

Психология общения

- Общение как обмен информацией,
- Общение как взаимодействие,
- Общение как восприятие.

Общение – центральная категория СП

- Человечество – это общение людей в группах – эмпирический факт,
- Запросы практики



Рис. № 2

Составные элементы категории общения

Общение как обмен информацией

Процесс коммуникации нельзя интерпретировать в терминах теории информации:

Коммуникация двух активных субъектов – это совместное осмысление объекта.

Коммуникация – это воздействие одного человека на другого.

Коммуникация возможна при единой знаковой системе, но в человеческом общении существуют особые барьеры: социальные и психологические.

Из теории информации взяты следующие термины:

- Направленность сигналов: аксиальная и ретиальная,
- Фильтр,
- Обратная связь.

Две знаковые системы передачи информации:

- Вербальная коммуникация в качестве знаковой системы используется человеческая речь,
- Невербальная коммуникация без использования речевых средств.

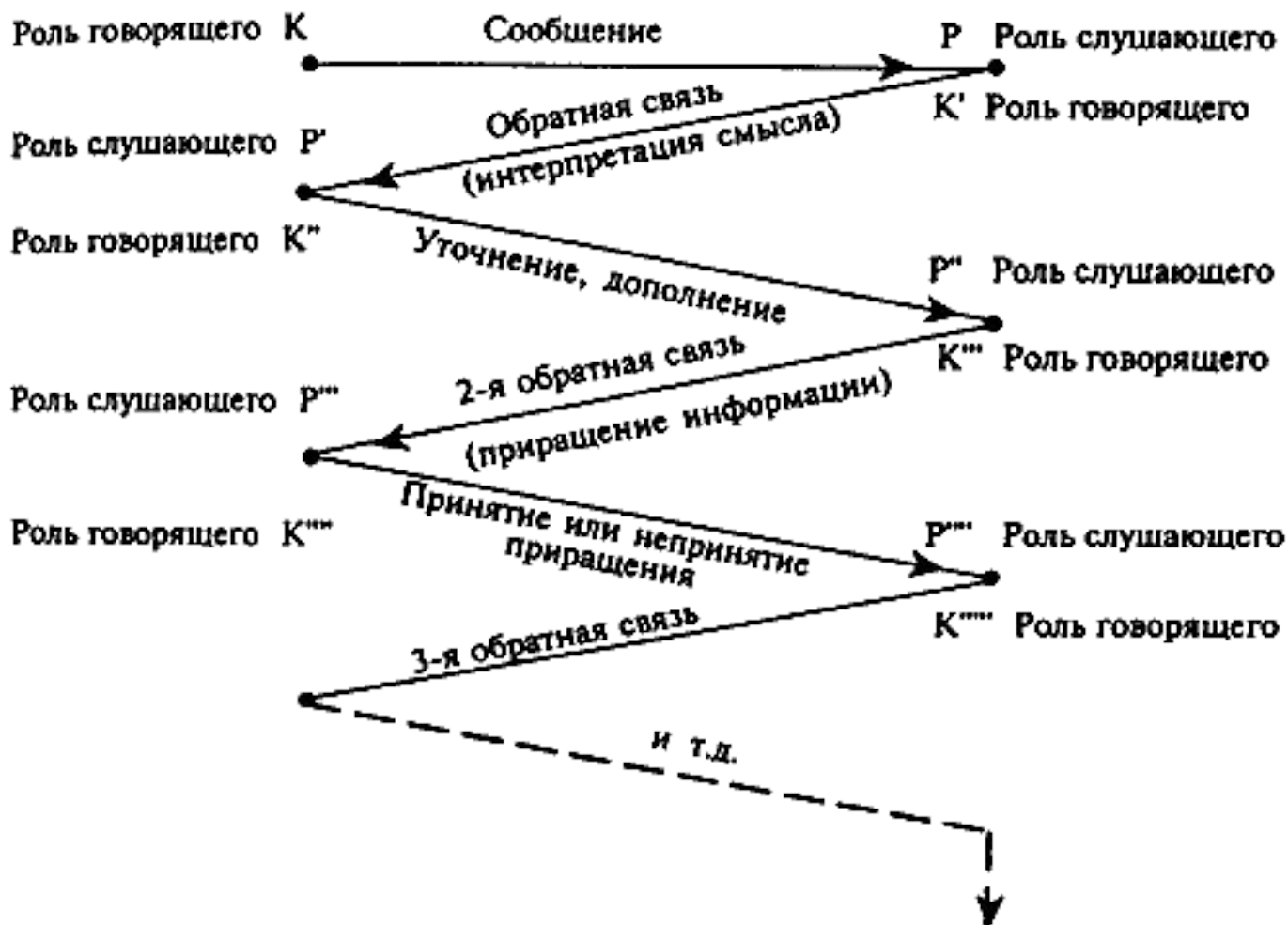
Роли коммуникативного процесса:

