

# Лекция № 4

## Социальная психология



**Тема: «Психология общения»**



**Ковалев В.Н., к.п.н., доцент  
кафедры психологии МГУ**

**Доцент кафедры психологии МГУ  
имени М.В. Ломоносова, к.п.н. В.Н. Ковалёв**

# ПЛАН

● **СУЩНОСТЬ И СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ**

● **виды, формы и функции общения**

● **БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ**

● **ЭФФЕКТИВНЫЕ СООБЩЕНИЯ**

● **ЭФФЕКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ**



# Рекомендуемая литература

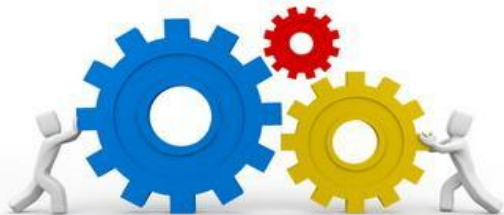
1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 2007
2. Бодалев А.А. Личность и общение.- М., 1983.-
3. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П., Линская Л.В. Основы конструктивного общения, - М.,1997.
4. Дэна Д. Забытое искусство слушать. – М., 1997.
5. Парыгин Б.Д. Социальная психология. – СПб., 2005.
6. Семиченко В.А. Психология общения. – К., 1997.



# Основные понятия

**Общение** – процесс взаимодействия субъектов (общностей или личностей), в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Шевандрин Н.И.



# Сущность общения

- **Общение** - это процесс межличностного взаимодействия, порожденный широким спектром актуальных потребностей партнеров, направленный на удовлетворение этих потребностей и опосредованный определенными межличностными отношениями.
- **Общение** включает в себя: обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнера.

*Парыгин Б.Д.*

# Общение понимается как:

- как вид деятельности;
- как форма информационной связи;
- как форма взаимодействия субъектов;
- как обмен мыслями, чувствами и переживаниями;
- как реальность человеческих отношений и реальность бытия человека.

# Виды общения

- **Социально-ориентированное;**
- **Групповое;**
- **Предметно-ориентированное;**
- **Личностно-ориентированное;**



# Виды общения

- Межличностное



- Массовое





# ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

## по содержанию

материальное  
(обмен предметами и продуктами деятельности)  
когнитивное  
(обмен знаниями)  
кондиционное  
(обмен психическими и психологическими состояниями)  
мотивационное  
(обмен побуждениями, мотивами, интересами)  
деятельностное  
(обмен действиями, умениями, навыками)

## по целям

биологическое  
(для поддержания, сохранения и развития организма)  
социальное  
(межличностные контакты для личного роста индивида)

## по средствам

непосредственное  
(с помощью данных от природы органов: головы, рук и т.д.)  
опосредованное  
(с использованием специальных орудий и средств)  
прямое  
(через личный контакт)  
косвенное  
(через посредников)



