

Психологические закономерности общения

Лекция 7

Автор лекции:

К.п.н., Мария Викторовна Косцова

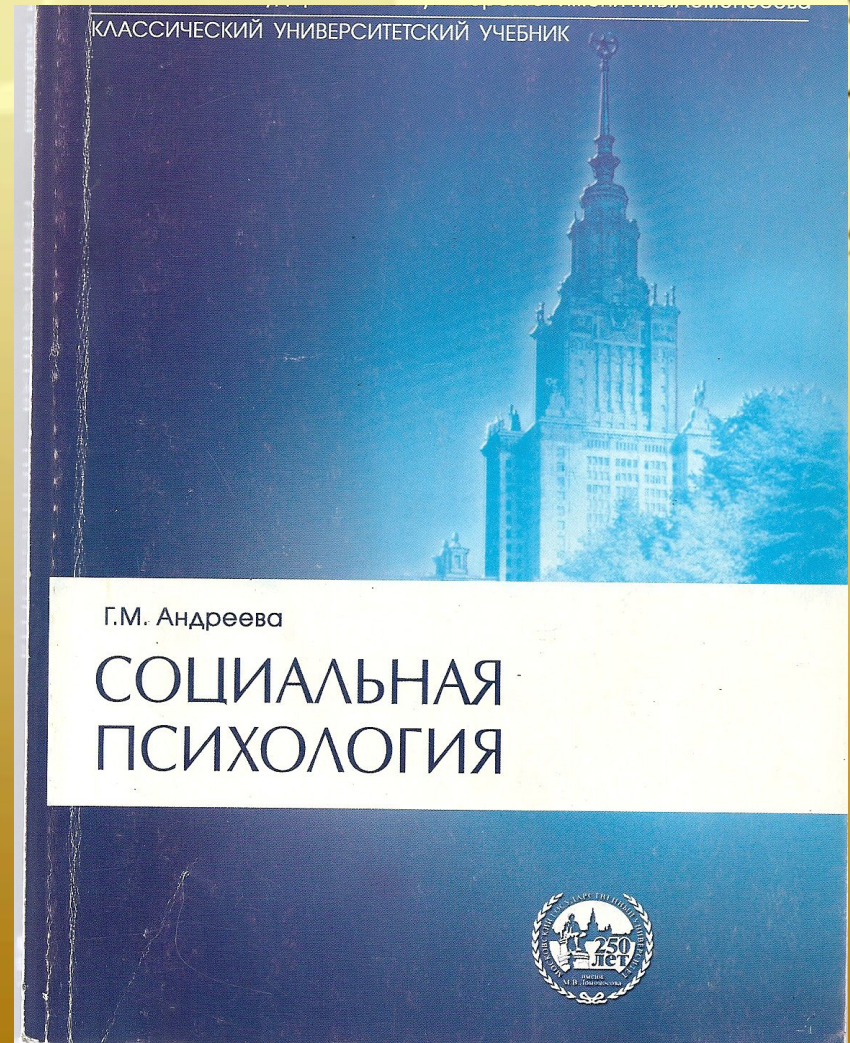


ВОПРОСЫ ЛЕКЦИИ:

- 1. Сущность общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
- 2. Конфликт как социально-психологический феномен.



Дополнительная литература:



Комплекс оживления – особая эмоционально-двигательная реакция, обращённая к взрослому.

Комплекс оживления включает 4 компонента

Вокализацию

Улыбку

Двигательное оживление


Замирание и зрительное сосредоточение





Общение


– взаимодействие двух (или более) людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата.



Функции общения:

- 1) организация совместной деятельности людей (согласование и объединение усилий для достижения общего результата);
- 2) формирование и развитие межличностных отношений (взаимодействие, с целью налаживания отношений).
- 3) познание друг друга партнеров общения.





