знаки, переводящие сообщения, идею на язык, понятный получателю. В случае речевого сообщения – это сама речь.

**Декодирование** – процесс расшифровки, превращения сообщения в форму, имеющую смысл.

**Схема коммуникационного процесса:**

Цель – отправитель – средства кодирования – сообщение – приём, декодирование – получатель – результат.

**Функции речевых высказываний:**

1. Коммуникативная (репрезентативная) – представление, изображение
2. Апеллятивная – жалоба, призыв. Грамматически выраженная в повелительном наклонении.
3. Экспрессивная – характеризует чувства и эмоции.

**Коммуникативные позиции:**

1. Открытая – участник контакта демонстрирует свою готовность к общению
2. Закрытая – демонстрируется отсутствие интереса к обратной связи
3. Отстранённая – характерна для констатирующего типа информации. Присутствует в формальных официальных отношениях.

**Эффективность коммуникации:**

Изменения в знаниях

Изменение установок

Изменения в умениях

Развитие чувства уверенности в себе

**Коммуникативные барьеры.**

1. Логический
2. Семантический – многозначность значения слов
3. Стилистический – стиль речи может быть слишком лёгкий или тяжёлый, и не подходит к изложению и обсуждению определённой информации.

Правила рамки – начало и конец любого разговора должны быть чётко очерчены.

Правило цепи – внутреннее структурирование информации, которая не должна представлять из себя бесформенную груду.

4. Фонетический – особенности речи говорящего.
5. Психологические.

А) барьер установки – негативная установка по отношению к представителям определённой организации или лично к человеку.

Б) Барьер психологической защиты

В) барьер характера

**Техники установления обратной связи:**

1. Расспрашивание направленное на уточнение информации, на её понимание
2. Перефразирование фраз собеседника
3. Отражение чувств – основное внимание уделяется на содержание сообщения и его восприятие
4. Резюмирование – обобщение полученной информации

**Презентации** – это публичное представление.

**Цели презентаций:**

1. создать о себе или организации хорошее общественное мнение
2. убедить других принять ваши идеи
3. проявить лидерские качества и интеллектуальный потенциал
4. продемонстрировать качество и сервис

**Признаки эффективно представленной информации на презентации:**

Увлечательность

Содержательность

Запоминаемость

Активизация – побуждение к действию

**Элементы успешной презентации:**

1. Структура – компоненты, из которых она состоит
2. Содержание – всё, что оказывает наибольшее влияние на восприятие аудитории
3. Стиль – деловой, дружеский, необходимый для конкретной ситуации

4. Сопровождение – внешние составляющие пространства, где происходит презентация
5. Ситуативное управление – поддержание постоянного контакта с аудиторией

**Виды рассуждений (умозаключений):**

1. Дедуктивные – от общего к частному
2. Индуктивные – от частного к общему
3. По аналогии – основан на сходстве между объектами
4. путём указания на признаков – заключение основано на присутствии доступных наблюдаемых фактов
5. Установление причинно – следственных связей
6. Обобщение на основе примеров