

# Психология общения

Общение – процесс установления и поддержания контактов между людьми, обмена, восприятия и понимания информации

# Функции общения

- Прагматическая – благодаря общению люди объединяются в сообщества и решают проблемы
- Формирующая – человек получает информацию об окружающей среде и её изменениях. У него формируется или корректируется мировоззрение
- Подтверждающая – человек получает от других людей информацию, что он поступает нормально, правильно
- Формируются эмоциональные отношения к окружающим – симпатии или антипатии

# Межличностное и ролевое общение

- Эти два вида очень трудно отличить друг от друга, поскольку в жизни человеку очень часто приходится исполнять роли, он привязан к своим ролям.
- Межличностное общение имеет место там, где для контрагентов не важны роли (и статусы) друг друга.
- Социология изучает оба вида общения, так как в обществе присутствуют они оба
- Ролевые отношения не всегда объективны – человек может играть чужую роль (Хлестаков, Бендер)
- Поведение – исполнение роли. Оценивается как роль, так и её исполнение. Конформисты чаще оценивают только исполнение.

# Оценка ролей и поведения

- Социальные институты навязывают обществу систему ролей и их оценок, но отдельные группы и сообщества могут оценивать роли и их исполнение иначе
- Если роль оценивается негативно, то оценивается не только роль, но и личность: как он (она) может так поступать?
- Если роль оценивается положительно, то оцениваться будет только исполнение роли
- Если роль оценивается как неважная, оценки не будет
- Поскольку роли играют люди, то межличностное общение пронизывает все контакты.

# Оценка ролей и поведения

- Практически всегда человек выступает в общении в двух ипостасях: как носитель роли и как неповторимая личность
- Но большинство людей этого не понимают. Они оценивают только человека и его поступки, не понимая роли, которые он играет.
- Например: если торговец поднимает цены, жители оценивают этого торговца как жадного, злого и т.д., но они не думают над ролью торговца и их интересами
- В отличие от ролевых отношений межличностные строятся на эмоциональной основе

# Универсальность общения

- Общение реализуется и в межличностных, и ролевых отношениях. В ходе общения эти разные типы отношений соединяются
- Общение есть во всех отношениях независимо от их характера и направленности
- Общение позволяет людям, интересы которых совпадают или дополняют друг друга, вести совместную продуктивную деятельность
- Но и конфликты, противостояние реализуются благодаря общению

# Общение и деятельность

- Ломов (1976): общение и деятельность – две стороны социального бытия человека в обществе
- Такой подход выглядит философским, но именно он представляется наиболее адекватным
- Общение и деятельность связаны не так часто, как это изображают. Может быть деятельность без общения (если человек один, или замкнут, или поссорился), может быть общение без деятельности, могут быть разговоры на посторонние темы (мечты, грёзы, маниловщина); возможно, когда люди заняты одним, а обсуждают другое.

# Общение и деятельность

- Обычно в теории утверждается, что общение деятельность организуется и обогащается. Но это не всегда так.
- В большинстве случаев это действительно так: иначе бы люди сводили общение к минимуму (хотя глубокие интроверты так поступают)
- Более того: в современном обществе профессиональная деятельность большинства занятых – работа с информацией.
- Но порой человека могут оторвать от дел, увлечь химерами, манипулировать, поссорить, обидеть, довести до стрессового состояния.



# Структура общения

- В отечественной психологии в структуре общения выделяют 3 компонента:
  - коммуникацию – обмен информацией с последующим её усвоением
  - интеракцию – собственно взаимодействие
  - перцепцию – восприятие контрагентов при общении
- Соответственно Ломов (1976) выделял информационную, регулятивную и аффективную функции общения.

# Общение как коммуникация

- Леонтьев (1972): люди при общении стараются не просто обмениваться информацией, а стараются выработать общий смысл
- Именно поэтому современное понимание коммуникации – передача информации с её усвоением адресатом (или несколькими адресатами, то есть аудиторией)
- Социальная психология изучает прежде всего межличностную коммуникацию, причём простейшую её форму.
- Но есть и более сложные формы коммуникации – массовая и специфическая

# Модель Лассуэлла

- Американский исследователь коммуникации и пропаганды Гарольд Лассуэлл предложил модель коммуникации, которая стала классической.
- Лассуэлл хотел своей моделью показать, в каких направлениях стоит развивать исследования коммуникации
  - Коммуникатор (кто передаёт сообщение?)
  - Контент (что содержит сообщение?)
  - Адресат или аудитория (кому адресовано сообщение?)
  - Канал (при помощи какого средства передаётся сообщение?)
  - Эффект (что произошло в результате усвоения сообщения?)