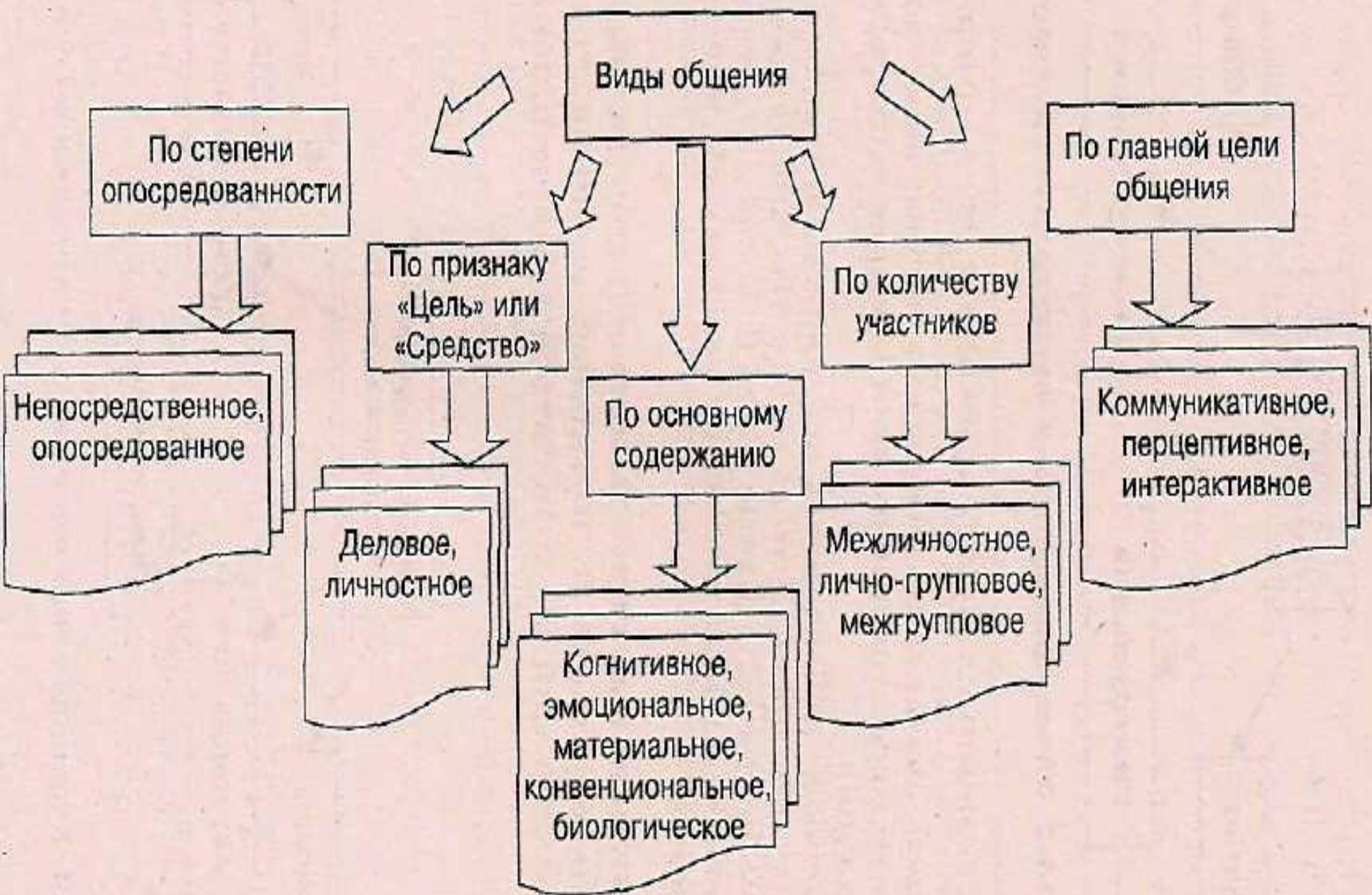


Рис. 24.1. Виды общения

# Формы общения

- Анонимная;
- Функционально-ролевая;
- Неформальная.



# Формы общения

- 
- ***Непосредственное общение***
- ***Опосредованное общение***

# СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

Структура общения представлена тремя ее сторонами:

## Коммуникация

Коммуникативная сторона общения позволяет представить нам общение как обмен информацией. Информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается.

## Интеракция

заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. не только в обмене знаниями, идеями, но и действиями

## Социальная перцепция

означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

# Структура общения

- А. Бодалев в структуре общения выделяет
- **гностический** (познавательный),
- **аффективный** (эмоциональный),
- **практичный** (деятельный)

КОМПОНЕНТЫ.

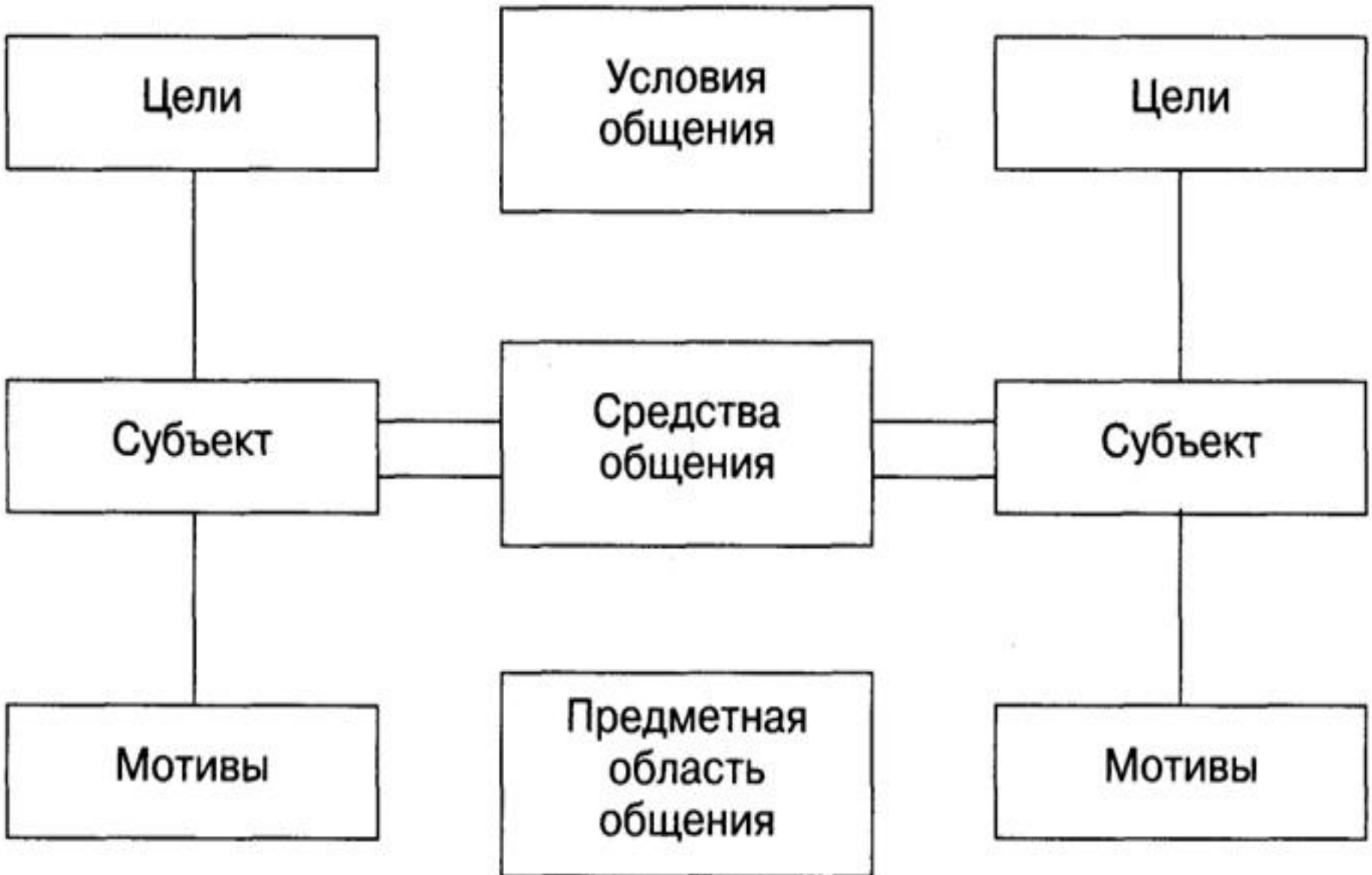


# Структура общения по А. Реан

## компоненты общения

- **когнитивно-информационный** (прием и передача информации),
- **регулятивно-поведенческий** (заостряет внимание на особенностях поведения субъектов, на взаимной регуляции их действий),
- **аффективно-эмпатический** (описывает общение как процесс обмена и регуляции на эмоциональном уровне);
- **социально-перцептивный** (процесс взаимного восприятия, понимания и познания субъектов).

