**Тема: Структура и средства общения. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.**

Структура общения предполагает выделение трех взаимосвязанных сторон этого процесса :

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания

Общение осуществляется разными средствами:

Вербальное общение (знаковое) - осуществляется с помощью слов.

Невербальное общение - средством передачи информации являются невербалы (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.)

Общение в системе врач-пациент всегда является диалогическим, формальным, непосредственным, с использованием как вербальных, так и невербальных средств коммуникации.

В структуру речевого общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз («Разум человека проявляется в ясности его речи»). Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонаций.

2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция.

Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки — это кашель; нулевые звуки — паузы, а также звуки назализации — «хм-хм», «э-э-э» и др.

1. Язык — система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Слова и правила их употребления едины для всех говорящих на данном языке, это и делает возможным общение при помощи языка; если я говорю «стол», я уверен, что любой мой собеседник соединяет с этим словом те же понятия, что и я — это объективное социальное значение слова можно назвать знаком языка. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личностный, «субъективный» смысл — поэтому не всегда мы правильно понимаем друг друга.

2. Интонация, эмоциональная выразительность способны придавать разный смысл одной и той же фразе.

3. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.

4. Жесты как средства общения могут быть как общепринятыми, т. е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т. е. служить для большей выразительности речи.

5. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

**Коммуникативные барьеры –***это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации.* Современными психологами выделяются разные типы коммуникативных барьеров. Наиболее распространенные: барьеры непонимания, барьеры социокультурных различий, барьеры отношений.

**Барьеры непонимания.**Б.Ф. Поршнев (1979) выделяет 4 уровня непонимания – фонетический, семантический, стилистический и логический.

**Фонетический барьер***возникает в связи с различными знаковыми средствами передачи информации***.**Фонетическое непонимание имеет диапазон от незначительного (например, в произнесении некоторых слов) до полного и может иметь различные источники. Неполное непонимание будет не только тогда, когда говорят непонятно, но и когда говорят быстро, невнятно, с акцентом, когда используют незнакомые или несоответствующие контексту жесты или жестикуляция слишком активная и быстрая.

**Семантический барьер** *возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного,*чаще всего, когда люди являются носителями различных субкультур внутри господствующей культуры. Субкультуры отличаются по свои обычаям, нормам и ценностям; имеют свой, отличный от других специфический язык, жаргон.

**Жаргон** – *техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.*

**Сленг***– неофициальный нестандартный словарь.*

Когда плохо знаешь культуру, обычаи другой страны, нужно быть очень внимательным и осторожным, чтобы не попасть в неприятную ситуации. Например, в Индии можно польстить женщине, если сравнить её с коровой, а попробуйте в России сравнить женщину с коровой… Хороший комплимент японке – сравнение со змеёй, татарке и башкирке – с пиявкой и т.д.

**Стилистический барьер** *определяется разностью стиля подачи информации, то есть разными приемами использования средств языка для выражения мыслей.* Можно говорить об экспрессивном и логическом стилях. Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикуляцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль проявляется в последовательности, доказательности, подборе фактов, обстоятельности выражений и точной терминологии. Стили определяются обычно функциональной асимметрией головного мозга человека как особым феноменом специфичности левого и правого полушарий по отношению к различным психическим функциям.

Существует два основных приёма структурирования информации: правило рамки и правило цепи.

*Правило рамки* состоит в том, что начало и конец любого разговора должны быть чётко очерчены, поскольку, как правило, люди лучше запоминают начало и конец речи.

*Правило цепи*определяет «внутреннее» структурирование общения, имеется ввиду то, что информация должна быть выстроена определённым образом, как бы соединяя в цепь по каким – либо признакам. Очень часто неправильная организация сообщения порождает стилистический барьер между общающимися.

**Логический барьер***возникает при несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов.* Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения. То, что значимо для одного, может быть совершенно неважным для другого.

Следующий диалог без контекста покажется весьма глупым: - Чёрная? - Нет, красная! - А почему белая?

- Потому что зелёная! Но если представить себе двух дачников-садоводов, разговаривающих о смородине, то всё становится понятным.

**Барьеры социокультурных различий***.* Выделяют социальные, политические, религиозные, профессиональные и др. Могут зависеть от несовпадения общего культурного уровня развития субъектов взаимодействия.

**Социальные барьеры** *определяются принадлежностью субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества.*

**Политические барьеры***возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти.*

**Религиозные***определяются тем, насколько толерантной (терпимой) является сама религия по отношению к представителям другой веры.*

**Барьеры отношений***возникают, когда во взаимодействие вмешиваются негативные чувства и эмоции.*Можно выделить барьеры страха, отвращения, брезгливости и др.

Задание: сделать конспект в тетради.