

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ



Общение

- одна из основных психологических категорий;
- сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по общению;
- позволяет раскрыть свой субъективный мир другим людям, самоопределяться и проявить свои особенности.

Три стороны общения

- **обмен информацией (коммуникативная сторона общения),**
- **выработка единой стратегии взаимодействия (интерактивная сторона общения),**
- **восприятие и понимание партнера по общению (перцептивная сторона общения)**

М.И. Лисина:

- **ситуативно-личностная форма (0-6 мес)** – общение, в ходе которого взрослый обеспечивает выживание ребенка и удовлетворение всех его первичных потребностей.
- **ситуативно-деловая форма (6 мес – 3 года)** – общение, разворачивающееся в ходе совместной деятельности со взрослым.
- **неситуативно-познавательная форма (3-4 года)** – общение, разворачивающееся на фоне совместной со взрослым и самостоятельной деятельности ребенка по ознакомлению с физическим миром.
- **внеситуативноличностная форма (4-6-7 лет)** – общение, разворачивающееся на фоне теоретического и практического познания ребенком социального мира.

Виды общения:

- ролевое (способствующее выполнению той или иной деятельности);
- личностное (сама по себе самостоятельная речевая деятельность, носящая коммуникативный характер).
- Межличностное — непосредственное, более или менее постоянное регулярное общение в малых группах. Главное условие межличностного общения — определенное знание участниками общения индивидуальных особенностей друг друга, что возможно только на основе совместного опыта, эмпатии, взаимопонимая.
- Массовое общение — это множественные, обычно мимолетные, непосредственные контакты незнакомых друг с другом людей.

Функции общения

Б. Ф. Ломов выделяет следующие функции:

- информационно-коммуникативная, охватывающая процессы приема и передачи информации,
- регуляционно-коммуникативная, связанная со взаимной корректировкой действий при осуществлении совместной деятельности,
- аффективно-коммуникативная, относящаяся к эмоциональной сфере человека и отвечающая потребностям в изменении своего эмоционального состояния.

По уровню взаимодействия индивидов в процессе общения:

- **лично-ориентированное (межличностное);**
- **социально-ориентированное (межгрупповое взаимодействие, а также личность – группа);**
- **предметно-ориентированное (в основе такого общения лежит процесс коммуникации, а индивидуальные особенности реципиентов не учитываются).**

Уровни общения

- **Фатический** (простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся не особенно заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться).
- **информационный** – обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником каких-либо видов активности человека (мыслительной, эмоциональной, поведенческой). Носит стимулирующий характер и преобладает в условиях совместной деятельности или при встрече старых друзей.
- **личностный уровень** – характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к самому глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека, самого себя и окружающего мира. Духовный уровень. Этот уровень возникает в особых случаях: вдохновение, озарение, ощущение единения с миром.

КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ (обмен информацией)

- **Коммуникация** – акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации.

ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение.
- Главная цель коммуникации – обмен информацией различного рода.



Структура коммуникативного акта

- В передаче информации всегда участвуют люди, то есть участники (люди, принимающие участие в процессе коммуникации в роли отправителей и получателей информации);
- Контекст (физический, социальный, исторический, психологический, культурный);
- Далее участники коммуникации (адресат и адресант) передают нечто, то есть некоторое сообщение (некоторая информация, набор символов, прошедшие процедуру кодирования и декодирования, то, что посылает адресант адресату).

Структура коммуникативного акта

- **Код** в речевой коммуникации – это тот язык или его разновидность (диалект, сленг, стиль), который используют участники данного коммуникативного акта.
- **Кодирование** – процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки и действия. Кодирование исходного сообщения означает перевод его в набор знаков, или сигналов, которые предположительно могут быть понятны другому партнеру. Выбор способа кодирования во многом зависит от личности адресанта.

Структура коммуникативного акта

- Каналы передачи информации в основе своей представляют материальные носители для знаков, в которые воплотилось сообщение (в речевой коммуникации это – устная или письменная речь).
- Декодирование – процесс обратной трансформации сообщения в форму идей и чувств. Для *успешной расшифровки (декодирования)* сообщения требуется, как минимум, владение получателем языком, сходным с языком отправителя сообщения.

Если вербальный и невербальный ключи вступают в конфликт, то процесс кодирования информации существенно затрудняется!!!