# Структура ситуации общения





# СПЕЦИФИКА ОБЩЕНИЯ

Специфика межличностной коммуникации раскрывается в ряде процессов и феноменов: 1) психологической обратной связи, 2) коммуникативных барьерах, 3) коммуникативном влиянии, 4) существовании различных уровней передачи информации.



Основная цель информационного обмена в общении – выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу различных ситуаций или проблем.

# ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ:



*Карпенко Л.*

# Функции общения:

- Связующая функция;
- Формирующая функция;
- Подтверждающая функция;
- Организация и поддержание межличностных отношений;
- Внутриличностное общение.

*Семиченко В.А.*

# Функции общения

## Социальные функции:

- Организация совместной деятельности;
- Управление поведением и деятельностью;
- Контроль.

## Психологические функции:

- Обеспечение психологического комфорта личности;
- Удовлетворение потребности в общении;
- Функция самоутверждения.

*Григорьева Т.Г.*

# Функции общения

- коммуникативная — осуществление взаимосвязи людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия;
- информационная - состоит в обмене информацией между коммуникантами;
- когнитивная - состоит в осмыслении значений на основе представлений, воображения и фантазии;
- эмотивная - проявляется в эмоциональной связи индивида с действительностью;
- конативная - состоит в управлении и коррекции взаимных позиций коммуникантов — уточняются цели, мотивы и программы поведения, взаимная стимуляция и взаимный контроль поведения;
- креативная - состоит в развитии людей и формировании новых отношений между ними через механизмы взаимовлияния — подражание, эмоциональное заражение, внушение и убеждение.

**Парфенов В.К.**

**Б.Ломов выделяет в общении три функции:**

- **информационно-коммуникативную** (заключается в любом обмене информацией);
- **регуляционно-коммуникативную** (регуляция поведения и регуляция совместной деятельности в процессе взаимодействия);
- **аффективно-коммуникативную** (регуляция эмоциональной сферы человека).



Рис. 2.1. Функции общения

# Основу общения составляет вербальная коммуникация (речь)

## ФУНКЦИИ РЕЧИ ( по Р.Якобсон):

1. **Эмотивная** – отношение говорящего (коммуникатора) к слушающему (реципиенту);
2. **Конативная** – побуждение адресата к действию, приказ;
3. **Реферационная** – выражение мыслей;
4. **Поэтическая** – демаркация реального и воображаемого;
5. **Фактическая** – поддержание контакта;
6. **Метаязыковая** – уточнение, регуляция собственного высказывания.





# ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ



**На каждом этапе коммуникации мы сталкиваемся с барьерами, фильтрами общения, затрудняющими его.**

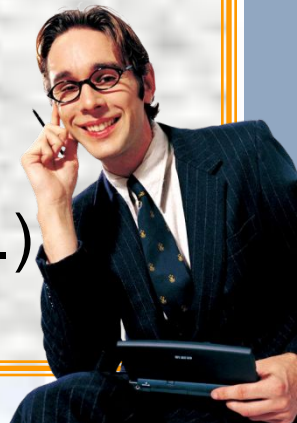


# Аспекты общения



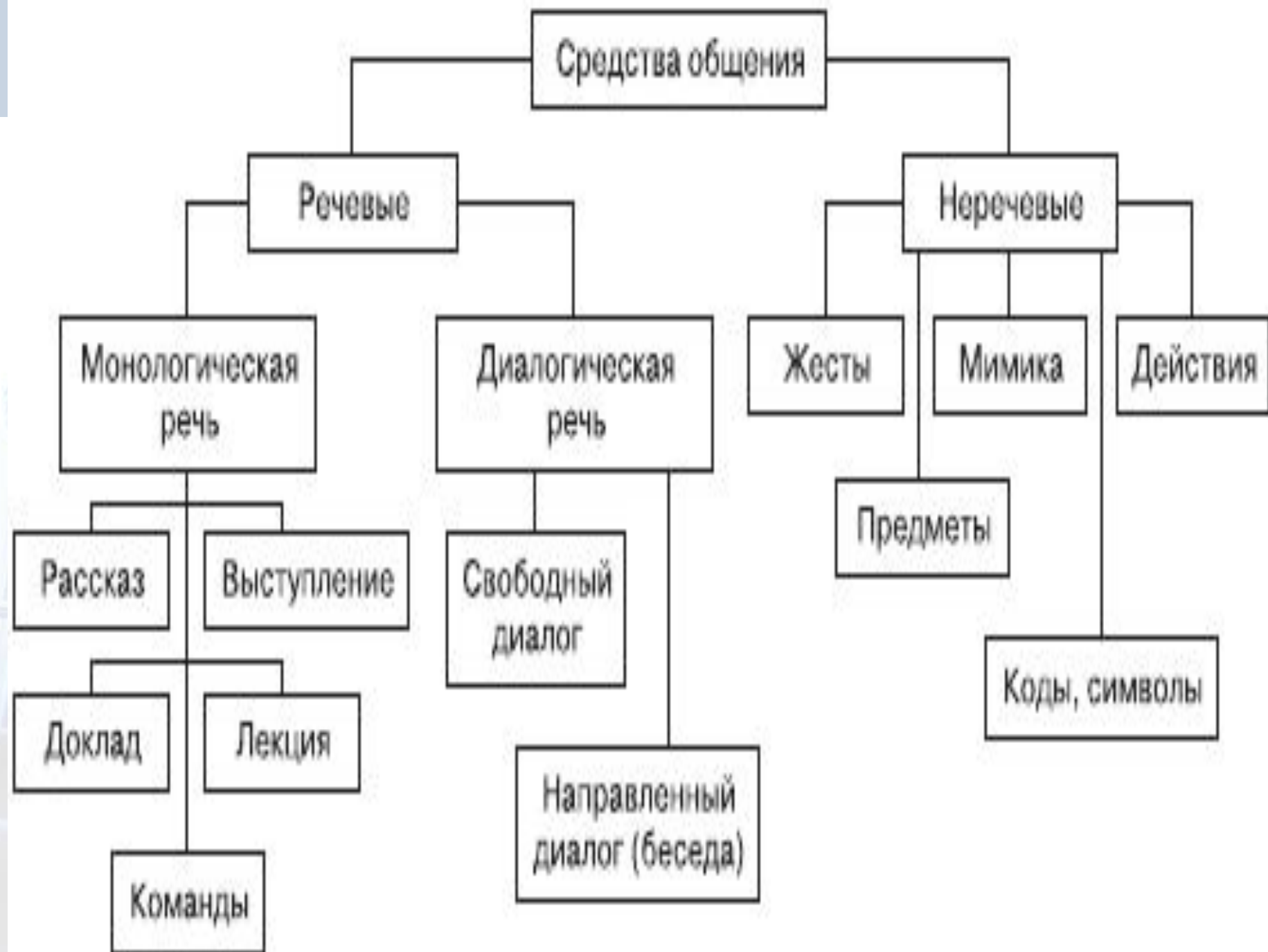
# СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ:

