ТЕМА 2. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ:

- контактность,
- ориентированность,
- направленность,
- реперезентативность,
- полиинформативность.

- **Общение** – это процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов, характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности;
- - одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности.

АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ:

- Коммуникативный
- Интерактивный
- Перцептивный

1. ОБЩЕНИЕ КАК ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ (КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ)

- **Модель коммуникативного процесса, по Лассуэллу**

1) Кто? (передает сообщение) — Коммуникатор

- **Позиции коммуникатора:**
- **открытая** — коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения;
- **отстраненная** — коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто;
- **закрытая** — коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее.

2) Что? (передается) — Сообщение (текст)

Информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов:

1) **побудительная** – выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие.

Стимуляция:

- **активизация,** т.е. побуждение к действию в заданном направлении.
- **интердикция**, т.е. побуждение, не допускающее, наоборот, определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности.
- **дестабилизация** — рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения или деятельности.

2) **констатирующая** – выступает в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает непосредственного изменения поведения, хотя косвенно способствует этому.

3) КАК? (ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПЕРЕДАЧА) — КАНАЛ

- **Средства коммуникации:**
- **- вербальная** - использует в качестве знаковой системы человеческую речь, которая является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.
- **- невербальная**

ЗНАКОВЫЕ СИСТЕМЫ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1) **оптико-кинетическая** - включает жесты, мимику, пантомимику.

2) **паралингвистическая система** — это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность. **Экстралингвистическая система** — включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи.

3) **организация пространства и времени**

Нормы приближения человека к партнеру по общению, свойственные американской культуре (Э. Холл):

интимное расстояние (0—45 см);

персональное расстояние (45—120 см),

социальное расстояние (120—400 см);

публичное расстояние (400—750 см).

4) **визуальный контакт или «контакт глаз».**

4) КОМУ? (НАПРАВЛЕНО СООБЩЕНИЕ) — АУДИТОРИЯ

- Распространение информации в обществе происходит через своеобразный фильтр «доверия» и «недоверия».

5) С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? — ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Критерии удовлетворенности общением.

1) количество потребностей, которые человек удовлетворяет в процессе взаимодействия с другим.
2) отношения участников взаимодействия друг к другу
3) отсутствие коммуникативных барьеров

2. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ (ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ)

- **Взаимодействие –** это процесс непосредственного или опосредованного воздействия людей друг на друга.
- Подход к структурному описанию взаимодействия представлен в **транзактном анализе** — направлении, предлагающем регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия (Берн, 1988).

ПОЗИЦИИ:

- **Ребенок** - человек смотрит на другого как бы снизу вверх, с готовностью подчиняется, испытывая радость от того, что его любят, но одновременно и чувство неуверенности, беззащитности.
- **Родитель** - демонстрирует уверенность, покровительство, но одновременно и безапелляционность, приказной тон.
- **Взрослый** - спокойный тон, выдержка, солидность, ответственность за свои поступки, равноправие в общении.

Р
Р
Вз
Вз
Реб
Реб

Р
Р
Вз
Вз
Реб
Реб

3. ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА (ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ)

- Анализ осознания себя через другого включает две стороны:
- **Идентификация -** уподобление себя другому человеку.
- **Рефлексия** - осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

ФАКТОРЫ, МЕШАЮЩИЕ ПРАВИЛЬНО ВОСПРИНИМАТЬ И ОЦЕНИВАТЬ ЛЮДЕЙ:

- Наличие заранее заданных установок, оценок убеждений
- Наличие уже сформированных стереотипов
- Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека
- Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей
- Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей

«ЭФФЕКТЫ», ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ ВОСПРИЯТИИ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА

- **«Эффект ореола»** - формирование специфической установки на воспринимаемого через направленное приписывание ему определенных качеств.
- **Эффект «первичности» -** ранее предъявленная информация возобладает над последующей; зарегистрирован в тех случаях, когда воспринимается незнакомый человек.
- **«Эффект новизны»** - заключается в том, что последняя, более новая, информация оказывается наиболее значимой; действует в ситуациях восприятия знакомого человека.

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

- **1. Непосредственное** – это прямое естественное общение «лицом к лицу», когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи и паралингвистических средств.
- **2. Посредственное или косвенное** происходит в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием.
- **3. Массовое** – представляет собой множественные контакты незнакомых людей.

ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ.

- преобладание массового и опосредованного общения.
- увеличение количества вынужденных контактов между людьми.
- противоречие между формой, средствами общения и его содержанием.
- увеличение доли квазиобщения во взаимодействии человека с окружающим миром.