# Виды коммуникации

- Поскольку коммуникация – операция с информацией, то важен её познавательный характер.
- Координация – если стороны коммуникации передали друг другу информацию, которая им была известна. Здесь главное – формирование ожиданий.
- Трансляция – передача информации без обратной связи или с её игнорированием. Здесь чётко выделены роли коммуникатора и аудитории. Так передаётся информация о принятых порядках.
- Трансмутация – когда стороны коммуникации в ходе общения узнают новую информацию.

# Барьеры коммуникации

- Понятно, что люди могут при коммуникации сталкиваться с техническими барьерами. Но гораздо чаще они сталкиваются с барьерами социальными.
  - Большинство социальных барьеров имеет дистанционный характер:
    - чем больше статусная дистанция между контрагентами, тем затруднительнее коммуникация
    - чем больше культурная дистанция между контрагентами, тем затруднительнее коммуникация
    - чем больше возрастная дистанция между контрагентами, тем затруднительнее коммуникация
- Мужчины и женщины также часто плохо понимают друг друга из-за разного характера гендерной социализации.

# Психические барьеры

- Эти барьеры представляют собой особенности психики контрагентов, которые или плохо совместимы друг с другом, или вообще не способствуют общению
- Благодаря близости общей и социальной психологии они изучены лучше.
- К психическим барьерам относятся застенчивость, скрытность, мнительность, недоверие и неприязнь к контрагенту
- Фасинация – использование сопровождающей информации (музыки, цвета) для повышения доверия к основной информации.

# Эффективность коммуникации

- Общение – единство вербальной и невербальной коммуникации. Последняя распространена больше, особенно в быту, но при вербальной коммуникации меньше потерь, т.е. она эффективнее.
- Иначе бы люди не развивали речь.
- При вербальной коммуникации адресату проще провести *декодирование*.
- Также лучше развита обратная связь, в т.ч. с такими механизмами, как уточнение, переспрашивание.

# Эффективность коммуникации

- Исследования показали огромное количество факторов эффективности коммуникации:
  1. Умение слушать.
  2. Близость стилей общения контрагентов (обычно эффективнее диалог)
  3. Детализация восприятия контрагентов (сенсорный и интуитивный типы плохо общаются между собой)
  4. Общение не выходит за рамки темы.
  5. Авторитет коммуникатора
  6. Собственно коммуникативные способности – дикция, темп, длина фраз, аргументация.



# Насколько сильно воздействие коммуникатора

- Чем сильнее он владеет факторами эффективности, тем сильнее он может повлиять. Но в целом его возможности не такие и сильные. Неспециалистами они часто переоцениваются.
- Больше всего возможности коммуникатора зависят от аудитории. Коммуникатору проще повлиять на аудиторию, которая:
  - некомпетентна по теме общения
  - не сформировала мнение по теме общения
  - если её мнение по теме общения совпадает с мнением коммуникатора

Следовательно, коммуникатор может усилить позицию аудитории, а вот изменить её ему будет трудно.

# Невербальная коммуникация

- Люди используют широкий арсенал средств невербальной коммуникации
- Версия: люди не всё могут передать словами, что хотят, особенно в эмоциональном состоянии, и особенно когда их не понимают (барьеры).
- К кинетическим сигналам невербальной коммуникации относят жесты, мимику и пантомимику (изучаются кинесикой)
- В социальной психологии исследовалась связь их употребления с эмоциями, принадлежностью к разным культурам, характером отношений.

# Просодика

- Просодика – голосовые воздействия на контрагента. В отличие от вербальной коммуникации здесь воздействуют не содержанием сообщения (что говорится?), а как говорится
- К просодике относят силу, высоту, звонкость, тон голоса, а также сопровождающие сигналы – покашливание, плач и смех.
- Просодика связана с эмоциональностью личности, уверенностью в себе и развитием воли.
- Тембр голоса зависит от образованности человека и его толерантности.

# Расположенность контрагентов

- То, как расположены контрагенты в процессе общения, также может быть сигналом невербальной коммуникации.
- Расположенность, дистанцию между контрагентами, а также допустимые интервалы опозданий изучает проксемика.
- Экспериментально доказано, что расположение контрагентов лицом друг к другу способствует налаживанию и эффективности контакта.
- Но иногда расположенность и дистанция заданы обстоятельствами. Такие ситуации называются хронотопами.