Структура коммуникативного акта

- **Внешние шумы** – предметы, звуки и другие воздействия окружающей обстановки, отвлекающие внимание людей от того, что говорится или делается. * *например, человек дает другому некоторую инструкцию по выполнению определенного действия, а в то же время играет радио, где играет любимая песня получателя информации, которое отвлекает получателя информации.*
- **Внутренние шумы** – мысли и чувства, мешающие коммуникационному процессу. * *Вы отключаетесь от речи собеседника, погружаясь в свои собственные мечты и мысли.*
- **Семантические шумы** – значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования. * *пример с секретаршей – «девушкой», которой 40 лет (диссонанс – задумался, в результате всё прослушал).*

Структура коммуникативного акта

- Еще один очень важный элемент коммуникации — **обратная связь** - реакция получателя сообщения на полученную им информацию. Обратная связь указывает человеку, передающему сообщение, насколько точно и верно получено и понято его послание.

- **Коммуникативный барьер** – это психологическое препятствие, возникающее на пути передачи адекватной информации.

В социальной психологии выделяют различные типы коммуникативных барьеров. Прежде всего это *барьеры непонимания*:

- *Логический барьер* – возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнера, они общаются на уровне понимания или непонимания.
- *Стилистический барьер* – несоответствие формы представления информации ее содержанию. Возникает при неправильной организации сообщения.

- ***Семантический (смысловой) барьер*** – возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией, а также из-за различий в речевом поведении представителей разных культур. (жаргон, сленг).
- ***Фонетический барьер*** – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко. Непонимание двух человек, говорящих на разных языках. Различные знаковые средства передачи информации.

Выделяют также *барьеры социально-культурных различий*:

- **социальные** (принадлежность субъектов к разным слоям общества),
- **политические** (разные идеология и представления о структуре и смысле власти),
- **религиозные** (могут определяться толерантностью самой религии по отношению к представителям другой веры), профессиональные и др.

Б.Д. Парыгин предлагает различать два вида социально- психологических барьеров:

- - внутренние барьеры личности, связанные с нормами, установками, ценностями, а также с такими личностными особенностями, как ригидность, конформность, слабОВОлие и др.
- барьеры, причина которых – вне личности: непонимание со стороны другого человека, дефицит информации и т.д.

Невербальная коммуникация

- взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.

Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

- 1) **выразительных движений тела** – так называемое экспрессивное поведение личности (мимика, жесты, позы и т. д.);
- 2) **звукового оформления речи** (высота, громкость, скорость, ритмичность и т. д.);
- 3) **определенным образом организованной микросреды, окружающей человека** (то есть того пространства, которое индивид может контролировать или изменять: от обстановки квартиры до расстояния, на котором он предпочитает говорить с собеседником);
- 4) **использования материальных предметов, имеющих символическое значение** (например, букет к дню рождения; опущенная штора на окне как условный знак, что заходить опасно).

Функции невербальной коммуникации

- 1. Получение сведений о личности коммуникатора.**
- 2. Получение сведений о взаимоотношениях участников.**
- 3. Сведения об отношении участников коммуникации к самой ситуации общения.**

Функций, которые невербальные сообщения выполняют в сочетании с вербальными:

1. Дополнение (объятия при встрече; дети уточняют цифры, показывая на пальцах).

2. Опровержение (на вопрос «Вам интересно?» человек демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, виновато улыбается и говорит: «В общем, да»). Даже если в первый момент человек контролирует невербальную реакцию, она обнаруживается через 4–5 секунд. И наоборот, если невербальное выражение длится дольше этого времени, ваш собеседник также может быть неискренним.

3. Замещение (можно взглядом сообщить о своем желании или мнении, то же – жестом, прикосновением).

4. Регулирование.

Дистанции общения

- «интимная» - от 0-15 до 35-45 см;
- личная или персональная зона 45-120 см;
- социальная зона – 120-400 см;
- публичная зона – свыше 4 метров.

Перцептивная сторона общения

- **Межличностное восприятие** – это восприятие, понимание и оценка человека человеком. Особенности его: **пристрастность, слитность эмоциональной и когнитивной сторон, оценочная и ценностная окраска**, воспринимается не только сам по себе человек, а в совокупности его межличностных отношений.
- **Восприятие и понимание людьми друг друга – это одна из центральных проблем межличностного общения.**

Познание личности на основании ее внешности осуществляется с помощью следующих способов:

- **аналитического** – каждый из элементов внешности связывается с конкретными психологическими свойствами личности (*например, плотно сжатые губы могут свидетельствовать о высоком уровне волевого развития личности*);
- **эмоционального** – качество личности определяется в зависимости от эстетической привлекательности ее внешности;
- **перцептивно-ассоциативного** – субъекту приписываются качества другого, внешне похожего на него человека;
- **социально-ассоциативного** – человеку приписываются качества того социального типа, к которому он отнесен на основе восприятия его внешности.

