

# Перцептивная сторона общения

# Виды общения

Вербальное  
общение

- Осуществляется с помощью слов

Невербальное  
общение

- Средством передачи информации выступают позы, жесты, мимика, интонация, взгляды, положение в пространстве

# Основные компоненты социальной перцепции

Как формируется первое впечатление

Как происходит восприятие и понимание человека при длительном общении

Как мы понимаем действия партнера

Как осуществляется самоподача в процессе общения

# Основные механизмы познания другого человека в общении



# Идентификация

Простой эмпирический факт – для  
понимания человека следует  
«примерить на себя»

Чтобы понять человека – нужно  
этого ХОТЕТЬ

Механизм такого  
восприятия и понимания -  
ЭМПАТИЯ

# Эмпатия

- Способность к постижению эмоционального состояния другого человека через сопереживание.
- ( Не через осмысление проблемы, а через непосредственное прочувствование)

# Рефлексия

- ( от лат. reflexio) – обращение назад
- Знание того как партнер понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом



# Лицо - главный источник психологической информации.

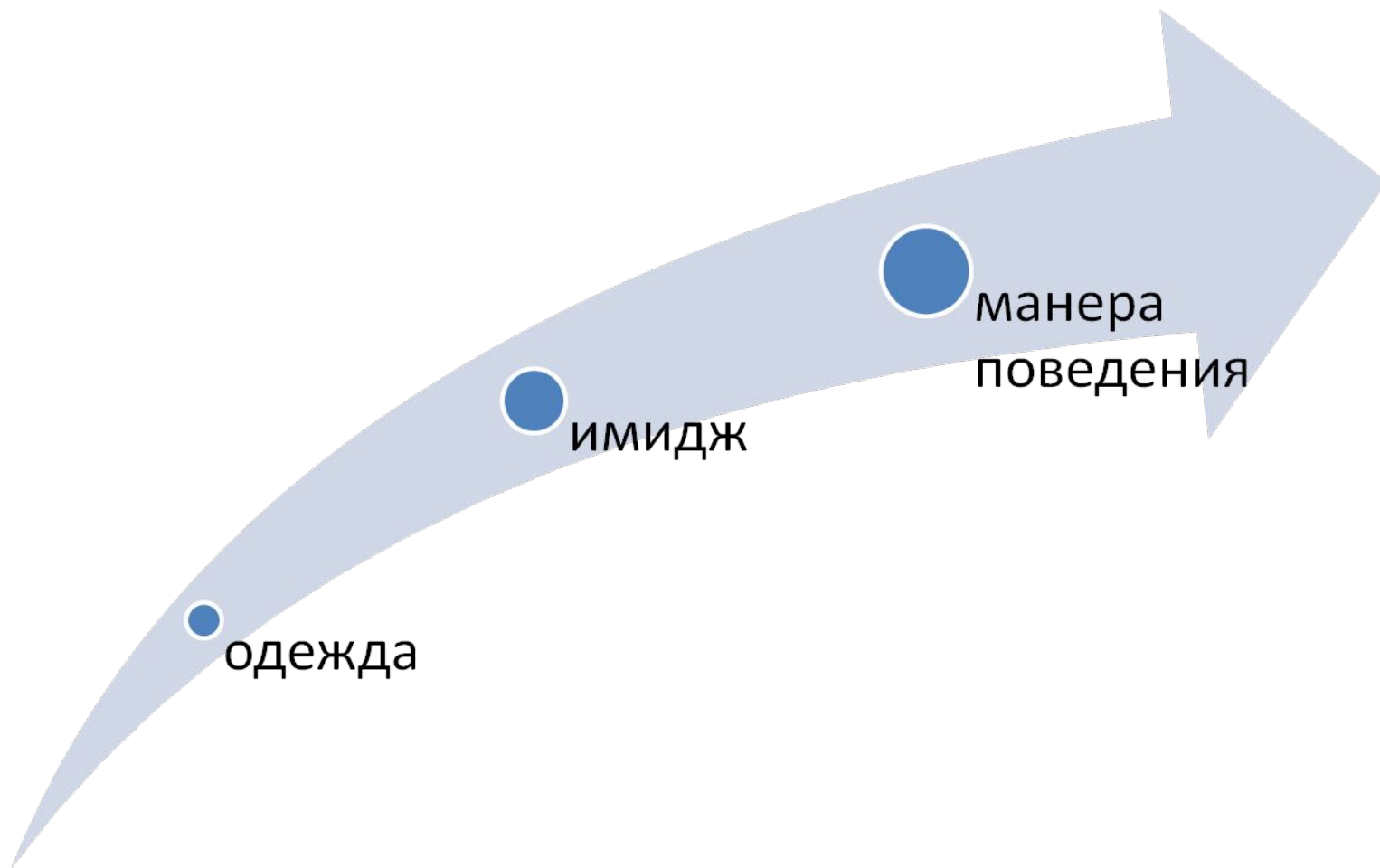
- Семь основных выражений лица:
  1. Счастье
  2. Удивление
  3. Страх
  4. Страдание
  5. Гнев
  6. Отвращение (или презрение)
  7. Интерес

