

# **Тема 2. Психология общения.**

1. Стороны, функции, виды.
2. Средства общения.
3. Уровни общения.

# Понятие общения

Общение – это сложный многоплановый процесс становления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной жизнедеятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека

# Структура общения

- *Коммуникативная сторона общения*
- *Перцептивная сторона общения*
- *Интерактивная сторона общения*

# Функции общения

Б. Ф. Ломов выделяет в общении три функции:

1. *информационно-коммуникативную*
2. *регуляционно-коммуникативную*
3. *аффективно-коммуникативную*

# Виды общения

С точки зрения количества участников коммуникации

- Межличностное общение
- Публичное общение
- Массовое общение

# Виды общения

С точки зрения ролевой идентификации

- *межперсональное*
- ролевое

# Виды общения

С точки зрения проявления речевого поведения  
коммуникантов

- доверительное
- конфликтное общение

# Виды общения

по степени передачи официальной/неофициальной информации

- Личное общение
- Деловое общение



# Виды общения

С точки зрения наличия/отсутствия посредника в общении

- прямое (непосредственное) общение
- опосредованное

# Дополнительные классификации общения

По цели общение может быть

- фатическое общение (без цели)
- информативное

# Дополнительные классификации общения

- По знаковой системе, использованной при общении, общение делится на *вербальное* (словесное) и *невербальное* (несловесное).
- По форме языка – *устное* и *письменное* общение.
- По постоянной/переменной коммуникативной роли я-говорящего и ты-слушающего общение: *монологическое* и *диалогическое*

# Каналы общения

- речевой (*вербальный*)
- неречевой (*невербальный*).

Вербальная информация составляет 7%  
передача смысла через интонацию – 38 %  
неречевое взаимодействие – 53%

# В структуру речевого общения

ВХОДЯТ:

- *Значение и смысл слов, фраз* - точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

# Паралингвистические средства

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

Наиболее привлекательна в общении плавная, спокойная, размеренная манера речи.

# Экстралингвистические средства

- характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.
- разделительные звуки: кашель
- нулевые звуки: паузы
- звуки назализации: «ХМ-ХМ», «Э-Э-Э» и др.

# Речь и эмоции

- Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх – тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков.
- Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.
- Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь – взволнованность или обеспокоенность, медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.



# Невербальные средства общения

*Кинесика* — общая моторика различных частей тела (рук - жестикуляция, лица - мимика, позы - пантомимика). Она отображает эмоциональные реакции человека.

*мимика* изучает движение мышц лица;

*жестика* — жестовые движения отдельных частей тела;

*пантомимика* — моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.

*Такесика* изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

*Проксемика* исследует расположение людей в пространстве при общении: дистанция

# Зоны дистанций в общении

- 1) *интимная зона* (15 – 45 см)
- 2) *личная или персональная зона* (45 – 120 см)
- 3) *социальная зона* (120 – 400 см)
- 4) *публичная зона* (свыше 400 см)

Мимические выражения несут более 70% информации, то есть глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова.

# Взгляд

- *деловой*
- *светский*
- *интимный*
- *взгляд искоса*

# *Жестикуляция*

- *коммуникативные* (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);
- *модальные*, то есть выражающие оценку и отношение (жесты одобрения и неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. п.);
- *описательные жесты*, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

# Группы жестов

- *Жесты-иллюстраторы.* Это жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, то есть образные картины изображения («вот такого размера и конфигураций»); кинетографы – движения телом; жесты-«биты» (жесты-«отмашки»); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.
- *Жесты-регуляторы.* Они выражают отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивки, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

# Группы жестов

- *Жесты-эмблемы.* Своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, слегка приподнятые, означают во многих случаях – «здравствуйте», а воздетые над головой – «до свидания».
- *Жесты-адапторы.* Это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Ими бывают: почесывания, подергивания отдельных частей тела; прикасания, пошлепывания партнера; поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаша, пуговицы и т.п.).

# Группы жестов

- *Жесты-аффекторы.* Они выражают движениями тела и мышц лица определенные эмоции.
- *Микрожесты:* движения глаз, увеличенное количество морганий в минуту, подергивания губ и пр.



# **Перцептивная сторона общения**

процесс восприятия и понимания людьми  
друг друга.

# Основные функции социальной перцепции

- познание себя
- познание партнера по общению
- организация совместной деятельности на основе взаимопонимания
- установление эмоциональных отношений

# Механизмы перцептивной стороны общения

**Идентификация** - предположение о внутреннем мире партнера, на основе попытки поставить себя на его место. При идентификации с другим усваиваются его нормы, ценности, поведение, вкусы и привычки.