- **речь;**
- **оптико-кинестетическая система знаков (жесты, мимика, пантомима);**
- **паралингвистическая система;**
- **экстролингвистическая система (интонации, паузы);**
- **система организации пространства и времени коммуникации;**
- **система контакта глазами (Андреева Г.М.);**



# Средства общения:

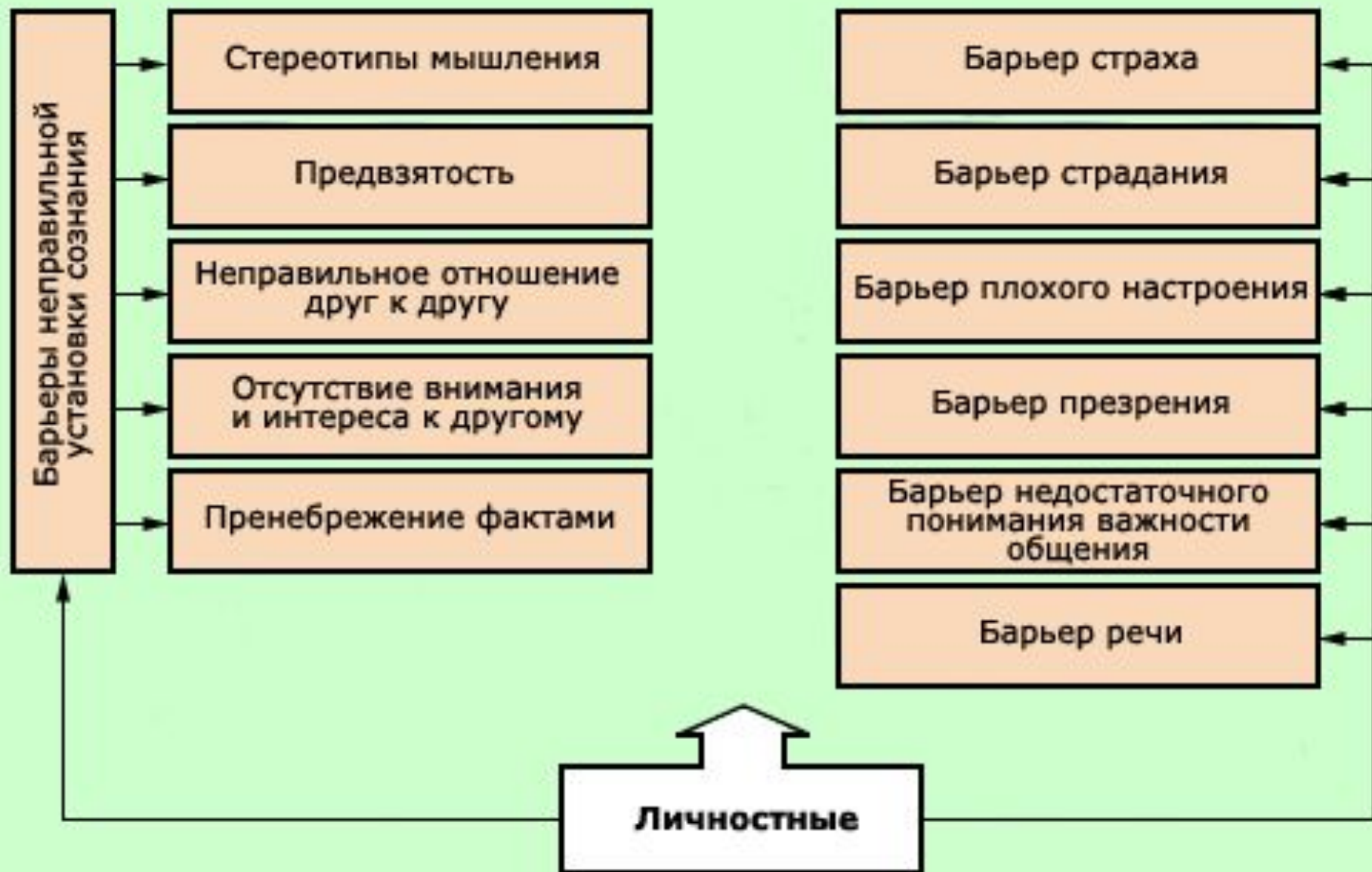
- **Кинетические** - зрительно воспринимаемые (мимика, поза, жесты, походка, взгляд);
- **Просодические** - ритмико-интонационные стороны речи (высота тона, громкость, тембр, сила ударения);
- **Экстралингвистические** – включение в речь пауз, вздохов, смеха, плача и т.д.;
- **Такесенические** - динамические прикосновения (рукопожатия, похлопывания, поцелуи);
- **Проксемические** - ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними (дистанцирование). *(Семиченко В.А.)*