Восприятие эмоционального состояния человека по лицу происходит  
**МОМЕНТАЛЬНО**

# Тело не лжет!

- «Тяжелая» походка – в состоянии гнева
- Самая большая длина шага - в состоянии гордости
- Руки «висят» – в состоянии страдания
- «Летит», более частые и легкие шаги – в состоянии и счастья.
- Чтобы понять человека – нужно этого ХОТЕТЬ

# Знаки внешности, формирующие «эффект ореола»







# Ошибки первого впечатления «эффект ореола»

Фактор превосходства

Фактор привлекательности

Фактор «отношения к нам»

# Способы воздействия партнеров друг на друга

## Заражение

- Невольная подверженность человека эмоциональным состояниям

## Внушение

- Целенаправленное, неаргументированное воздействие на человека
- Основывается на некритическом восприятии информации

## Убеждение

- Основано на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия
- Интеллектуальное воздействие на сознание человека

## Подражание

# Казуальная атрибуция

(приписывание причин поведения)

- Необходимость возникает в тех случаях, когда возникают неожиданные преграды на пути совместной деятельности.
- Чем больше затруднений при взаимодействии – тем активнее казуальная атрибуция



**Установки —  
эффективный способ  
оценки мира.**

# *Как усилить установки?*

Рассел Фазио и Марко Занной

**если установки являются следствием  
опыта, вероятность того, что они  
сохранятся надолго и будут  
направлять поведение, значительно  
возрастает**

# Установки и действия

- Участникам его, студентам университета, предлагалось задание, за выполнение которого можно было получить вознаграждение (лотерейные билеты на сумму до \$30 долларов), или задание, не сулившее никакого вознаграждения. Участники должны были выбрать одно из них лично для себя и другое — для некоего предполагаемого испытуемого. Хотя только 1 из 20 участников открыто сказал то, что наиболее нравственный поступок — «взять себе оплачиваемую работу», однако 80% поступили именно так. В проведенном затем эксперименте (в нем основное внимание исследователей было сосредоточено именно на моральном лицемерии) участникам предлагалось, при желании, решить вопрос распределения заданий с помощью монетки, бросив ее так, чтобы никто, кроме них, этого не видел. Даже среди тех, кто согласился бросить жребий, количество решивших проблему выбора в свою пользу составило 90%! Может быть, причина в том, что они как-то «хитрили», подбрасывая монетку? Даже после того как экспериментаторы решили сделать на обеих сторонах монет наклейки, обозначающие разные варианты, 24 участникам из 28, бросивших монеты, «выпало» выгодное задание.

# ***При каких условиях установки прогнозируют поведение?***

- Палата представителей Конгресса США: сначала ее члены при тайном голосовании подавляющим большинством голосов приняли закон о повышении собственного жалованья,
- а затем, буквально через несколько минут, при поименном голосовании столь же решительно отклонили его
- Боязнь критики не позволила большинству конгрессменов проголосовать так, как того требовало их истинное отношение к обсуждаемому законопроекту.