**Субъектно-
субъектные
отношения в
процессе общения**

S-S



Стороны общения

коммуникативная



интерактивная

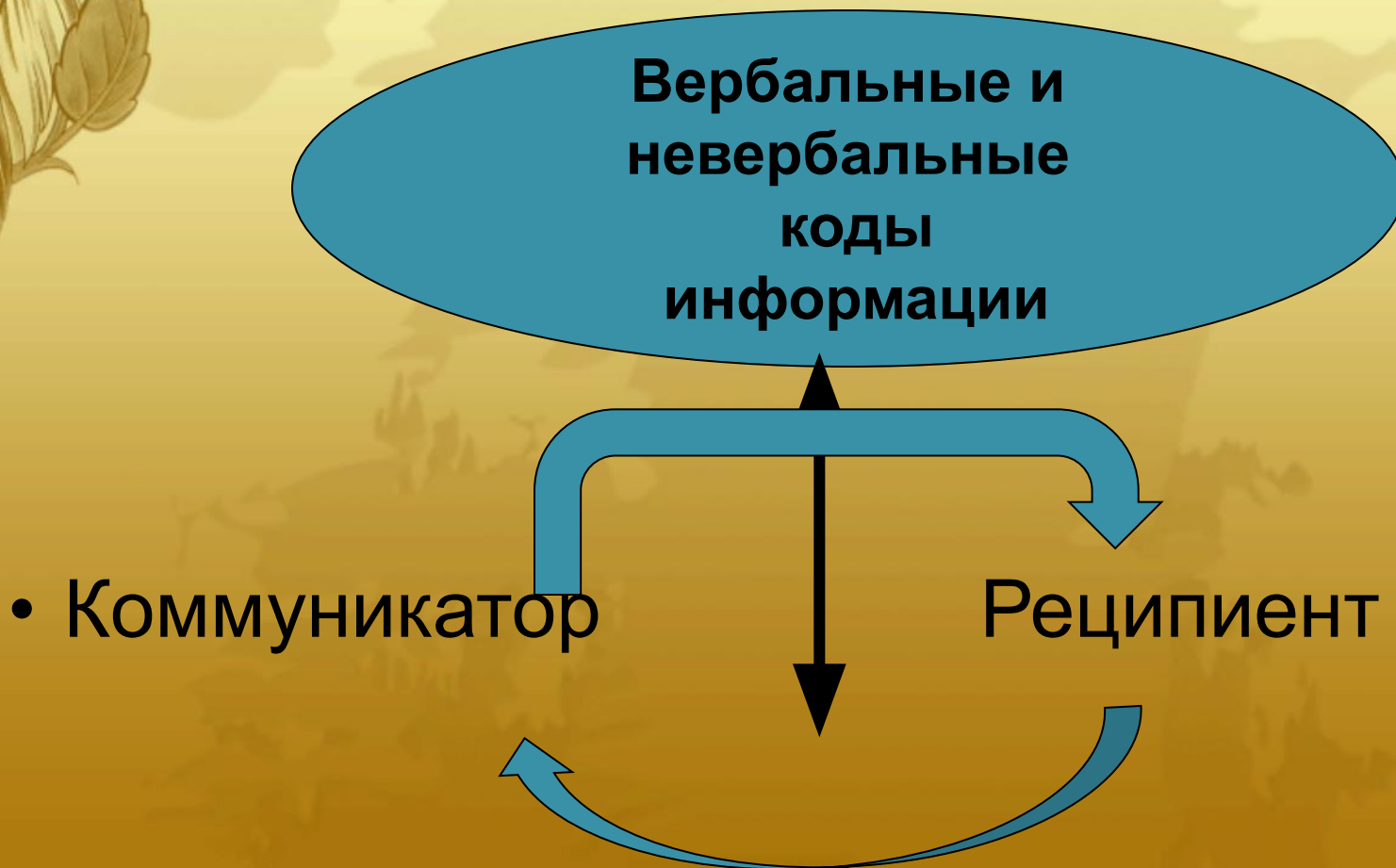


перцептивная



Коммуникативная сторона общения

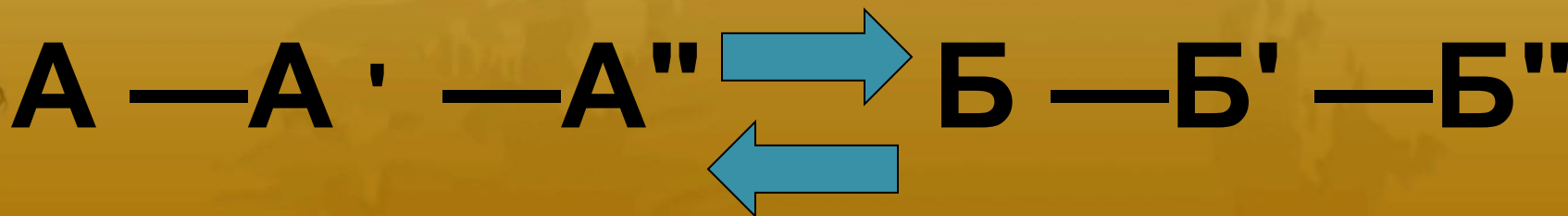
- (обмен информацией между людьми);



Общая модель образования рефлексивной структуры в ситуации

диадного общения была предложена исследователями Г. Гибшем и М. Форвергом

- Есть два партнера А и Б.
- Между ними устанавливается коммуникация А X Б и обратная информация о реакции Б на А, Б А. Кроме этого, у А и Б есть представление о самих себе А и Б', а также представление о «другом»; у А представление о Б — Б" и у Б представление об А — А". Взаимодействие в коммуникативном процессе осуществляется так: А говорит в качестве А, обращаясь к Б". Б реагирует в качестве Б' на А". Насколько все это оказывается близко к реальным А и Б, надо еще исследовать, ибо ни А, ни Б не знают, что имеются несовпадающие с объективной реальностью А, Б', А" и Б", при этом между А и А", а также между Б и Б" нет каналов коммуникации.



Процесс коммуникации

Передатчик



Воронка коммуникации

То, что я хочу сказать

То, что я говорю

То, что он слышит

То, что он слушает

То, что он понимает

То, что он принимает

То, что он запоминает

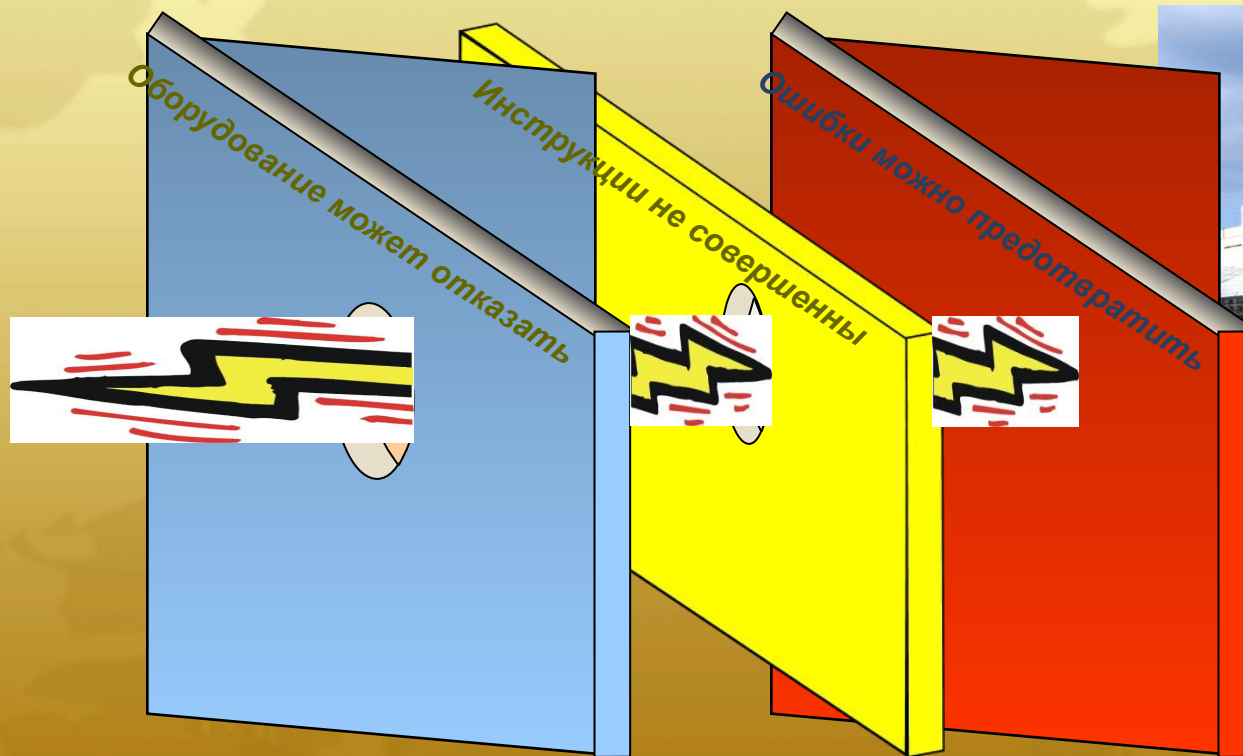
То, что он передает

Глубокоэшелонированная защита

Ошибки можно предотвратить
на барьере поведения персонала

Проект Процедура Поведение

Событие



Эффект

Инструменты ЧФ для предотвращения ошибок

5 главных качеств

1. *Ответственность*
2. *Критическое отношение*
3. *Скрупулезность*
4. *Коммуникабельность*
5. *Обучаемость*