- 1. Говорящий (коммуникатор)
- 2. Слушающий (реципиент),
- 3. Сообщение (передача информации, обратная связь).

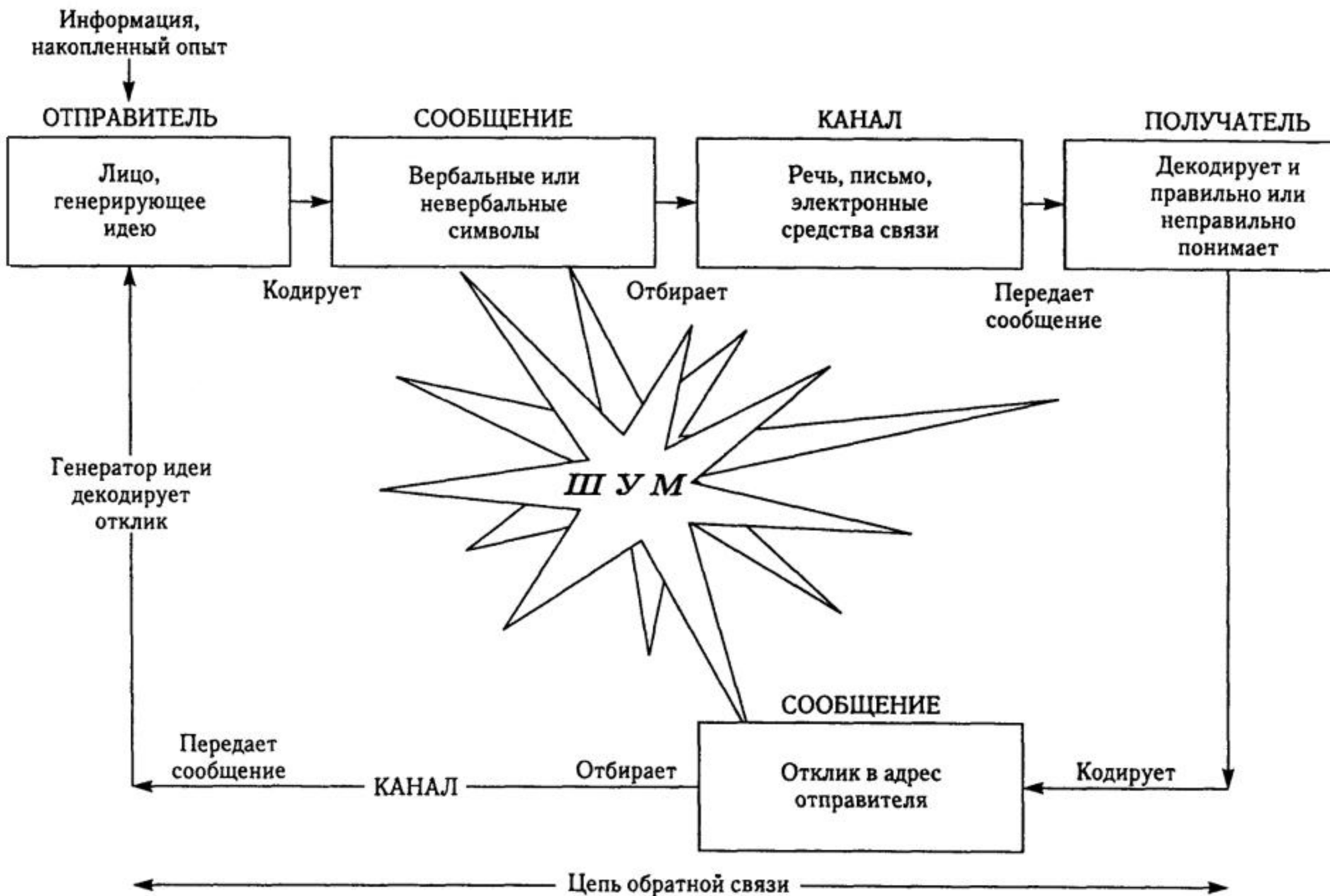
Передача и восприятие сообщения



Теория убеждающей коммуникации Ховланда



При продолжении диалога — новые «витки» информации



Информационные барьеры

- Социальные барьеры, обусловлены принадлежностью к социальным группам,
- Психологические,
 - Барьер избегания,
 - Барьер авторитетности,
 - Барьер непонимания (фонетическое, семантическое, стилистическое, логическое).
- Индивидуальными психологическими особенностями (застенчивость, закрытость).

Техники общения: понимающие и директивные

- Профессиональная деятельность требует использования понимающих и директивных техник общения.
- Техника понимающего общения это совокупность установок направленных на понимание партнера. Главное в технике понимания — это *ориентация субъекта общения на внутреннюю систему ценностей самого партнера, а не на свою собственную.*
- Техника директивного общения - это совокупность установок, правил и конкретных приемов реагирования, направленных на оказание прямого психологического давления.

Правила техники понимающего общения

- больше слушайте, меньше говорите сами, «следуйте» за высказываниями и эмоциями партнера;
- воздерживайтесь от своих оценок, меньше задавайте вопросов, не «подталкивайте» партнера к обсуждению тех вопросов, о которых ему «следует» говорить с вашей точки зрения;
- стремитесь, прежде всего, реагировать на личностно значимую информацию, сильнее всего связанную с потребностями и интересами партнера;
- стремитесь реагировать на чувства и эмоциональные состояния собеседника.

Установки техники понимающего общения:

- на безоценочное реагирование на высказывания партнера;
- на положительное принятие личности собеседника;
- на согласованность собственного поведения с поведением партнера при взаимодействии:
-

Техники понимающего общения

простые фразы, подтверждающие наличие контакта (выражение внимания и интереса);

- создание ситуаций для высказываний, в которых открыто выражаются чувства партнера с целью проверки правильности понимания;
- выяснение мыслей и чувств собеседника, не выражаемых открыто (реагирование на то, что, по вашему мнению, находится в сознании партнера);
- «вытягивание» в поле сознания партнера причин эмоциональных состояний;
- осознанное молчание как прием реагирования;
- осознанное использование в общении невербальных реакций;
- подбадривание как способ подтверждения того, что вы хотите понять и принять без оценивания мысли и чувства собеседника;
- прояснение позиции собеседника.