# Наши установки прогнозируют наше поведение, если:

- другие влияния минимальны;
- установка специфична для данного поведения;
- установка усилена, т. е. если что-то напомнило нам о ней или если она была приобретена таким образом, который гарантирует ее силу.

# Исполнение ролей

(Zimbardo, 1971; Haney & Zimbardo, 1998).

- Зимбардо интересовало, является ли тюремная жестокость следствием дьявольских наклонностей преступников и злонамеренных охранников или сами по себе роли охранника и заключенного как таковые способны озлобить даже не склонных к насилию людей. Виноваты ли люди в том, что тюрьма — это место, в котором царствует жестокость? Или люди жестоки потому, что находятся в тюрьме?
- Первый день прошел весело: все были поглощены игрой, однако затем наступило отрезвление: не только охранники и заключенные, но даже сами экспериментаторы оказались заложниками ситуации. Охранники начали унижать заключенных, а некоторые придумали жестокие и оскорбительные порядки.
- Заключенные отреагировали на это по-разному: кто — бунтом, а кто — апатией.
- По словам Зимбардо, **возникла «все разраставшаяся пропасть между реальностью и иллюзией, между исполнением роли и самоидентичностью...** Тюрьма, которую мы создали, поглощала нас и превращала в порождения ее собственной реальности» (Zimbardo, 1972). Эксперимент, который должен был продлиться 2 недели, был прерван Зимбардо уже через 6 дней, ибо он почувствовал угрозу социальной патологии.

Бросив монетку, Зимбардо назначил некоторых добровольцев на роль охранников. Он выдал им униформу, дубинки, свистки и сказал, что они должны требовать исполнения всех правил. Остальных участников эксперимента, «заключенных», облачили в унижающую человеческое достоинство одежду и заперли в камеры.

- Первый день прошел весело: все были поглощены игрой, однако затем наступило отрезвление: не только охранники и заключенные, но даже сами экспериментаторы оказались заложниками ситуации. Охранники начали унижать заключенных, а некоторые придумали жестокие и оскорбительные порядки. Заключенные отреагировали на это по-разному: кто — бунтом, а кто — апатией. В
- Возникла «все разрастающаяся пропасть между реальностью и иллюзией, между исполнением роли и самоидентичностью... Тюрьма, которую мы создали, поглощала нас и превращала в порождения ее собственной реальности» (Zimbardo, 1972).
- Эксперимент, который должен был продлиться 2 недели, был прерван Зимбардо уже через 6 дней, ибо он почувствовал угрозу социальной патологии.

# ***Высказанное становится убеждением***

- Преподаватели и профессора факультетов, в чьи обязанности входит написание якобы объективных рекомендаций для аспирантуры, наиболее щедры на комплименты в тех случаях, когда знают, что рекомендуемые ими студенты воспользуются своим правом ознакомиться с ними (Ceci & Peters, 1984).



# ***Феномен «нога-в-дверях»***

- Если вы хотите, чтобы человек оказал вам большую услугу, эффективной может быть следующая стратегия: сначала попросите его о небольшом одолжении.

Я баллотируюсь в Конгресс! Возьмите мой значок!

— И несколько наклеек на машину.

— А вот плакаты! Развесьте в саду! — А что, если я не захочу голосовать за Вас?!

— Не захотите?! И это после всего, что Вы для меня сделали?)



- Мы любим людей не столько за то добро, которое они сделали нам, сколько за то добро, которое мы сделали им. *Лев Толстой, Война и мир, 1867-1869*
- Нас формируют те поступки, которые мы совершаем; практикуясь в самоконтроле, мы приобретаем способность контролировать себя; совершая поступки, требующие мужества, мы становимся мужественными. *Аристотель*
- Человек делает то, что он есть, и становится тем, что он делает. *Роберт Музиль, Малая проза, 1930*
- С помощью мелких уступок можно манипулировать самовосприятием человека, превращать граждан в «слуг общества», случайных прохожих — в «клиентов», заключенных — в «помощников». *Роберт Чалдини, Психология влияния, 1988*>