6 инструментов предотвращения ошибок

1. Коммуникации
2. Контроль действий
3. Инструктажи
4. Инструкции
5. Опыт эксплуатации
6. Критический подход

Добровольное
«безопасное»
поведение

ЧТО ТАКОЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР?

- Исходные понятия:

- ✓ Люди совершают ошибки...
- ✓ Ошибки можно предвидеть
- ✓ Ошибки и события можно предотвратить
- ✓ В сильном коллективе совершается меньше ошибок
- ✓ Руководители обязаны постоянно обращаться к предотвращению ошибок


- Что такое человеческий фактор при выполнении работ:

- ✓ То, что мы делаем для снижения количества ошибок

- Как предотвратить ошибки:

- ✓ Применяя в поведении:

Инструменты предотвращения ошибок



Инструменты для предотвращения ошибок

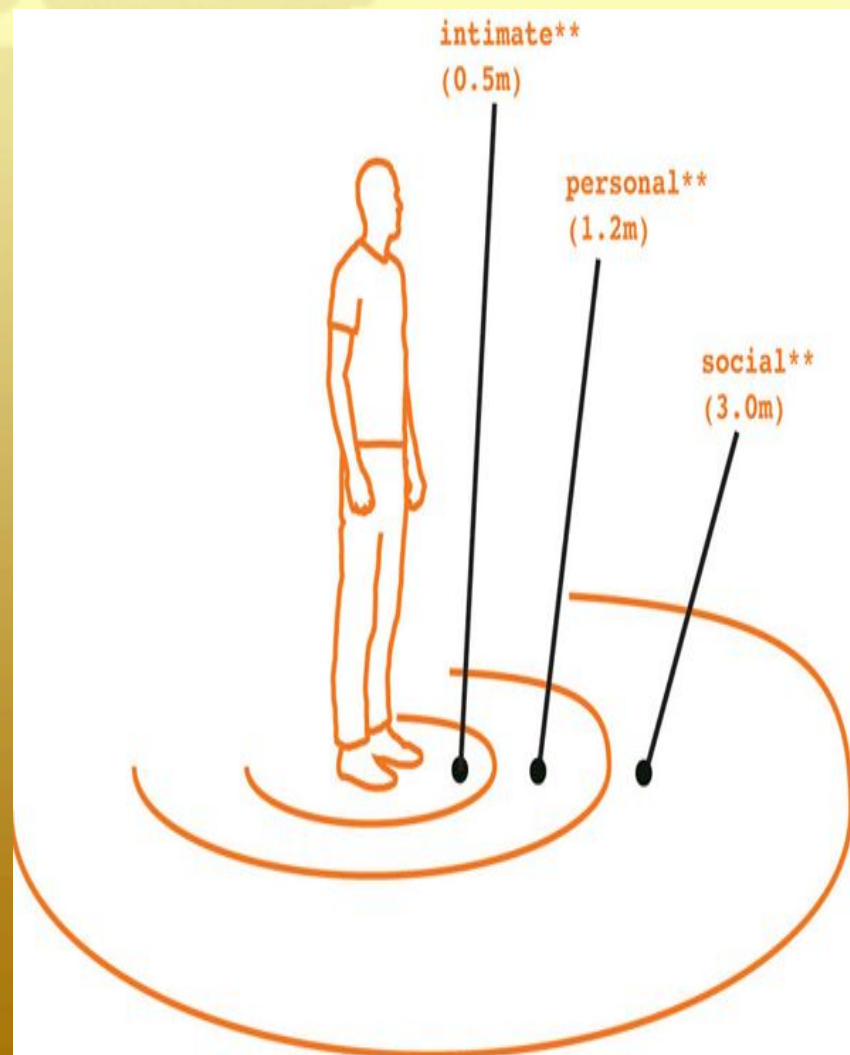
- 1. Четкая коммуникация**
- 2. Контроль действий персонала**
- 3. Пользование и приверженность инструкциям**
- 4. Инструктажи до/после проведения работ**
- 5. Критический подход**
- 6. Опыт эксплуатации**

Принцип трехразовой коммуникации
- принцип, при котором, после получения распоряжения оно повторяется лицом, его принявшим, и правильность принятия подтверждается лицом, его отдавшим