# Фильтры (барьеры) общения

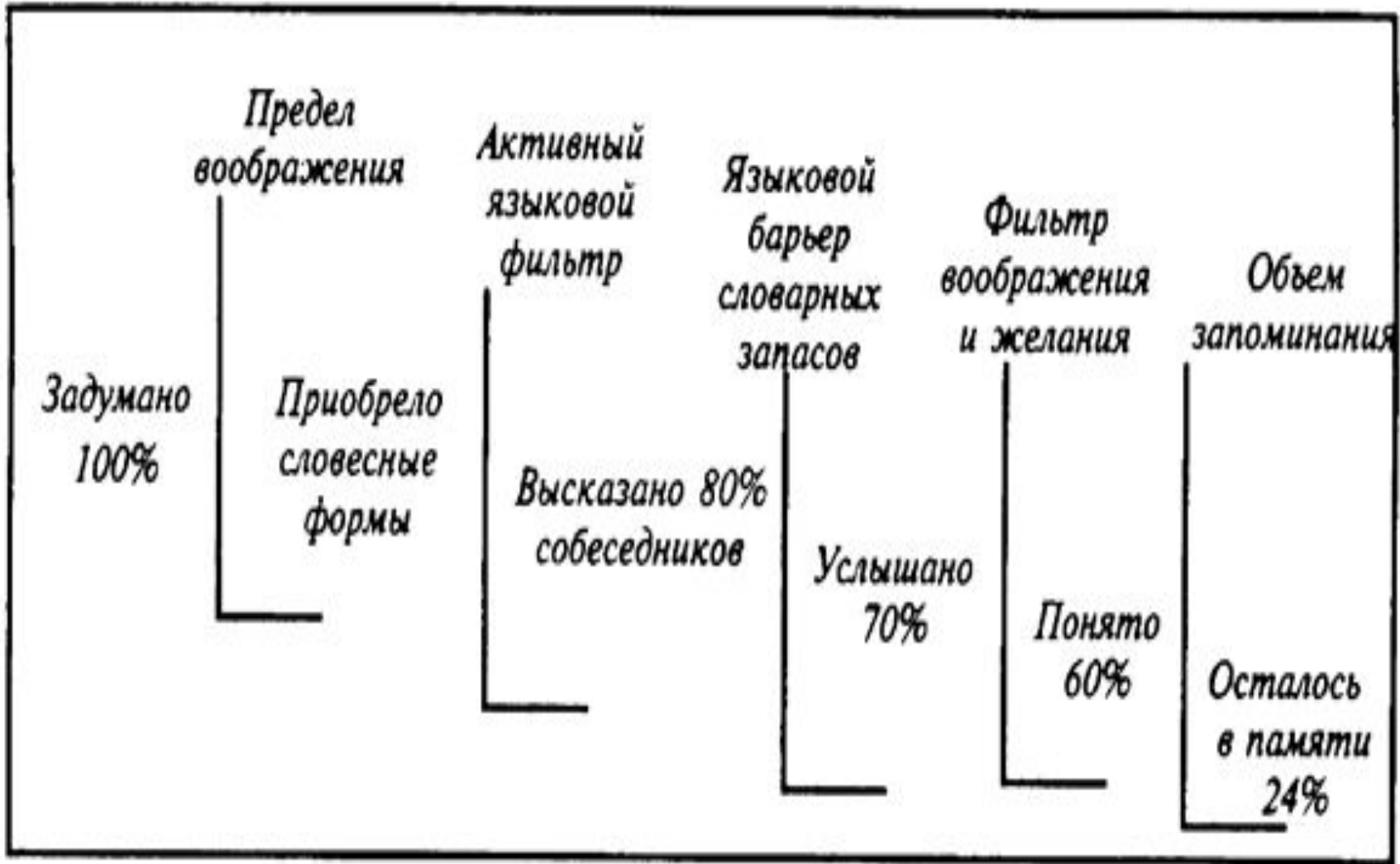


**Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению называется коммуникативным барьером или фильтром**



**Рис. 13. Личностные барьеры педагогического общения**

# Барьеры общения





# Стили общения:

- «менторский» — поучительно-назидательный;
- «одухотворяющий» — возвышающий людей, вселяющий в них веру в свои духовные силы и личностные качества;
- «конфронтационный» — вызывающий у людей желание возражать, не соглашаться;
- «информационный» — ориентированный на передачу слушателям определенных сведений, восстановление в их памяти каких-либо фактов.

# Дистанции общения:

- **Интимная** - от 0 до 0,5 метра.
- **Межличностная** - от 0,5 до 1,2 метра.
- **Официально-деловая или социальная** - от 1,2 до 3,7 метра.
- **Публичная** - более 3,7 метров.

# КОНСТРУКТИВНЫЕ СООБЩЕНИЯ

## **«Я – высказывания - это**

**« культурный, этичный способ выражения нашего отношения к какой-либо ситуации.**

## **«Я - высказывания**

**передает другому человеку ваше отношение к чему-то без обвинений и без требований.**

## **« Я - высказывания**

**Эффективно в любой обстановке, даже когда мы рассержены, огорчены или обижены.**

# Схема «Я-высказывания»



**Событие –**  
**«Когда...» -**  
описание  
нежелательной  
ситуации



**Наша реакция**  
–  
**«Я чув-**  
**ствую....» -**  
описание  
наших чувств



**Предпочитаем**  
**ый метод –**  
**«Мне хотелось**  
**бы чтобы...» -**  
описание  
желательного  
варианта.

# Преимущества «Я- высказываний» над «Ты - сообщениями»

**«Я-сообщения» снижают эмоциональный накал информации, позволяют лучше выразить смысл того, что мы желаем сказать. «Ты сообщения» – это жесткое выражение претензии, в котором за эмоциональным всплеском теряется смысл сказанного. Не этичные «Ты- сообщения» по своей сути все одинаковы.**

**В них выражается одна потребность – нанесение психологического удара оппоненту, наказание, оскорбление.**

# Этапы «Я-сообщений»

**НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ** потребуется способность к объективному описанию события или ситуации, приведшей к возникновению проблемы, или к объективной формулировке самой проблемы. Объективность ее описания предполагает отсутствие субъективных или эмоционально окрашенных выражений.