**Эмпатия** - сочувствие, сопереживание партнера- это эмоциональный отклик на проблемы другого человека, понимание внутреннего мира партнера.

# Механизмы перцептивной стороны общения

**Рефлексия** - предполагает осознание индивида, того как он воспринимается и понимается партнером.

**Стереотип** - упрощенное или искаженное представление, которое складывается у человека, под влиянием существующих в обществе мнений.

**Антропологические стереотипы  
внешности.**

Социальные стереотипы - профессиональные и статусно-ролевые предположения о психологических качествах личности.

# Механизмы перцептивной стороны общения

**Эмоционально эстетические стереотипы** - суждения о психологических качествах, дается на основе физиологической привлекательности.

**Проекция** - это механизм который проявляется в сознательном или не осознанном наделении другого человека качествами присущих самому субъекту.

**Казуальная атрибуция** (предписывание причин) механизм объяснения причин поведения другого человека руководствуясь своими наблюдениями.

# **Интерактивная сторона общения**

характеризует те компоненты общения, которые связаны с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием.

# Структура интерактивного взаимодействия (Ян Щепаньский)

Социальная связь представляет собой последовательное осуществление:

- **пространственного** контакта;
- **психического** контакта, который понимается как взаимная заинтересованность;
- **социального** контакта, понимаемого как совместная деятельность.

# Концепции трансактного анализа Э. Берна

Действия участников общения регулируются корректировкой их позиций в контексте определенных ситуаций и стиля взаимодействия, которые условно обозначаются как «Дитя», «Родитель» и «Взрослый».



**П.Н. Ершов** обозначает позиции:

- пристройка сверху;
- пристройка снизу;
- пристройка на равных.

# Основные стили действий

- ритуальный (формальный)
- манипулятивный (управление партнером без его ведома и согласия и в корыстных целях)
- гуманистический

# Виды взаимодействия

- кооперация - вид взаимодействия, который способствует организации совместной деятельности и с этой точки зрения позитивен.
- конкуренция – вид взаимодействия, так или иначе расшатывающие совместную деятельность, представляющие определенного рода препятствия для нее.

# Глобально выделяют три уровня общения:

1. **Макроуровень** выражается в том, что человек общается с другими людьми в соответствии со сложившимися обстоятельствами, традициями или обычаями.
2. **Мезауровень** предполагает общение в пределах содержательной темы, оно может быть единичным или носить многократный характер.
3. **Микроуровень** несет элемент содержания и выражается в определенных показателях, которые характерны и для других уровней: вопрос — ответ, рукопожатие, мимика, пантомимика и т. д.

# Уровни общения (А. Б. Добрович)

1. *Примитивный.*
2. *Манипулятивный.*
3. *Стандартизированный, или контакт масок.*
4. *Конвенциальный.*
5. *Игровой.*
6. *Деловой.*
7. *Духовный.*

# Стили общения

- авторитарный (административный, волевой, директивный)
- демократический (коллегиальный, товарищеский)
- либеральный (свободный, нейтральный, номинальный)

# ***Авторитарный стиль***

***Авторитарный стиль*** основывается на превосходстве одного из партнеров по общению.

Для него характерны деловые краткие распоряжения, запреты с угрозой, не приветливый тон, субъективная похвала или порицание.

Позиция по отношению к партнеру «выше, над, вне».

# ***Авторитарный стиль***

Сильной стороной является возможность быстрого принятия решений по стабилизации общения, например конфликтной ситуации.

Недостатки : возникновение недовольства партнера по общению ограничением его свободы и самостоятельности; риск принятия ошибочных решений с тяжелыми последствиями для обеих сторон.



# *Демократический стиль*

- предполагает предоставление партнерам равных условий для принятия решений, постановки целей, оценки работы
- уважительное отношение и заботу о потребностях партнеров по общению
- присуща ориентация на цель, гармонично сочетаемая с приемами взаимодействия участников общения
- контакт реализуется посредством убеждения, внушения, аргументации, учитывается стремление партнеров к самовыражению, создание психологического комфорта. Коллегиальность достигается уровнем взаимодействия «взрослый—взрослый», основу которого составляют доверие и взаимопонимание.

# *Демократический стиль*

- Этот стиль *эффективен* при решении задач инициативной, творческой деятельности, не имеющей ярко выраженных стереотипов, в нем задействованы практически все каналы коммуникации.
- *Недостатки* выражаются в том, что он не пригоден для экстремальных ситуаций, есть риск замедления принятия решения и согласованности действий партнеров по общению, что может привести к безответственности.

# ***Либеральный стиль***

- отличает стремление уклониться от принятия решений
- переложить эту задачу на партнера, практически полная безучастность к результатам деятельности (переговорам, беседе)
- неспособность решить задачу