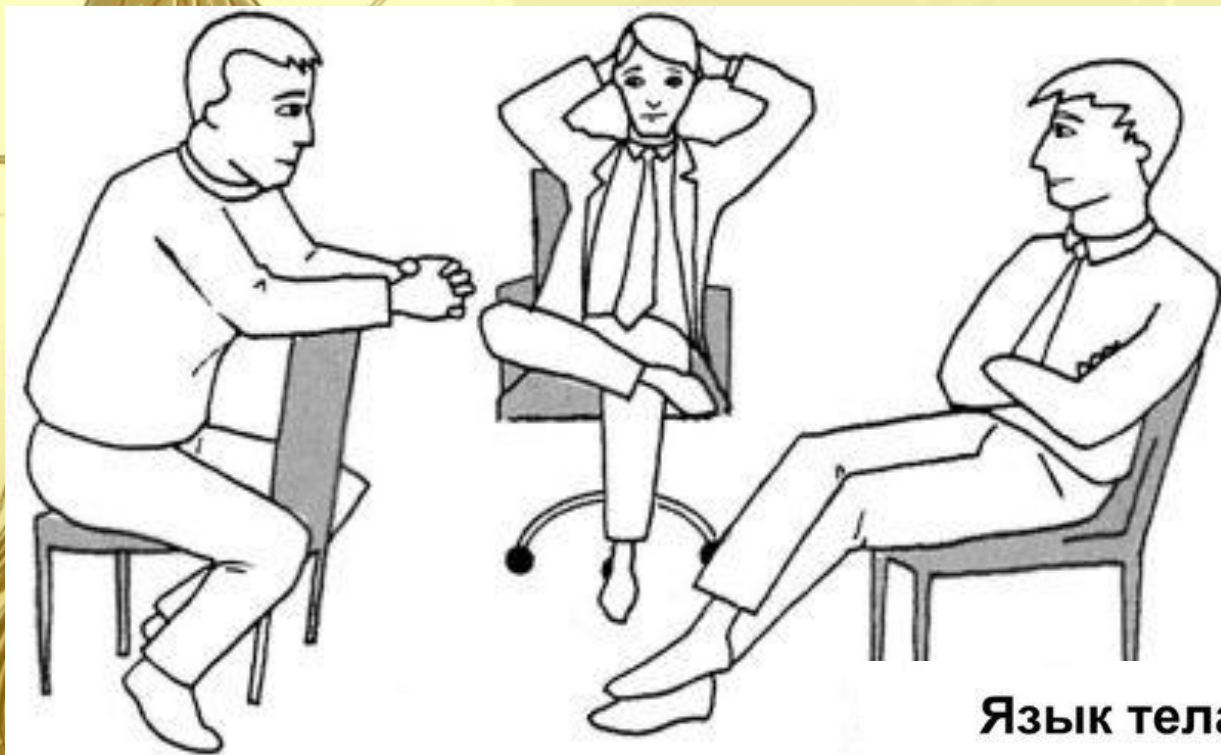


Невербальные средства общения:

- **Визуальные виды общения** - это жесты (кинесика),
- мимика, позы (пантомимика),
- кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение),
- пространственно-временная организация общения (проксемика),
- контакт глазами.



Аллан и Барбара Пиз



Язык тела на собеседовании



РУКИ ПОДНЯТЫ

- Замкнутость, уход в оборону



РУКИ/НОГИ СКРЕЩЕНЫ

- Закрыт, неубежден



НАКЛОН ВПЕРЕД

- Готов!



НАКЛОН НАЗАД

- Уверенность в собственном превосходстве



СМАХИВАНИЕ СОРИНКИ

- Неодобрение



Рис. 60. У него негативные мысли.



Рис. 51. *Прикрытие рта рукой*



Рис. 95. К действиям готов.

Сигналы рук



Огорчение и враждебность



Напряжение и несогласие

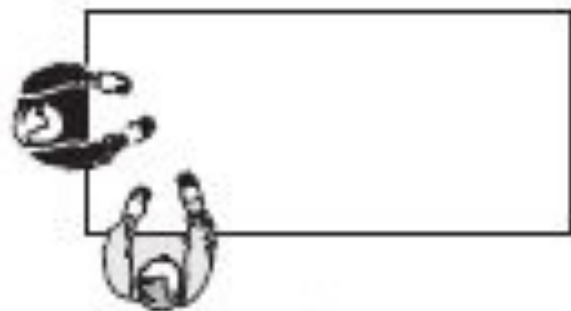


Самоуверенность

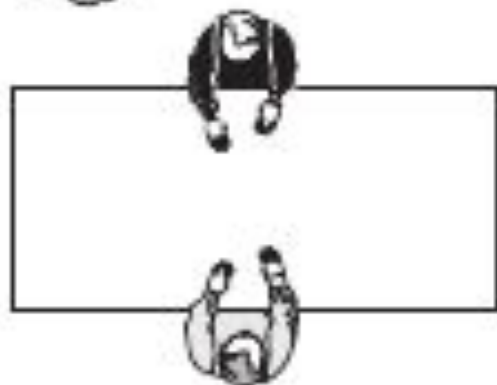


Оборонное или негативное состояние человека

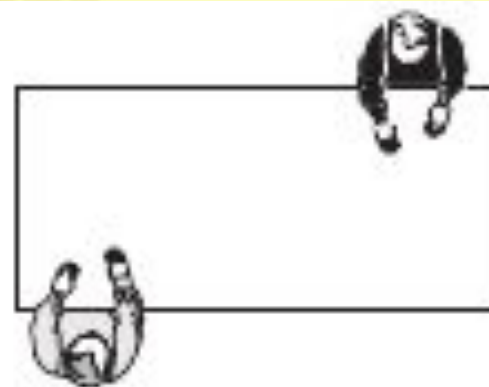
а)



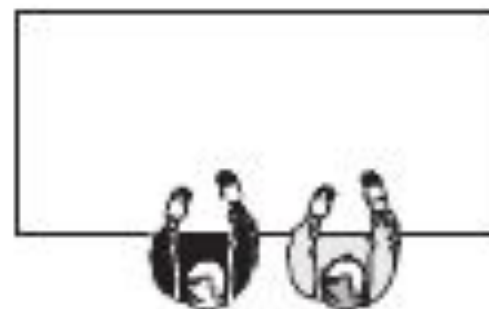
б)



в)



г)



а) позиция углового расположения, характерная для людей, занятых дружеской непринужденной беседой;

б) конкурирующие собеседники — оборонительная позиция;

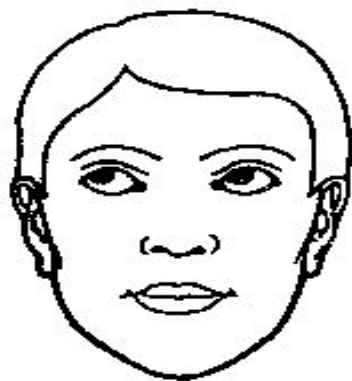
в) независимая позиция — расположение по диагонали;

г) общение при деловом взаимодействии

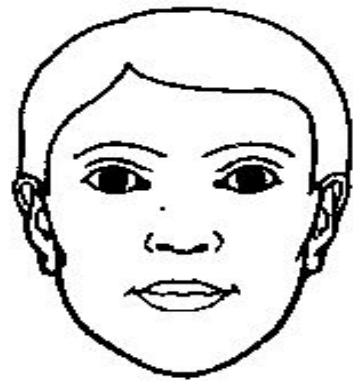
Невербальные средства общения:

- **Акустическая система**, включающая в себя следующие аспекты:
 - **паралингвистическую систему** (тембр голоса, диапазон, тональность) и
 - **экстралингвистическую систему** (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.).
- **Тактильная система** - (такесика)
 - (прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи).
- **Ольфакторная система**
 - (приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека).