Сформулируйте Вашу проблему как результат действия других.

# Этапы «Я-сообщений»

**НА ВТОРОМ ЭТАПЕ (Ваша реакция, отклик) Вам потребуется описать свои чувства, вызванные данным событием.**

- 1. Ваша реакция может состоять в описании конкретных эмоций.**

**Например: «Когда вы..., я чувствую себя рассерженным.» или: « Когда на меня...», «Когда мне...».**

- 2. Иногда легче описать эмоции в виде того, что вы делаете в этом состоянии. Например: «Когда вы..., я начинаю...»**

- 3.Вашей реакцией может быть позыв, желание, которым вы сопротивляетесь.**

**Пример: «Когда ко мне так..., мне хочется просто...»**

# Этапы «Я-сообщений»

**ТРЕТИЙ ЭТАП «Я-высказывания» – предпочитаемый исход – требует ясной и четкой формулировки того, что Вы хотите, наличия вариантов достижения этого результата.**

**Они необходимы, т.к. люди часто, не имея выбора, чувствуют угрозу своей свободе и автономии.**





# Формула этичного обоснования

Когда Вы...

Я чувствую...

Мне хотелось бы...

Потому,  
что...

Объяснение, аргументация  
своей позиции

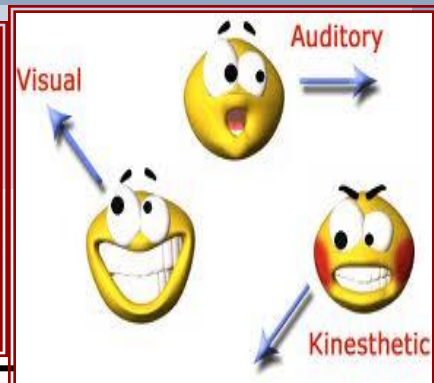
Предпочитае-  
мый исход  
требует четкой  
и ясной  
формулиров-ки  
того, чего Вы  
хотите,  
наличия  
вариантов  
достижения  
этого  
результата.

# САБОТАЖНИКИ ОБЩЕНИЯ

|   |  |
|---|--|
| Угрозы (вызывают страх, подчинение, обиду, враждебность)                                  | Приказы (когда мы прибегаем к власти над другими людьми)             |
| Соккрытие важной информации (реплика-ловушка, стимулирующая принятие невыгодного решения) | Несвоевременные ответы (когда человек просто хочет быть выслушанным) |
| Критика (негативная)  | Успокоение отрицанием  |
| Оскорбительные прозвища   | Отказ от обсуждения вопроса  |
| Слова-«должники»  | Убеждение убийственной логикой                                       |
| Допрос  | Соревнование   |
| Похвала с подвохом  | Смена темы   |
| Успокоение отрицанием существующей проблемы   | Обобщающее обвинение   |
| Диагноз мотивов поведения   |  |



# МОДАЛЬНОСТЬ И СЛОВА-ПРЕДИКАТЫ



| <b>Смысловая<br/>Дигиталы</b>   | <b>Визуальная<br/>Зритель</b>   | <b>Аудиальная<br/>Слушатель</b>   | <b>Кинестети-<br/>ческая<br/>Кинестетик</b>  |
|---|---|---|--|
| Разумно<br>Логично<br>Знаю<br>Понимаю<br>Функциональ<br>но<br>Расчетливо<br>Целесообраз-<br>ный | Видишь<br>Ярко<br>Наглядно<br>Четкий<br>Освети<br>Ясный<br>Кажется<br>Перспектива | Слышишь<br>Громко<br>Мелодично<br>Ритмично<br>Рычать<br>Стон<br>Отзвук<br>Послышалось | Чувствуешь<br>Нежно<br>Бархатно<br>Прикоснись<br>Раскрой<br>Делать<br>Схватывать<br>Рубануть |

# Ваш оппонент визуал



Ему в первую очередь бы хотелось, чтобы вы общаясь с ним:

- увидели его жесты, одежду, макияж, мимику, ресницы, бросаемые вами на него взгляды...;
- вообразили картинку, которую он вам рисует словами;
- оценили бы его эффектные жесты;
- полюбили бы его картинки в компьютере;
- запомнили бы его одежду и украшения.

## Ваш оппонент дигитал



### Дискретная (дигитальная) РС

– логическое осмысление сигналов остальных систем.

Дигитальный канал отвечает за контроль речи, формулировку фраз. Поэтому говорят такие люди достаточно монотонно, они с трудом воспринимают интонацию и избегают жестикуляции, так как все это не несет никакой информации. В разговоре дигиталов все должно быть логично, без лишних разъяснений и толкований, каждое слово должно стоять на своем месте, он внимательно следит за точностью выражений.

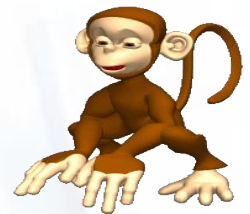


# Ваш оппонент кинестетик



Ему в первую очередь хотелось, чтобы вы в общении с ним:

- ощущали своим телом, то, что он вам транслирует (как тяжело быть в его положении и т.п.);
- вздрагивали в особо напряженных местах его общения;
- видимо расслаблялись телом, когда беседа идет гладко, и напрягались, когда что-то происходит не так;
- с удовольствием воспринимали его прикосновения, в том числе поглаживания, поцелуи и объятия.