# Эксперимент Бейвеласа - Ливитта

- Лабораторный. Люди в камерах могли общаться только передавая друг другу записки.
- Камеры были расположены по-разному: а) кругом; б) в линию; в) одна в центре (штурвал); г) буквой Y.
- Испытуемые не знали о расположении.
- Каждый получал 5 шариков разного цвета, один из которых общий. Нужно было выяснить его цвет.
- По ходу эксперимента задача усложнялась.
- Эксперимент показал: при расположении кругом задача выполнялась быстрее, в центре человек был больше удовлетворён процессом.

# Классификация дистанций Холла

- Холл считал, что дистанция определяет характер общения. Чем теснее, неформальнее отношения между контрагентами, тем ближе они находятся друг к другу при общении.
    - 0-45 см. интимная дистанция
    - 45-120 см. персональная дистанция
    - 1,2-4 м. социальная дистанция
    - 4-7,5 м. публичная дистанция
- Понятно, что в разных культурах пороговые значения будут разными. Шкала Холла разработана для американской культуры.

# Невербальная коммуникация

- Итак, невербальная коммуникация настолько разнообразна, что исследователям не удалось разработать единую систему измерений для её форм
- Для вербальной коммуникации такой единицей является фонема.
- Невербальные сигналы часто зависят от контекста и часто совершаются спонтанно, что затрудняет изучение их смысла.
- При вербальной коммуникации понимание происходит однозначнее, поэтому по мере социального развития она продолжает вытеснять невербальную, хотя у той своё пространство сохраняется.

# Общение и взаимодействие

- На первый взгляд кажется, что это одно и то же:
  - любое общение – взаимодействие
  - и любое взаимодействие – общение.
- Действительно, при элементарных контактах природа взаимодействия незаметна.
- Например, если вы спрашиваете прохожего на улице "Который час?", он отвечает вам или говорит, что не знает – в любом случае кажется, что взаимодействие в этом случае – это коммуникация, это общение.
- Но более сложные примеры показывают отличие между коммуникацией и взаимодействием.



# Трансактный анализ Берна

- Эрик Берн исходит из того, что в каждый человек может исполнять три роли (маски): Родитель, Взрослый, Ребёнок. Они аналогичны трём компонентам структуре личности Фрейда: Супер-Эго, Эго, Оно.
- Родитель – нормативен и догматичен
- Ребёнок – спонтанный, плохо контролирует желания
- Взрослый – наиболее рационален, но ограничен именно своей рациональностью.
- Общение будет продуктивным или нет в зависимости от комбинаций этих ролей.

# Трансактный анализ Берна

- Берн считал Взрослого наиболее рациональной ролью человека. Социализация, взросление должно выражаться в усилении роли Взрослого за счёт других ролей.
- Берн считал эффективным дополняющее взаимодействие, когда роли контрагентов дополняют друг другу.
  - Родитель нуждается в Ребёнке
  - Взрослый совместим с другим Взрослым
  - Ребёнок нуждается в Родителе
- Все прочие формы контактов (пересекающиеся) неэффективны.

# Пример

- Крижанская и Третьяков (1990) показывают хороший пример, который показывает не только роли Берна, но и отличие между коммуникацией и взаимодействием.
- Жена говорит мужу: "Я порезала палец". Это позиция Взрослого.
- Варианты ответа мужа в зависимости от его роли:
  - "Вечно с тобой что-то случается" (Родитель)
  - "Сейчас перевяжем" (Взрослый)
  - "Что я же должен делать?" (Ребёнок)
- Как видно, наиболее эффективен контакт В-В.

# Анализ примера

- Но данный пример не только подтверждает тезис Берна, но и показывает отличие между коммуникацией и взаимодействием.
- Если общение идёт дополняющее (Взрослый – Взрослый), то слов будет сказано мало, зато проблема будет решена.
- Если общение будет пересекающееся, роли будут плохо совместимы, то слов будет много, а толку от них – мало. Это характерно для бытовых конфликтов.
- Соответственно в структуре общения преобладает или коммуникация, или интеракция.

# Сущность взаимодействия

- Такие примеры показывают: если коммуникация измеряется в объёме переданной информации, то взаимодействие – в поступках.
- Об эффективности взаимодействия можно говорить, если контрагенты решили стоящую перед ними проблему.
- Взаимодействие является более продуктивным, если контрагенты учитывают планы друг друга, анализируют действия друг друга и т.д.
- Это показывает, что взаимодействие больше связано с мышлением, чем с восприятием.