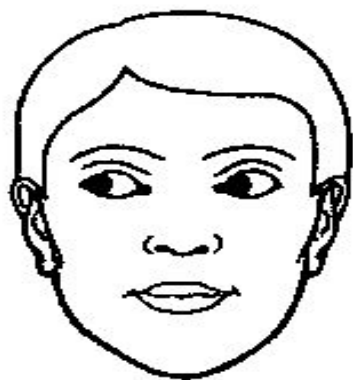
Сконструированные
зрительные образы



Визуализация
(лишенная фокуса)



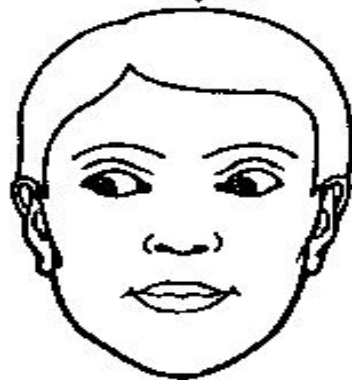
Вспоминаемые
зрительные образы



Сконструированные
звуки



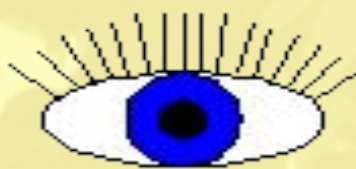
Вспоминаемые звуки



Чувства и телесные
ощущения



Внутренний диалог



Визуальный



Аудиальный



Кинестетический

Ведущая модальность (НЛП)

Классификация барьеров общения



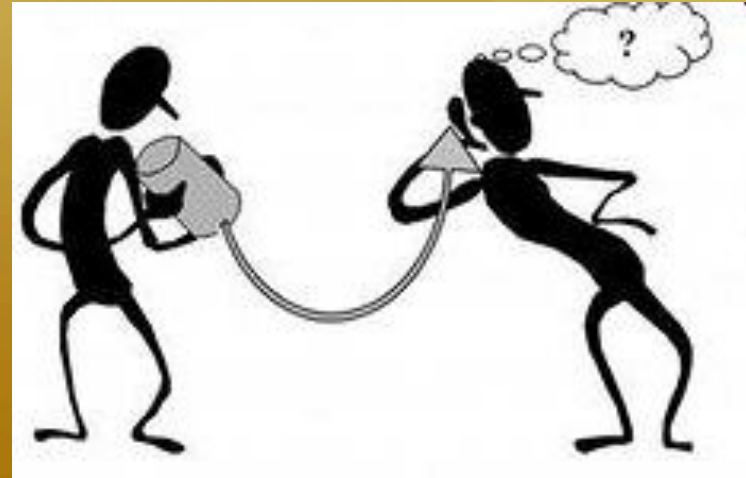
Принцип трехразовой коммуникации

- принцип, при котором, после получения распоряжения оно повторяется лицом, его принявшим, и правильность принятия подтверждается лицом, его отдавшим



Коммуникативная сторона (обмен информацией) характеризуется:

- умением устанавливать психологический контакт;
- учетом особенностей коммуникативного воздействия;
- аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;
- эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.



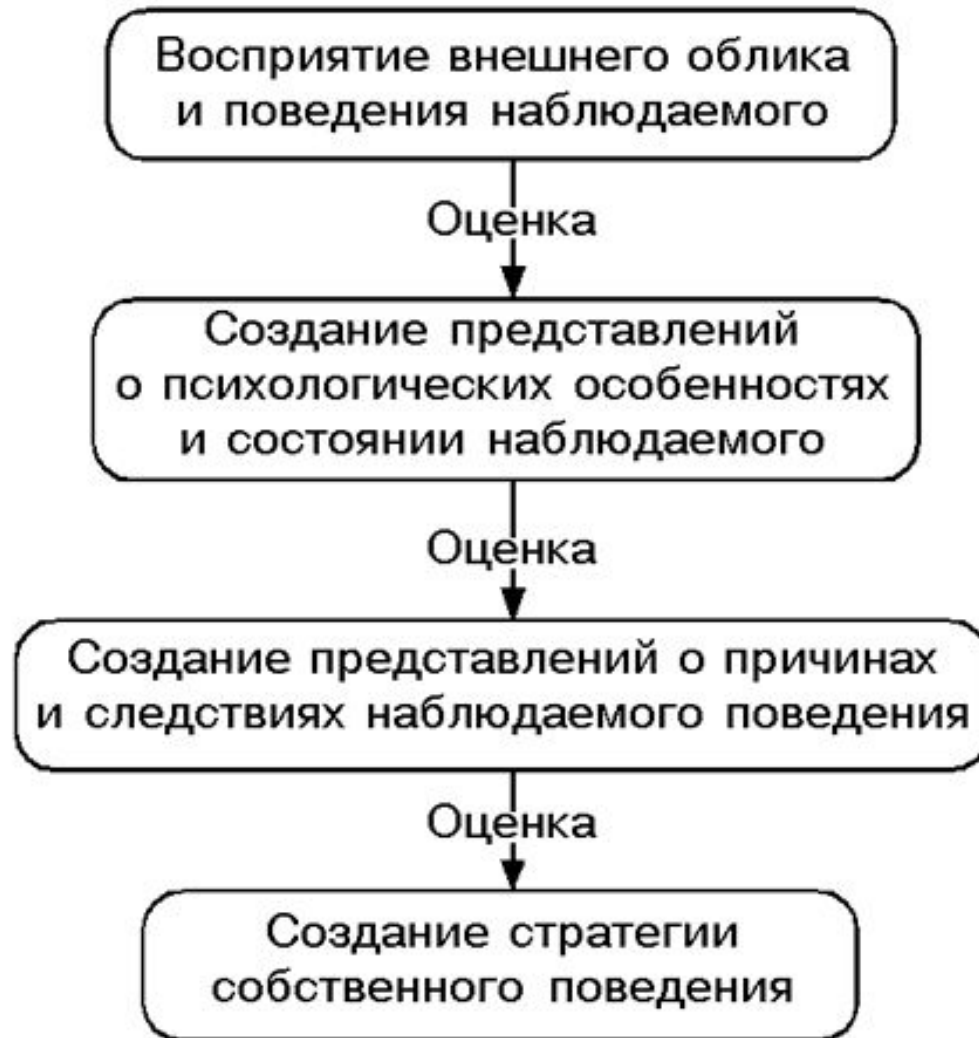
Перцептивная сторона общения-

- *Восприятие и понимание другого человека;*
- *Механизмы перцепции:
идентификация;
стереотипизация;
рефлексия;
установка и др.*





Структура перцептивного процесса



Идентификация -

- это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление себя его особенностям.