# Ваш оппонент аудиал

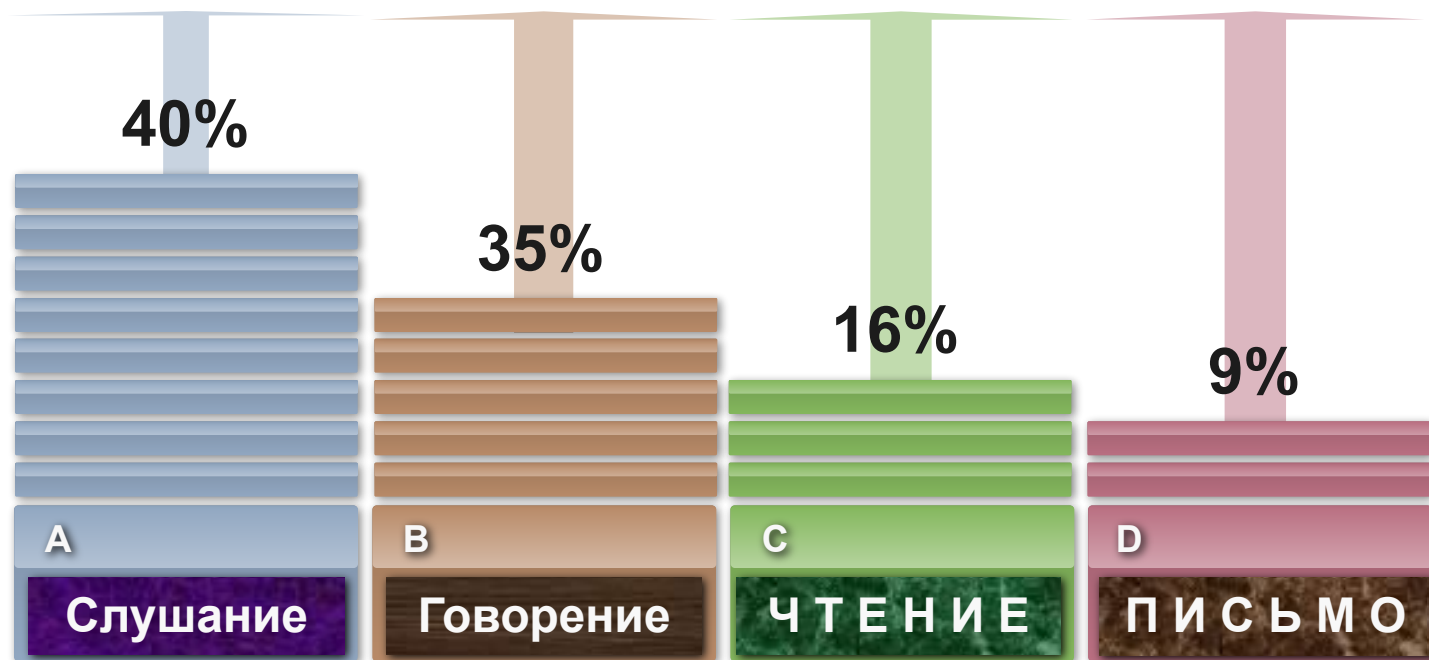


Для него в высшей степени значимо, чтобы вы:

- слушали его голос и оценивали его интонации, тембр, выразительность;
- были внимательны к эмоциям, проявленным его голосе;
- с удовольствием слушали музыку, которая ему нравится;
- иногда даже закрывали глаза от удовольствия слушать его.



# Успешность общения во многом зависит от умения слушать собеседника



Из всего общения большую часть времени мы отводим на слушание



# УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

- **Успешность общения во многом зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника. Все понимают, что слушать можно по-разному.**
- **Умение слушать не тождественно умению слышать. Первое уже выражает определенное отношение к собеседнику.**
- **Умение слушать – мощная сила, снимающая эмоциональное напряжение и облегчающая взаимопонимание.**
- **Внимательное, спокойное, располагающее слушание снижает уровень эмоционального возбуждения.**

# Умение слушать это:

- восприятие информации от говорящих собеседников или самого себя, при котором человек воздерживается от выражения своих эмоций;
- такое поощряющее отношение к говорящему, которое побуждает, «подталкивает» продолжать акт общения;
- тонкое тактичное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего на один шаг вперед.



# Неумение слушать

## ПОТЕРЯ РЕСУРСОВ

1. Потеря важной информации и неверное понимание; чувство обиды; агрессия



2. Потеря возможностей совершенствовать отношения;



3. Искажение образов и реальности; противостояние;



4. Предубеждения, напряжение, стресс, невроз.



Нерациональные потери времени



# Задачи, решаемые во время слушания

1

Воспринимается содержание сообщения

2

Улавливаются эмоциональные проявления собеседника

3

Устанавливается, что в данном случае важнее: что говорится или как это говорится?

# Достоинства конструктивного слушания

- Умение слушать, как способ принятия собеседника повышает самооценку человека;
- Повышает степень взаимного доверия и ощущение надежности;
- Дает эмоциональную подпитку;
- Ведет к познанию и самопознанию;
- Экономит время.



# **АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ**

**Что дает активное слушание в переговорном процессе:**

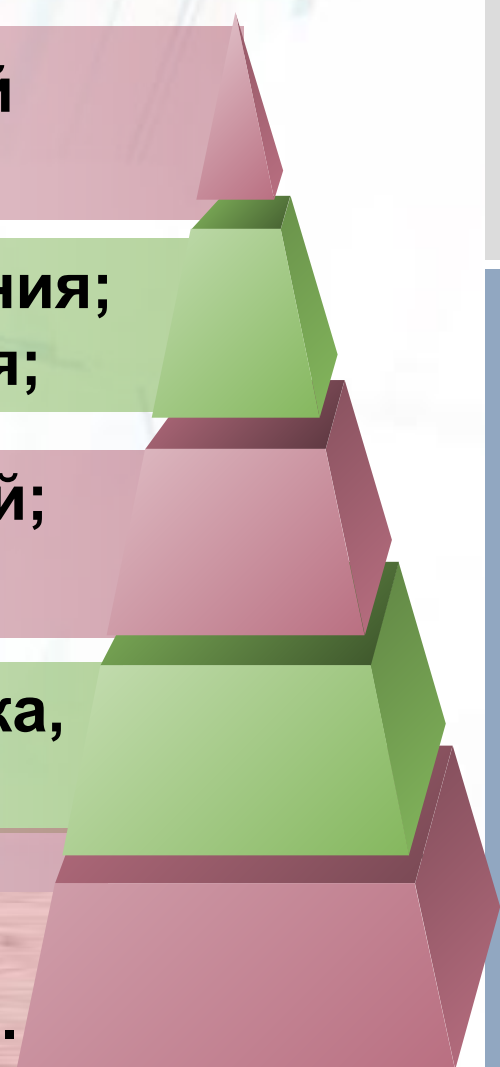
**Улучшение общения и взаимоотношений с собеседником;**