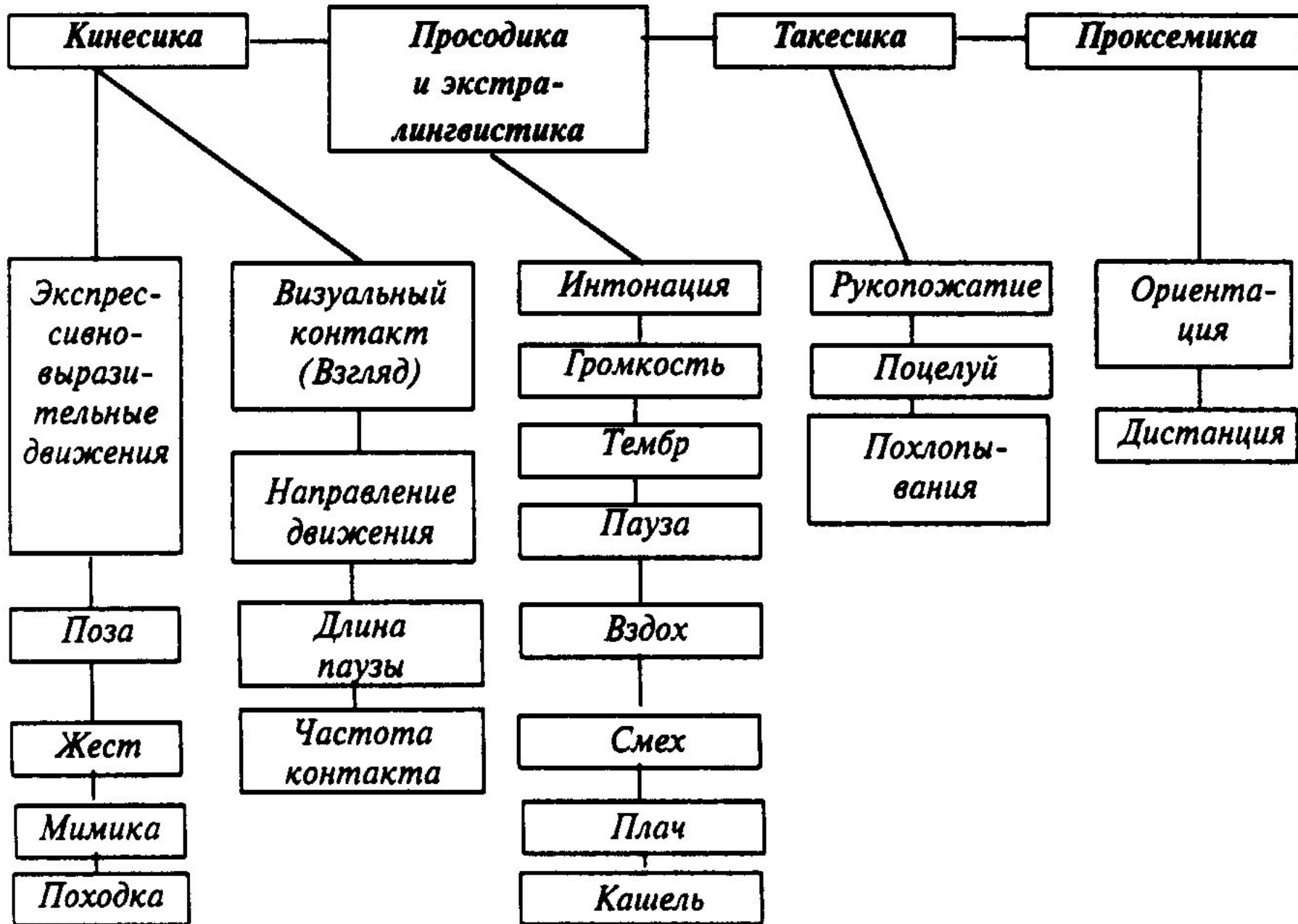
Установки техники директивного общения

- В основе директивного подхода лежат следующие установки и правила:
 - • на открытое, прямое и ясное выражение своих позиций, намерений и целей;
 - • на открытое, активное поведение и действия по достижению своих целей;
 - • на прямой и открытый отказ выполнять действия, которые не будут служить вашим интересам;
 - • на эффективную и решительную защиту себя от агрессивного поведения партнера;
 - • на достижение своих целей с учетом интересов и целей партнера.