- классификация форм поведения и интерпретация (иногда без каких-либо оснований) их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, т.е. отвечающим социальным стереотипам.

Гендерные стереотипы

- гендерные стереотипы возникают на основе
- гендерных ролей.
- Установившиеся стереотипы выступают как нормы для женщин и мужчин и являются моделями для гендерно-ролевой социализации



Установка -

- **Эффект ореола**

- состоит в том, что под влиянием заранее распространяемой и односторонне поданной информации (дезинформации) происходит приписывание субъекту определенных черт, которых у него нет и которые заслоняют его подлинные качества.

**это
психологическое
состояние
предрасположен-
ности субъекта к
определенной
активности в
определенной
ситуации.**



Эффект новизны

- Тесную связь с первым впечатлением имеет эффект новизны, который наблюдается в ситуациях, когда последняя информация о человеке оказывается наиболее значимой и поэтому лучше запоминается (по аналогии с «эффектом края» при запоминании).



Рефлексия

- Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению, выступает в форме *рефлексии*.
- Человек, отражая другого, отражает и себя в зеркале восприятия этого другого.



Содержание межличностного восприятия -



- Первое впечатление о человеке в социальной психологии рассматривается в качестве сложного психологического феномена, включающего в себя чувственный, логический и эмоциональный компоненты.
- На формирование первого впечатления о человеке влияют следующие факторы:
 - особенности его внешнего облика и поведения;
 - ситуация, тот социальный фон, на котором воспринимается данный субъект;
 - субъективный фактор, т.е. наши личностные качества, психический склад, отношение к различным сторонам действительности.

Перцептивная сторона (восприятие, познание и взаимопонимание) включает:

- познание себя в процессе общения;
- познание и понимание собеседника;
- прогнозирование поведения партнера по общению.



Интерактивная сторона общения - обмен действиями, поступками.

- предполагает психологическое воздействие, происходит изменение личности под влиянием других людей (изменение взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний).
- Изменения личности под влиянием других людей могут быть временными, преходящими или устойчивыми.



Трансактный анализ структуры взаимодействия

Э. Берна

Взросл
ый

«надо,
хочу!»

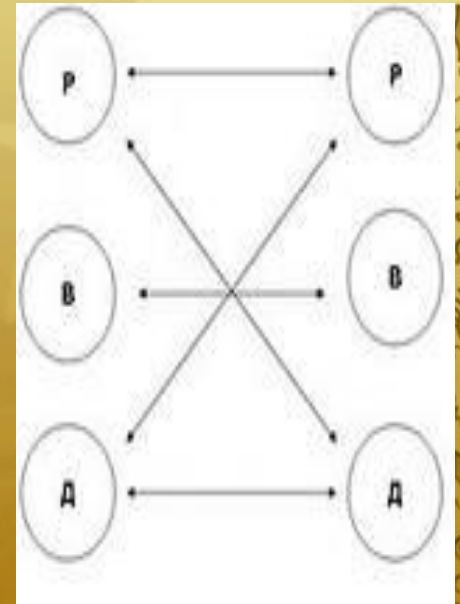
Родител
ь
«Надо!»


Ребенок
«Хочу!»



Эффективная коммуникация по Эрику Берну:

- При общении с коллегами обычно стремятся занять позицию Взрослого,
- предусматривающую спокойный тон, выдержку, солидность, ответственность за свои поступки, равноправие в общении.





„СТРЕМИТЕСЬ ИЗБЕГАТЬ КОНФЛИКТОВ ...
КОНТРОЛИРУЙТЕ СЕБЯ ...
ПРИМИТЕ ЭТО ЛЕГКО”, – ПОСТОЯННО СОВЕТУЕТ ДЕЙЛ КАРНЕГИ.
”ЧТО Ж, ПОПРОБУЙТЕ.
НО КОГДА ВЫ, ИЗМОТАВ ДО ПРЕДЕЛА СВОЮ НЕРВНУЮ СИСТЕМУ,
ПРИДЕТЕ КО МНЕ ЛЕЧИТЬСЯ,
Я ВАМ ДАМ ПРЯМО ПРОТИВОПОЛОЖНЫЕ СОВЕТЫ”, – ПИШЕТ
ВЫДАЮЩИЙСЯ АМЕРИКАНСКИЙ ПСИХОЛОГ

Эверетт Шостром

В СВОЕЙ СТАВШЕЙ БЕСТСЕЛЛЕРОМ
В ДЕСЯТКАХ СТРАН КНИГЕ

АНТИ-КАРНЕГИ, ИЛИ ЧЕЛОВЕК- МАНИПУЛЯТОР



СЕГОДНЯ, КОГДА ”КАРНЕГИЗАЦИЯ ВСЕЙ СТРАНЫ”
ДОСТИГЛА, КАЖЕТСЯ, СВОЕГО ПИКА,
СОВЕТЫ ЭВЕРЕТТА ШОСТРОМА
ПРИДУТСЯ НАМ КАК НЕЛЬЗЯ КСТАТИ.

OZON.RU

Вывод:

- **Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.**

Природа конфликта

Слова «**конфликт**» происходит от латинского conflictus, первоначально понимаемого как столкновение.

Конфликт - это противоборство, это борьба, но проявляемая в самых различных формах.

Конфликт - это отсутствие согласия между двумя и более сторонами.


Конструктивный конфликт -

- конфликт, позитивно влияющий на структуру, динамику и результативность социально-психологического процесса и служащий источником самосовершенствования личности; конфликт, в котором конструктивные функции преобладают над деструктивными.





ФЕНОМЕНОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

- - это описание элементов и характеристик конфликта, воспринимаемых, познаваемых опытным путем.
 - Феномен является противоположностью ноумену. Ноумен – это то, что постигается разумом, непосредственно не воспринимается и составляет основу, сущность феномена.
- 

Необходимое/обязательное условие возникновения конфликтов:

- восприятие конфликтности
ситуации или отношений

Теорема Томаса:

Если человек определяет ситуацию как конфликтную, она становится конфликтом по своим последствиям




Динамика конфликта





Основные стадии развития конфликта

1. Латентный период
 2. Инцидент
 3. Эскалация
 4. Кульминация
 5. Завершение конфликта
 6. Постконфликтная ситуация
- 

Этапы латентного периода

- возникновение объективной проблемной ситуации;
- осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия;
- попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами;
- возникновение предконфликтной ситуации



Характеристика инцидента

- Инцидент – это открытое столкновение сторон, проба сил, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу.
- Инцидент по своему содержанию может быть не связан непосредственно с конфликтной ситуацией, возникать по случайному поводу.
- Инцидент – это «последняя капля», которая переполняет чашу терпения.
- Конфликт может закончиться на стадии инцидента.



Эскалация конфликта

- Эскалация *scala* (лат.) – лестница.
- Эскалация – это прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие




Кульминация конфликта




- Кульминация это пик, высшая точка развития конфликтных отношений.
- Кульминация наступает тогда, когда эскалация конфликта привела одну или обе стороны к действиям, которые наносят серьезный ущерб делу, которое их связывает.
- Обычно отражается в каком-то "взрывном эпизоде".
- При кульминации конфликт достигает такого накала, что обоим или хотя одной стороне становится ясно, что продолжать конфликт просто нет смысла.
- Кульминация подводит стороны к осознанию необходимости прервать действия и искать выход из конфликта.
- Эскалация не обязательно заканчивается кульминацией.





Стадия завершения конфликта

- Завершение конфликта – это переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта.
 - Завершение конфликта характеризуется тем, что обе стороны осознали безрезультатность продолжения конфликта.
 - По характеру завершения конфликта может быть: победным, компромиссным, проигрышным.
 - По форме разрешения конфликта: мирным, насильственным.
 - По функциям конфликта: конструктивным, деструктивным.
 - По полноте решения: полностью решенным, отложенным на время.
- 




Характеристика постконфликтной ситуации

- По окончании конфликта создается ситуация, которая существенно отличается от той, которая была до и во время конфликта.
 - Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте. Это явление называется постконфликтный синдром.
 - Полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия.
 - Чаще последствия конфликта бывают одновременно и позитивными, и негативными.
- 



Основные способы завершения конфликта:

- 1) затухание конфликта,
 - 2) устранение (уничтожение) оппонента или двух оппонентов противоборства,
 - 3) устранение или уничтожение объекта конфликта,
 - 4) изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта,
 - 5) участие в конфликте третьей стороны, которая способна завершить его путем использования силы,
 - 6) обращение субъектов конфликта к арбитру и завершение его путем третейского суда,
 - 7) переговоры, как самый эффективный способ,
 - 8) перерастания конфликта в другой конфликт.
- 



Производственные конфликты:

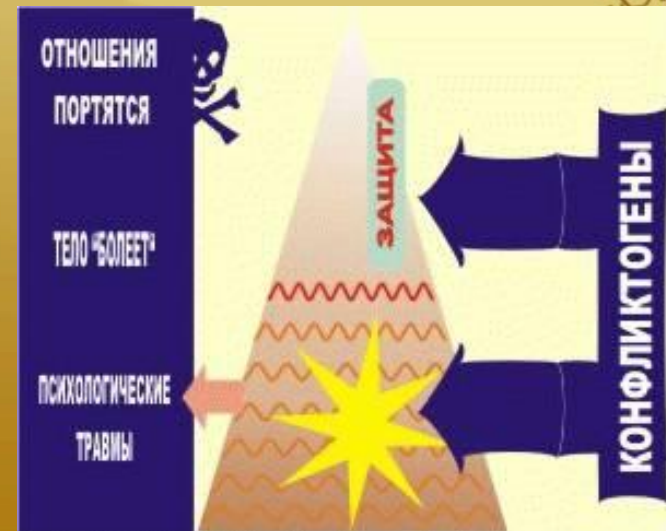
- **Вертикальный конфликт** — предполагает взаимодействие субъектов вертикального подчинения: руководитель — подчиненный, предприятие — вышестоящая организация, малое предприятие — учредитель.
- Особенность данного вида конфликтов — изначально разное соотношение власти у участников, разные возможности при взаимодействии.
- **Горизонтальный конфликт** — предполагает конфликтное взаимодействие равных (по иерархическому уровню, располагаемой власти) субъектов: руководителей одного уровня, предприятий и специалистов между собой.

ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

Структуры внутреннего мира личности, находящиеся в конфликте			Вид внутриличностного конфликта
«Хочу» («Я хочу») Мотив	«Надо» («Я должен») Ценность	«Могу» («Я есть») Самооценка	
			Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»)
			Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)
			Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»)
			Рольевой конфликт (между «надо» и «надо»)
			Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)
			Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»)

Конфликтогены!

- это любое слово или действие, могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт.
- Конфликтоген — это провокативный фактор.
- *Дословный перевод слова «конфликтоген» — «рождающий конфликты».*