Механизмы межличностного восприятия

- способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека.
- Идентификация;
- Эмпатия;
- Рефлексия;
- Аттракция;
- Каузальная атрибуция;
- Эффект ореола;
- Стереотипизация;
- Внутригрупповой фаворитизм.

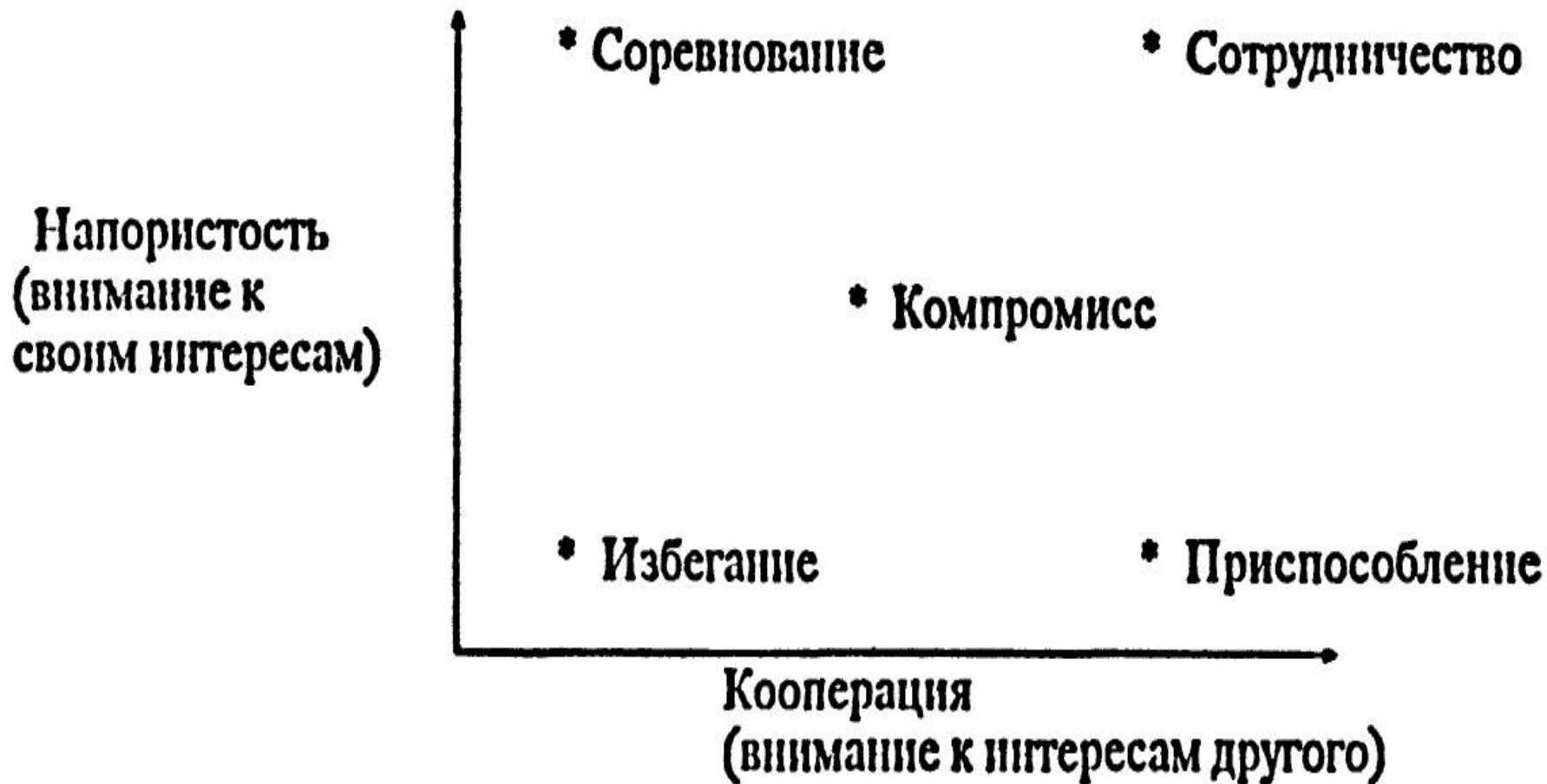
Интерактивная сторона общения

- Сущность интеракции заключается в том, что в процессе совместной деятельности возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями.
- Организация взаимодействия между людьми.