# Символический интеракционизм

- Основные представители: Мид, Блумер (США)
- Мид в основном отталкивался от теории "зеркального Я" Кули: личность формируется в ходе взаимодействия, выбирая для себя значимых других и ориентируясь на то, как она воспринимается значимыми другими.
- Мид: Эго делится на I и me, где I – импульсивная сторона личности, me – рефлексия норм и ожиданий значимых других.
- По существу, me – это маска, результат социализации, а I – это то индивидуальное, что остаётся в человеке.

# Советский подход

- В советской психологии взаимодействие рассматривалось в рамках общей теории деятельности (раздел общей психологии)
- Анализировался не характер взаимодействий, а их вклад в общее дело и способ организации.
- Например:
  - участники делают свою работу индивидуально
  - задача выполняется ими последовательно ("конвейер")
  - задача выполняется ими совместно ("круглый стол")
- Задача социальной психологии – изучить психологические аспекты этих видов взаимодействий, в т.ч. влияние на психику контрагентов.

# Стили взаимодействия

- В социальной психологии были попытки классификации ситуаций взаимодействия, но их было так много, что перешли к описанию стилей.
- Ритуал – формализованное, регламентированное общение, реплики сторон в котором заранее известны. Контрагенты показывают свою приверженность принятым нормам и порядкам.
- Императив – авторитарный стиль общения, где ведущий контрагент заранее знает, чего хочет добиться от ведомого. Он даёт указания, порой ультимативно, а ведомый должен сообщить, что понял указания и готов их выполнять.



# Манипуляция

- Манипуляция – ведущий пытается уговорить, убедить ведомого сделать то, что выгодно ему, утверждая при этом, что это выгодно тому. Цель определена ведущим, но маскируется. Распространено в деловых отношениях, но чревато потерей доверия и разрывом отношений.
- Шостром показал, что манипуляторы, не ценя своих контрагентов, начинают так же мелко и прагматично воспринимать себя. Для них характерны лживость и примитивность чувств, скука к жизни, цинизм, недоверие к себе и к другим.

# Диалог

- В этом случае ведущий сможет больше узнать о ведомом – диалог наиболее информативная форма.
- Контрагенты воспринимаются как равные
- Идёт не навязывание позиций, а обмен информацией
- Контрагенты стараются дать друг другу высказаться
- Оценки возникают только после общения и желательно должны рационально проверяться

Реально форм общения гораздо больше – спор, склока и т.д. Здесь изложены самые конструктивные.

# Классификация по характеру

Отличается степенью конструктивности (созидательное взаимодействие или разрушительное)

- Вражда (контрагенты хотят нанести друг другу максимальный ущерб)
- Конкуренция (контрагенты хотят добиться своих целей за счёт друг друга)
- Нейтралитет
- Полунейтралитет (одной стороне взаимодействие выгодно, другой – нет).
- Симбиоз (контрагенты получают выгоду от взаимодействия).

# Кооперация и конкуренция

- В социальной психологии обычно анализ взаимодействия по характеру идёт менее подробно. Обычно выделяют только кооперацию (конструктивное взаимодействие) и конкуренцию (деструктивное).
- Поскольку характер этих видов взаимодействий разный, то и анализируют их по-разному.
- Показатели кооперации: включённость в общее дело участников процесса, достигнутый результат, вклад каждого (система показателей взята из теории организации)

# Кооперация и конкуренция

- При анализе конкуренции прежде всего анализируется степень её жёсткости, насколько контрагенты готовы подавлять друг друга, "идти по головам"
- Форм конкуренции множество, от "конкуренции по правилам" до откровенной вражды
- Конкуренция, хотя и является противостоянием, учит противоборству, отстаивать свои интересы, мобилизует. В марксизме, дарвинизме и современной социологии конкуренция считается фактором прогресса.

# Конфликт

- Конфликт – форма противостояния; по существу, это разновидность конкуренции.
- Хотя: конфликтуют не только люди, которые конкурируют друг с другом. В этом проявляется иррациональность конфликта.
- Само слово "конфликт" означает столкновение чего-либо несовместимого или плохо совместимого (например, конфликт программ в информатике)
- Явление настолько разнообразное, что, по существу, единого определения конфликта нет.