

Лекция 4

Психологическая характеристика общения

Вопросы лекции:

I. Общение - понятие, структура, функции.

II. Стороны общения

I. Общение - понятие, структура, функции.

Общение – передача информации между людьми, в процессе их **взаимодействия** и **восприятия** друг другом.

Содержание общения — информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому.

Средства общения — способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации.

Структура общения



**В ходе общения его участники обмениваются не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда, но и мыслями, намерениями, идеями, переживаниями и т.д.*

Три стороны общения

Коммуникативная – общение как передача информации (вербальное и невербальное).

Интерактивная – общение как взаимодействие людей друг с другом (кооперация и конкуренция).

Перцептивная – восприятие людьми друг друга (эмпатия и рефлексия и т.д.).

Функции общения

1. Информационно-коммуникативная функция охватывает процессы формирования, передачи и приема информации.

2. Регуляционно-коммуникативная функция - заключается в регуляции поведения.

**Благодаря общению человек осуществляет регуляцию не только собственного поведения, но и поведения других людей, и реагирует на их действия, то есть происходит процесс взаимного налаживания действий.*

3. **Аффективно-коммуникативная функция** - характеризует эмоциональную сферу человека, в которой выявляется отношение индивида к окружающей среде, в том числе и социальное.

Этапы общения

1. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
2. Ориентировка в личности собеседника.
3. Планирование содержания своего общения — человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
4. Выбор конкретных средств общения, фраз, поведения и т.д.
5. Установление контакта
6. Обмен мнениями, идеями, фактами

7. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
8. Корректировка направления, стиля, методов общения и способов их взаимодействия.

II. Стороны общения

Коммуникативная сторона общения

Вербальная коммуникация

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы *человеческую речь*.

*Различают *письменную* и *устную* речь. Устная речь подразделяется, в свою очередь, на *диалогическую* и *монологическую*

Речь является лишь частью единого процесса коммуникации, и в реальной жизни вербальная и невербальная коммуникация тесно взаимосвязаны.

Произнесенные слова и сопровождающее их невербальное поведение **могут и противоречить друг другу**. Выражая идею словами, индивид способен в то же время невербальными средствами выразить прямо противоположное.

Невербальная коммуникация

Невербальная коммуникация включает следующие основные знаковые системы: оптико-кинетическую; пара - и экстралингвистическую; организацию пространства и времени коммуникативного процесса;

*Совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентацию эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу.

I. *Оптико-кинетическая система* знаков включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система предстает как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела.

Мимика

Согласно теории эволюции Ч. Дарвина, мимика – движения лица, выражающие эмоции, – является **врожденной**, не зависимой от расы или культуры и не различается у человеческих существ во всем мире.

**Культурно обусловленные правила «показа» эмоций* - передающиеся из поколения в поколение правила, регулирующие экспрессивные выражения лица и предписывающие, какие эмоции позволительно в определенных ситуациях показывать, а какие – прятать.

Жесты

**Разные типы жестов в разной степени связаны с культурой.*

Большинство жестов **культурно – специфичны**, и не только не способствуют межкультурной коммуникации, а затрудняют ее.

Виды жестов

1. **Адаптеры**, (почесывание носа, покусывание губ) помогают нашему телу адаптироваться к окружающей обстановке. Культура определяет, какие из них прилично или неприлично использовать в той или иной ситуации.

2. *Иллюстраторы* непосредственно связаны с содержанием речи, визуально подчеркивают или иллюстрируют то, что слова пытаются выразить символически.

3. *Жесты-символы* - имеют собственное когнитивное значение, т.е. способные самостоятельно передавать сообщение, хотя они часто и сопровождают речь.

Бессознательные жесты

жесты оценки — почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию);

жесты уверенности — соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;

жесты нервозности и неуверенности — переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.;

жесты самоконтроля — руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.;

жесты ожидания — потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

жесты отрицания — сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа и др.;

жесты расположения — прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;

жесты доминирования — жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;

жесты неискренности — жест «прикрытие рукой рта»,

«прикосновение к носу» - как более утонченная форма, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то;

поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.

II. *Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.*

- **Паралингвистическая система** — это система вокализации, т. е. качество голоса, его диапазон, тональность.
- **Экстралингвистическая система** — включение в речь пауз, покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи.