Техники директивного общения:

- открытое выяснение противоречий в позиции партнера;
- выражение сомнения по поводу высказываний собеседника;
- выражение согласия или несогласия;
- совет, предложение, разъяснение собеседнику в связи с реализацией его целей;
- убеждение;
- принуждение.

Невербальные средства общения



Введение



- *Невербальное общение - это «язык жестов», такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы. Австралийский специалист Аллан Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7% информации, звуковых средств - 38%, мимики, жестов, позы - 55%. Т.е. не столь значимо, что говорится, а как это делается.*
- *Невербальное общение ценно особенно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрывааемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса. Т.е., невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение.*



Кинесика

- *Кинесика* - общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в жестах и мимике, в пантомимике (моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку и др.), а также визуальном контакте.

Походка



- *Походка* - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. Можно определить по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье.
- Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека, правильная осанка - легкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом должна быть слегка приподнята, а плечи расправлены.

Поза



- *Человеческое тело способно принять около 1000 различных устойчивых положений (поз).*
- *Главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.*
- *Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником - это скопировать его позу и жесты.*

Поза



- Перекрещивание ног является признаком негативного или оборонного отношения человека. Скрещивание рук свидетельствует о более негативном настрое человека, чем скрещивание ног, и скрещенные руки более явно бросаются в глаза.
- Когда закинута нога на ногу сопровождается еще и скрещиванием рук на груди, это означает, что человек "отключился" от разговора.



Поза



- Выражение готовности у сидячего человека.



- Агрессивная поза готовности. человек открывает область сердца и горла, выказывая невербально бесстрашие. Это поза может быть более усилена, если человек расставляет широко ноги или сжимает пальцы в кулаки.



- Позы готовности, сигнализирующие о желании закончить разговор или встречу, выражаются подачей корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях, или обе руки держатся за боковые края стула. Если любая из этих поз появляется во время разговора, было бы разумно с вашей стороны взять инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу.



Жесты



- *Жесты* - это разнообразные движения руками и головой. Существуют и *микрожесты*: движение глаз, покраснение щек, увеличение количества миганий, подергивания губ и т.д.
- Во всех культурах есть основные сходные жесты, среди которых можно выделить: *коммуникативные* (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.); *модальные*, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.); *описательные* - те, которые имеют смысл только в контексте речевого высказывания.



Мимика

- *Мимика* - движения мышц лица, это главный показатель чувств. Считается, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. В литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица.

Визуальный контакт



- *Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.*

Голосовые характеристики



- Просодика - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр. Экстралингвистика - это включение в речь пауз и различных психофизиологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
- Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонацию речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выразить наши чувства и мысли.
- Голос содержит в себе очень много информации о хозяине. Опытный специалист по голосу сможет определить возраст, местность проживания, состояние здоровья, характер и темперамент его обладателя.

Голосовые характеристики



- Немало информации дают сила и высота голоса. Некоторые чувства, например, энтузиазм, радость и недоверие, обычно передаются высоким голосом, гнев и страх - тоже довольно высоким голосом. Такие чувства как горе, печаль, усталость обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы.
- Скорость речи также отражает чувства. Человек говорит быстро, если он взволнован, обеспокоен, говорит о своих личных трудностях или хочет нас в чем-то убедить, уговорить. Медленная речь чаще всего свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.
- Неуверенность в выборе слов проявляется тогда, когда говорящий не уверен в себе или собирается нас удивить. Обычно речевые недостатки более выражены при волнении или когда человек пытается обмануть своего собеседника.

Проксемика

- **Проксемика** - это научная дисциплина, которая занимается проблемами организации и использования человеком пространства, т.е. территориальным поведением человека. При описании территориального поведения человека выделяют следующие типы территорий:
- *пространство тела (на уровне отдельного индивида);*
- *пространства взаимодействия (на уровне диады);*
- *личное пространство (на уровне малой группы);*
- *публичные территории (на уровне общества).*

Проксемика



- К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.