**Повышение удовлетворенности от общения;  
Улучшение собственной манеры общения;**

**Преодоление опасений и предубеждений;  
уважение к собеседнику;**

**Понимание мыслей и чувств собеседника,  
его интересов, состояний;**

**Ясное понимание процесса слухового восприятия; осознанность информации.**



# Если мы научимся слушать, ТО.....

## МЫ

1. Убедимся, что все большее количество людей станет относиться к нам доброжелательно;

2. Сократим время на поиск нужного решения и устранения недостатков в коммуникации.



# Правила эффективного слушания

1. Перестаньте сами говорить.
2. Помогите говорящему раскрепоститься.
3. Покажите собеседнику, что Вы готовы слушать.
4. Устраните раздражающие моменты.
5. Сопереживайте партнеру по общению.
6. Наберитесь терпения.
7. Сдерживайте свои эмоции.
8. Не допускайте споров и критики.
9. Задавайте собеседнику вопросы.





# УСЛОВИЯ ПОЛНОЦЕННОГО СЛУШАНИЯ

(ПО Т.Г. ГРИГОРЬЕВОЙ)

- Полноценное слушание предполагает соблюдение следующих условий:
- Слушающий полностью сосредотачивает свое внимание на говорящем.
- Слушающий отказывается от любых предубеждений в отношении говорящего.
- Слушающий никогда не пользуется чужими и предвзятыми оценками.
- Слушающий абсолютно свободен от какого бы то ни было смущения и может задавать любые вопросы.
- Слушающий показывает говорящему, что тот услышан и смысл сказанного понят.

# УРОВНИ СЛУШАНИЯ



## **1-й (высший) слушание-сопереживание**

Слушающий воздерживается от суждений. Испытывает ощущение присутствия здесь и теперь. Проявляет уважение к говорящему. Ощущает контакт с ним, сосредоточен; сконцентрирован на манере общения говорящего, мимике и жестах. Сдерживает собственные мысли и чувства, сопереживает мыслям и чувствам говорящего.

## **2-й (средний) поверхностное слушание**

Слушание словесно-смысловое, с опорой на логику, но без учета эмоционального состояния собеседника. Эмоционально отчужденное слушание. Часто приводит к недопониманию. Теряется колорит сказанного, не улавливаются эмоциональные акценты.

## **3-й (низкий) пассивное отчужденно-оскорбительное**

Слушатель сосредоточен на себе, на своем отношении к информации или отдельных фразах, вырванных из общего контекста. Слышит лишь то, что хочет слышать. Слушает поверхностно, невнимательно. Информация воспринимается неполно, искаженно. В ход пускаются домыслы, предубеждения, опасения и др.

**Чтобы ответить (для себя) на вопрос:  
« В чем состоит умение слушать? - Ответьте  
на вопросы:**

- 1. На что похоже ощущение, когда вы действительно кого-то слушаете?**
- 2. На что похоже ощущение, когда кто-то действительно слушает вас?**



## Значение общения в жизни человека

Способ существования самого человека, установления, удовлетворения и регулирования основных потребностей личности, эмоций и поведения

Главный канал воздействия человека на других и наоборот

Один из важнейших инструментов социализации человека

Это способ существования и действия социальных образований, межгруппового и внутригруппового воздействия: трансляции культуры и социального опыта от поколения к поколению

## ОБЩЕНИЕ: ФОРМЫ, ФУНКЦИИ, ВИДЫ

### Форма общения

- анонимная
- функционально-ролевая
- неформальная

### Функции общения

- прагматическая
- формирующая
- подтверждения
- организации и поддержания межличностных отношений
- внутриличностная

### По передаче информации

- \*вербальная коммуникация
- \*невербальная коммуникация

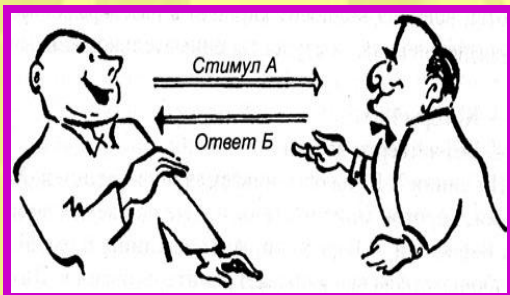
### Виды общения

- социально-ориентированное
- групповое
- предметно – ориентированное
- лично - ориентированное

### Схемы общения

- простая
- сложная
- замкнутая

# Конфликтные трансакции по М.Е. Литваку



# АМОРТИЗАЦИЯ КОНФЛИКТА



**В**

**Р**

**X**

**X**

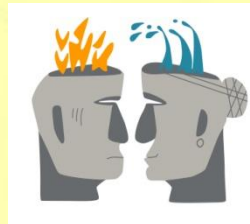
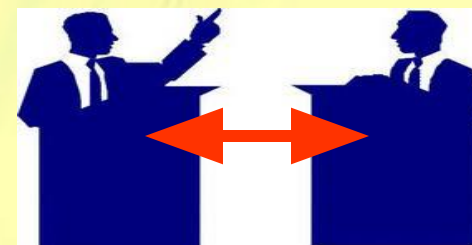
**Р**



**(В)**

**(Д)**

Шаг 1. Амортизация удара



Шаг 2. Рационализация отношения



Шаг 3. Оправдание действий «родителя», снятие вины

**О**

Шаг 4. Компенсация





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**