III. *Организация пространства и времени коммуникативного процесса* выступает также особой знаковой системой, несет смысловую нагрузку, как компонент коммуникативной ситуации.

Проксемика

Проксемика – пространственно-временная организация общения.

Интимная зона – 0 – 45см

Личная зона – 45 – 120см

Социальная зона – 120 – 350см

Публичная зона – 350 – 750см

**Довольно легко установить, какого уровня общения желает придерживаться ваш потенциальный партнер. Достаточно намеренно сократить личную дистанцию, и другой человек неосознанно сделает движение, чтобы установить то расстояние, которое в данный момент находит приемлемым.*

При нарушении границ территории

- **беспокойное ерзанье**, сигнализирующее о желании удалиться
- **опора на руки с намерением подняться**, что сигнализирует о желании встать и удалиться
- **зажмуривание глаз**: «Я не хочу видеть, что вы подошли ко мне так близко»
- **опускание подбородка на грудь**: «Я подчиняюсь, да, мне страшно, и я защищаю свою шею, оставь меня в покое»

- **приподнимание плеч для прикрытия шеи:**
«Твое вторжение я расцениваю как нападение и защищаю свою шею»
- **хватание предметов,** особенно карандашей, которые затем в большинстве случаев заточенным концом поворачиваются в сторону «оккупанта»: «Я держу себя в руках или вооружаюсь, чтобы защититься от тебя»

**При вторжении женщины в интимную зону мужчины возмущение будет не настолько сильным, как при вторжении мужчины в интимную зону женщины.*

Перцептивная сторона общения

Стереотипизация – это построение образа на основе уже существующего, устойчивого представления.

Эмпатия — это эмоциональное сопереживание другому человеку. Она проявляется в форме отклика одного человека на переживание другого. Через эмоциональный отклик люди познают внутреннее состояние других.

Рефлексия — это механизм самопознания в процессе межличностного восприятия, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается его партнером.

Каузальная атрибуция (стремление к выяснению причин поведения субъекта) — механизм интерпретации поступков и чувств другого человека.

1) люди, познавая друг друга, **не ограничиваются получением внешне наблюдаемых сведений**, но стремятся к выяснению причин поведения и выводам, касающимся соответствующих **личностных качеств субъекта**;

2) поскольку информация о человеке, получаемая в результате наблюдения, чаще всего недостаточна для надежных выводов, **наблюдатель находит вероятные причины поведения и черты, личности и приписывает их наблюдаемому субъекту;**

3) эта причинная интерпретация **существенно** влияет на поведение наблюдателя.

Интерактивная сторона общения

От эффекта взаимного непонимания можно избавиться только при условии соблюдения определенных требований во взаимодействии: признание равноправия сторон, обстановки открытости и доверия в общении, уважение традиционных норм, образа жизни и т.п.

На уровень культуры общения влияют следующие факторы:

- **уровень общекультурного развития страны**, ее материальное, духовное, который определяет коммуникативную культуру конкретной группы и ее субъектов;
- **уровень развития конкретной личности**, состояние ее коммуникативного потенциала, связи с социумом;
- **коммуникативно-правовой и организационно-культурный порядок** в группе, в учреждении или учебном заведении;

- общие, национальные, отраслевые, конкретно групповые схемы взаимодействия участников общения, которые обеспечивают запрограммированный уровень культуры общения членов группы.

Политкорректность состоит в том, чтобы в используемом языке избегать всего того, что могло бы быть оскорбительным для тех или иных категорий лиц по признаку **расы, пола, вероисповедания, сексуальной ориентации, возраста, интеллектуальных особенностей** и т. д.,

Цели общения

Информационная

Обмен сообщениями, т. е. прием-передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т. д.

Контактная

Установление контакта как состояние обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержание взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности

Побудительная

Стимуляция активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий

Координационная

Взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности

Понимание

Не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т. д.).

Амотивная

Побуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний

Установление отношений

Осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду

Оказание влияния

Изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, активности и т. д.

Выводы

Коммуникативная компетентность - это наличие совокупности **знаний, умений и навыков**, владение которыми позволяет ориентироваться и эффективно управлять ими в профессиональных коммуникативных ситуациях.

