

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, неприветливый 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