Дистанция

- Дистанция - расстояние при общении. Чрезмерно близкое и чрезмерно удаленное положение отрицательно сказываются на общении.
- Чем ближе находятся люди друг к другу, тем меньше они смотрят друг на друга, и наоборот.

Дистанция



Нормы приближения двух людей друг к другу определены четырьмя расстояниями:

- Интимное расстояние - от 0 до 45 см - на таком расстоянии общаются самые близкие люди.
- Персональное - от 45 до 120 см - общение со знакомыми людьми.
- Социальное - от 120 до 400 см - предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении.
- Публичное - от 400 до 750 см - на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения, на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.

Ориентация



- Угловое расположение характерно для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и предоставляет простор для жестикуляции.
- Положение друг против друга может вызвать оборонительное отношение и атмосферу соперничества.
- Независимую позицию занимают люди, не желающие взаимодействовать друг с другом. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности. Это положение можно расценивать и как враждебное.



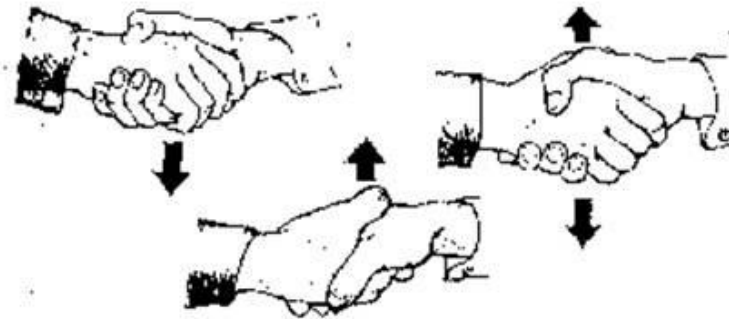
Тақесика

- Тақесика изучает прикосновения в ситуации общения. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.
- Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении. Например, похлопывание по плечу возможно только при условии близких отношений, равенства социального положения в обществе.



Тақесика

- Самое распространенное такесическое средство - непременный атрибут любой встречи и прощания - рукопожатие.
- Рукопожатия делятся на 3 вида: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное. Доминирующее рукопожатие является наиболее агрессивной его формой. Им человек сообщает другому, что он хочет главенствовать в процессе общения. Покорное рукопожатие бывает необходимо в ситуациях, когда человек хочет отдать инициативу другому, позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

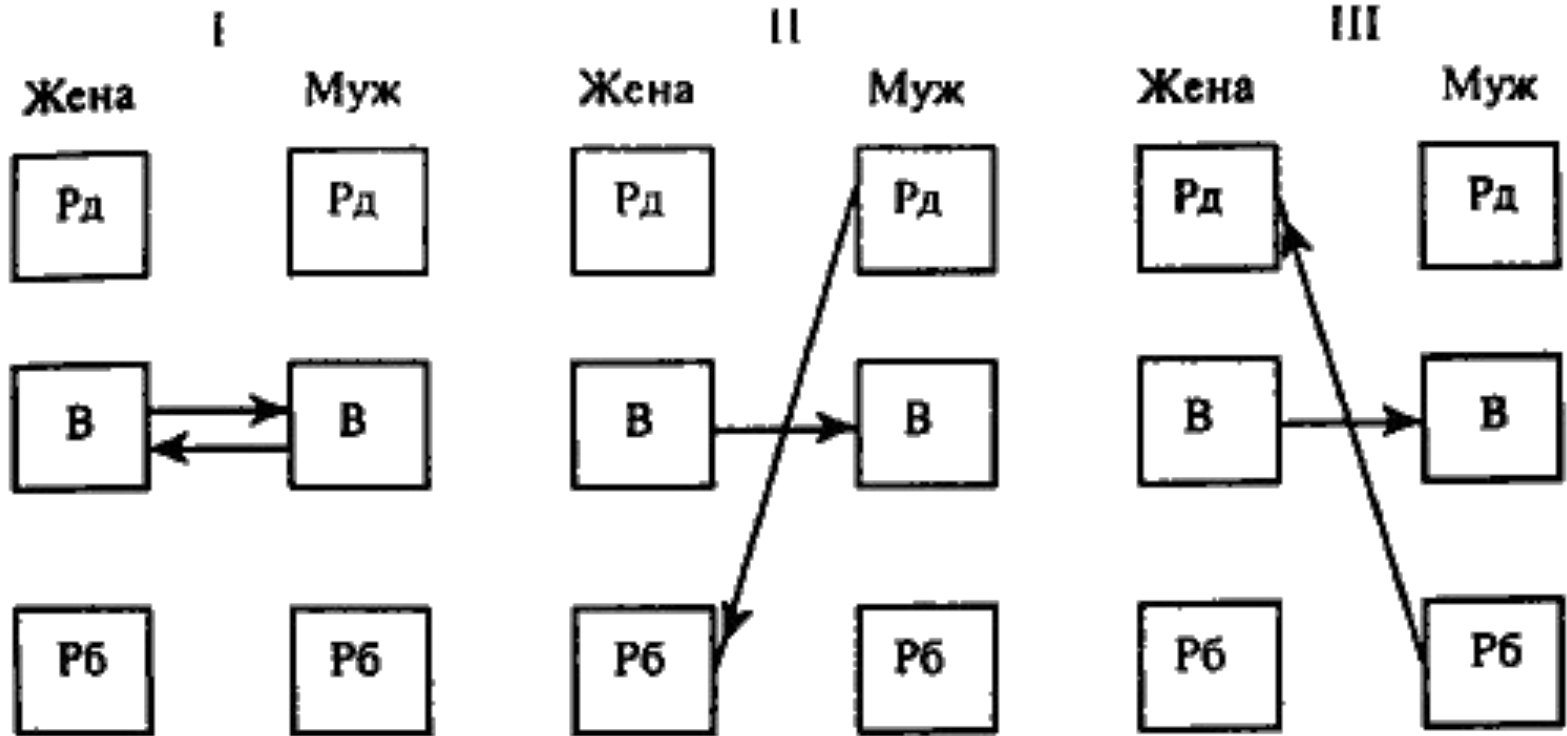


Общение как взаимодействие

Для эффективного взаимодействия учитываются:

- позиции,
- ситуации,
- стиль взаимодействия.

Транзакции(позиции)



«дополнительные»
Рд — позиция Родителя;

Транзакции:
«пересекающиеся»
В — позиция Взрослого;

«пересекающиеся»
РБ — позиция Ребенка

Виды ситуаций:

А. Н. Леонтьев:

Предметно-ориентированные,
Личностно-ориентированные,
Социально-ориентированные.

М. Аргайл:

Официальные социальные события,
Случайные эпизодические встречи,
Технологические ситуации в труде,
Ассиметричные ситуации.

Виды стиля:

- Ритуальный стиль,
- Манипулятивный стиль,
- Гуманистический стиль.
- Деловой стиль

Виды взаимодействия

Область
позитивных
эмоций

- 1) солидарность
- 2) снятие напряжения
- 3) согласие

Область
решения
проблем

- 4) предложение, указание
- 5) мнение
- 6) ориентация других

Область
постановки
проблем

- 7) просьба об информации
- 8) просьба высказать мнение
- 9) просьба об указании

Область
негативных
эмоций

- 10) несогласие
- 11) создание напряженности
- 12) демонстрация антагонизма

Схема социального познания

- Субъект воспринимает индивида своей группы,
- Субъект воспринимает индивида другой группы,
- Субъект воспринимает свою группу,
- Субъект воспринимает чужую группу,
- Субъект воспринимает самого себя

Механизмы познания:

1. Механизмы, отражающие взаимопонимание (идентификация, эмпатия, рефлексия).
2. Механизмы, искажающие адекватность представления о воспринимаемом.