КОНФЛИКТ

- **Конфликт** (от лат. *conflictus* – столкновение) – противостояние людей (межличностные конфликты) или групп с противоположно направленными интересами, мнениями, позициями, целями, достижение которых ущемляет интересы противостоящей стороны (групповые конфликты).
- **Конфликт** – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями (Анцупов А.Я., Шипилов А.И., 1999).

Пять способов регулирования конфликтов К.Томаса



Пять способов регулирования конфликтов

К.Томаса

- соревнование (конкуренция) - наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.;
- приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;
- избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

● *Стратегия конкуренции (соперничество)*. Стратегия соперничества – это стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением удовлетворить свои интересы путем активной борьбы с противоположной стороной и игнорированием ее интересов, целей, мнений. Заинтересованность в сотрудничестве с другими людьми отсутствует. Выражена склонность к волевым решениям и поступкам. Собственные интересы удовлетворяются в ущерб интересам других людей; окружающие вынуждены принимать навязанное им решение проблемы. Эта стратегия может быть эффективна, когда человек, использующий ее, владеет властью. Мы используем эту стратегию, когда исход очень важен для нас, когда мы обладаем достаточным авторитетом и властью, когда решение необходимо принять быстро, когда нет иного выбора и нечего терять.

● **Стратегия уклонения (избегание).** Избегание – это стратегия, заключающаяся в уклонении от активных действий и осуществляющаяся в виде отказа от взаимодействия с противоположной стороной или в игнорировании конфликта при его наличии. При использовании данной стратегии собственные права личностью не отстаиваются, сотрудничество с кем-либо для решения проблемы отсутствует. Проблема игнорируется, ответственность за ее решение перекладывается на других. Мы используем этот стиль, когда проблема не слишком важна для нас, когда не хотим тратить силы на ее решение. Стратегия избегания рекомендуется, когда высока вероятность правоты другого человека, либо этот человек обладает властью, а также тогда, когда ситуация не слишком важна, не слишком значима, очень сложна и запутана.

● *Стратегия приспособления.* Приспособление – это стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся в отказе от отстаивания собственных интересов при согласии полностью удовлетворить интересы противоположной стороны. При этом, как правило, другой человек обладает большей властью и заинтересован в исходе событий. Отличие от стиля уклонения заключается в том, что действия предпринимаются совместно с оппонентом, в русле его интересов. Стилль приспособления рекомендуется, когда происходящие события не слишком значимы, когда важнее сохранить мир и хорошие отношения с другими людьми, когда объем собственной власти невелик.

● **Стратегия компромисса.** Заключается в достижении согласия при условии, что противоположная сторона поступит таким же образом, и осуществляющаяся в виде обмена уступками с целью выработки компромиссного решения. Это частичное удовлетворение желаний обеих сторон. Стратегия эффективна, когда оба оппонента хотят одного и того же, но понимают, что одновременно исполнение для обоих одного и того же желания невыполнимо. В случае компромисса происходит выработка долгосрочного взаимовыгодного решения по принципу: «Я могу смириться с этим». Акцент ставится на тезисе: «Мы не можем одновременно выполнить наши желания, поэтому лучше иметь синицу в руке, чем журавля в небе». Стратегия используется тогда, когда интересы обеих сторон исключают друг друга, когда обе стороны обладают одинаковой властью, когда решение нужно получить быстро, когда другие подходы оказались неэффективными. Для решения конфликта компромиссным путем следует начинать с выяснения интересов обеих сторон и определить область совпадения интересов.

● **Стратегия сотрудничества.** Характеризуется стремлением полностью удовлетворить как свои интересы, так и интересы противоположной стороны путем поиска обоюдорыгодного решения на основе максимального учета всех интересов сторон, осуществляется сотрудничество, побуждает к открытому обсуждению нужд и желаний конфликтующих. Для успешного использования этого стиля необходимо затратить некоторое время на выяснение интересов и нужд друг друга для разработки способа удовлетворения желаний обеих сторон. Стратегия сотрудничества рекомендуется тогда, когда решение проблемы очень важно для обеих сторон, когда связывают тесные и длительные отношения, когда есть время поработать над возникшей проблемой, когда оба оппонента способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.