Позиция руководителя,

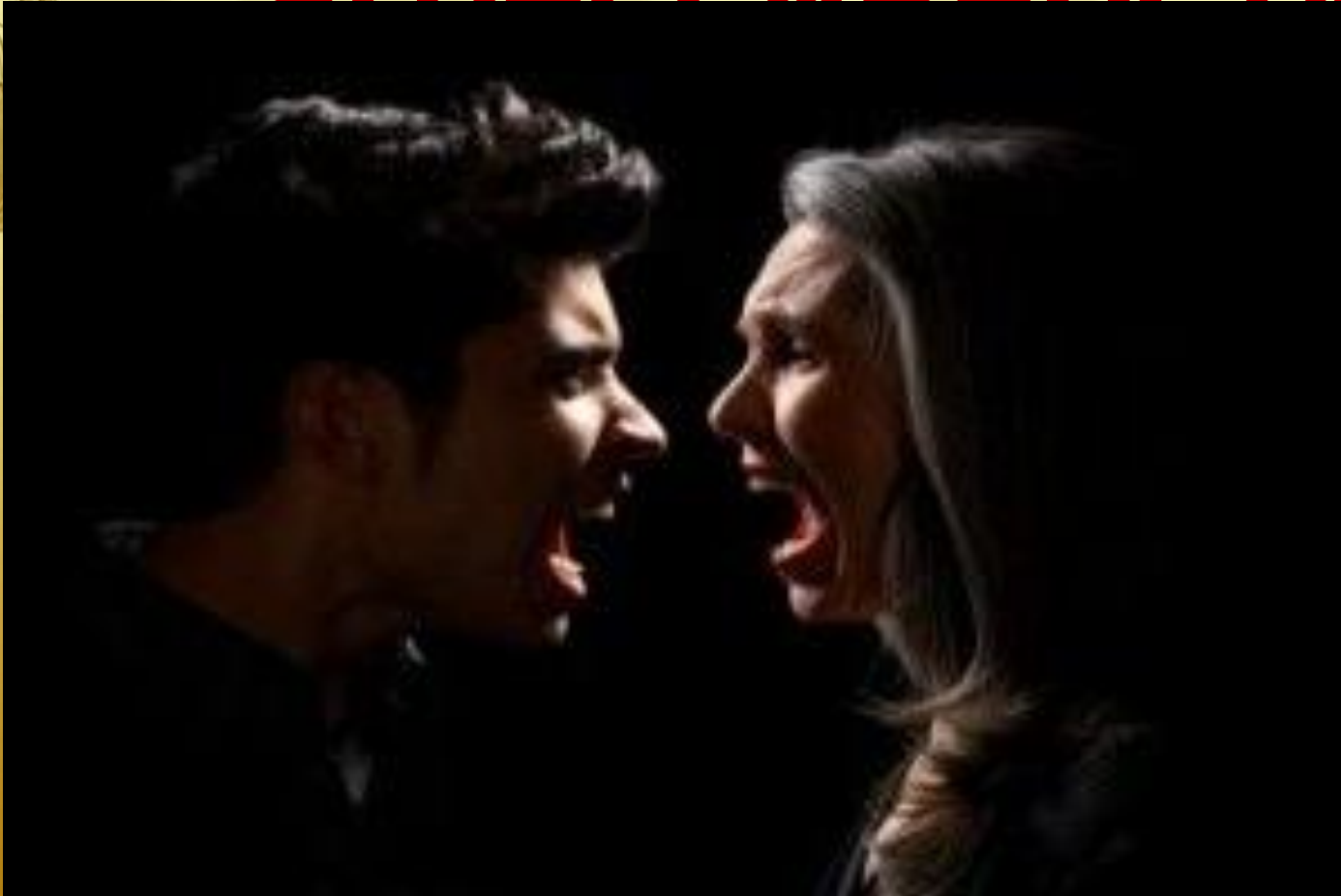
- которому приходится решать две противоположные по своей направленности стратегические задачи: развивать организацию и сохранять ее устойчивость (стабильность).



СТРЕМЛЕНИЕ К ПРЕВОСХОДСТВУ



проявления агрессивности



ЭГОИЗМ




Нарушение дисциплины, правил этики, внутреннего трудового распорядка



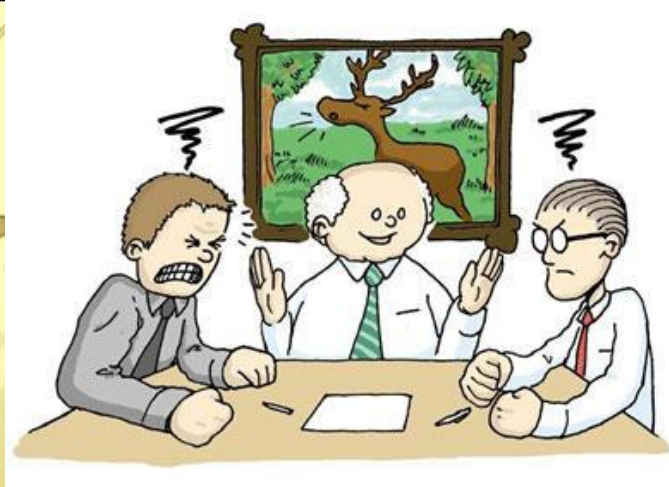


Конфликтогены по отношению к потребностям:

- потребность в информации
 - навязывание собеседнику недоступного стиля речи
 - потребность во внимании
 - потребность в общении и
потребность уйти от общения
- 

Управление конфликтом!

- Узнавайте конфликтогены «в лицо».
- Учитесь понимать потребности человека.
- Помните, что ограничить воздействие конфликтогенов гораздо легче, если их вовремя обнаружить.
- Старайтесь в общении действовать по принципу «если не я, то кто же?» Это будет способствовать ограничению влияния разрушительных конфликтогенов.
- Стремитесь к ясности высказываний, недвусмысленности и информативности.
- Не жалейте сил для создания вокруг себя атмосферы психологического комфорта и общности людей (синтонность).
- Будьте внимательны к психологическому дискомфорту, как к возможности изменений
 - **Технологический аспект управления конфликтами в организации заключается в сознательном использовании конфликтогенных факторов, содержащих в себе информацию, приводящую к неудовлетворенности людей и к появлению и обострению противоречий между ними.**



- К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять.
- Он совместно с Ральфом Килманном (Ralph Kilmann) предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.



Опросник Кеннета Томаса

Вывод:

- Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе: как способ развития организации, группы и отдельной личности, выделяя в противоречивости конфликтных ситуаций позитивные моменты, связанные с развитием и субъективным осмыслением жизненных ситуаций.



Практическое занятие: «Основы конструктивного общения»

- Манипуляция, его виды. Теория антикарнеги Шосторома.
 - Понятие и психологическая структура общения.
 - Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции.
 - Коммуникативная сторона общения. Закономерности коммуникативного процесса.
 - Интерактивная сторона общения.
 - Вербальные и невербальные средства общения.
 - Конфликты, виды конфликтов и их пути разрешения.
 - Основные фазы конфликта.
 - **Добавить к психологическому портрету – результаты методики Томаса**
 - **«Стили поведения в конфликте».**
- 