



# СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ПСИХОЛОГИЯ

## СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСЛОВИЯХ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Кафедра  
«Прикладная психология»

К. психол н., доцент М.В.  
Карагачева, К. психол н., доцент С.



ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ



Uniwersytet  
Ekonomiczny  
w Katowicach

POLITÉCNICA



NAZARBAYEV N.A.  
«COURSE TOWARDS  
THE FUTURE: MODERNIZATION  
OF KAZAKHSTAN'S IDENTITY»



Erasmus+

Программа подготовки магистров "Высокоскоростной железнодорожный транспорт. Инфраструктура, экономика, экология"  
Master Program "Economics, Ecology and Infrastructure at High-Speed Railways" (EEIHSR)



**Коммуникация** - это взаимный обмен информацией, предполагающий ориентацию обоих участников на ответную открытость партнера

**Социальная коммуникация** – это передача информации, идей, эмоций посредством знаков, символов.

Основные социальные процессы:

- кооперация, конкуренция (соперничество), конфликт;
- приспособление, ассимиляция, амальгамизация;
- социальная мобильность и социальное воспроизводство.

**Кооперация** - объединение большого количества людей, вместе работающих в крупных организациях и выполняющих разные социально-производственные функции

**Конкуренция** - это процесс борьбы между людьми, объединениями людей или обществами за овладение ценностями, запасы которых ограничены и неравным образом распределены (это могут быть деньги, власть, статус, и другие ценности)

Конкуренция обычно осуществляется в соответствии с определенными правилами, которые фокусируют внимание на **опережении соперников**, а не на их устранении

Стимулирование путем конкуренции ограничено:

1. Если условия борьбы связаны с излишними тревогами, риском и потерей чувства стабильности и безопасности, люди начинают защищать себя от конкуренции
2. Конкуренция является стимулирующим средством только в некоторых областях человеческой деятельности. Конкуренция при решении сложных технических и интеллектуальных задач действительно стимулирует деятельность, но внутри коллектива наиболее стимулирующей является не она, а кооперация
3. Конкуренция имеет тенденцию превращаться в конфликт

**Общение** — это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Можно условно выделить три стороны:

- коммуникативную (передача информации),
- интерактивную (взаимодействие)
- перцептивную (взаимовосприятие)

Существуют 3 вида коммуникативных барьеров:

1. Барьеры **непонимания**.

- **Фонетический**. Возникает вследствие нарушений передачи информации из-за дефектов дикции или неграмотной речи собеседника;
- **Стилистический**. Это сложности в доведении информации из-за несовпадения стиля подачи информации и психологического настроения партнера в данный момент;
- **Семантический**. Определяется двусмысленностью некоторых слов.
- **Логический**. Возникает из-за сложности или непоследовательности логических рассуждений.

2. Барьеры **социально-культурных различий** (профессиональные, социально-бытовые, политические и прочие).

3. Барьер **отношений**. Возникает вследствие недоверительного и настороженного отношения к партнеру, который излагает информацию

# Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона отражается во взаимодействии сторон общения

- Мотивация
  - увеличение
    - собственной прибыли,
    - общей прибыли,
    - прибыли относительно конкурентов и прибыли партнера.
  - сведение к минимуму
    - прибыли другой стороны
    - минимизация разницы полученных доходов

Определив мотивы, человек вступает в отношения, либо настроенные на конкуренцию, либо на сотрудничество

# Виды взаимодействия между партнерами:

**Сотрудничество** подразумевает общение, при котором партнеры ведут взаимовыгодные отношения. Для обеих сторон достижение общих и личных целей

**Противоборство.** Партнеры находятся в противостоянии, что не способствует достижению личных целей

**Уклонение** от взаимодействия при нежелании вступать в партнерские взаимоотношения

**Однонаправленное содействие.** Один из партнеров уклоняется от взаимодействия, а другой принимает участие в достижении его целей

**контрастное взаимодействие.** Один партнер оказывает поддержку, а другой, напротив, оказывает негативное воздействие на партнера

**Компромиссное взаимодействие** построено на поддержке и противоборстве одновременно.

# Перцептивная сторона общения

Цель – налаживание взаимоотношений. Происходит оценка партнера и самооценка на его фоне

Механизмы перцепции, восприятия друг друга:

- **идентификация** позволяет узнать что-то о человеке путем представления себя на его месте;
- **эмпатия** представляет собой возможность правильно оценить внутренние переживания другого человека;
- **аттракция** основана на положительном отношении к другому человеку;
- **стереотипизация** представляет собой оценку на основе социальных стереотипов общества.

# Наиболее значимые характеристики корпоративной культуры:

**Каузальная атрибуция** выражается в стремлении объяснить поведение других. Феномен атрибуции возникает тогда, когда имеется недостаток информации о другом человеке, которую и приходится заменять путем приписывания (атрибуции)

**Психологические эффекты восприятия** – это типовые схемы, по которым строится образ другого человека, и которые в той или иной степени используются всеми людьми

Эффект ореола

Эффект стереотипа

Эффект привлекательности

Эффект превосходства

Эффект хорошего отношения к нам



# Техники регуляции эмоционального напряжения в деловом общении

	<b>Снижают напряжение</b>	<b>Повышают напряжение</b>
1	Подчеркивание общности с партнером (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт и др.)	Подчеркивание различий между собой и партнером
2	Подчеркивание значимости партнера его мнения в ваших глазах	Принижение партнера негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
3	Вербализация эмоционального состояния (своего или партнера)	Игнорирование эмоционального состояния (своего или партнера)
4	Проявление интереса к проблемам партнера	Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
5	Предоставление партнеру возможности выговориться	Перебивание партнера

# Техники регуляции эмоционального напряжения в деловом общении

	<b>Снижают напряжение</b>	<b>Повышают напряжение</b>
6	В случае вашей неправоты немедленное признание ее	Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7	Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	Поиск виноватых и обвинение партнера
8	Обращение к фактам	Переход на «личности»
9	Спокойный уверенный темп речи	Резкое убыстрение темпа речи
10	Поддержание оптимальной дистанции угла поворота и наклона тела	Избегание пространственной близости и контакта глаз