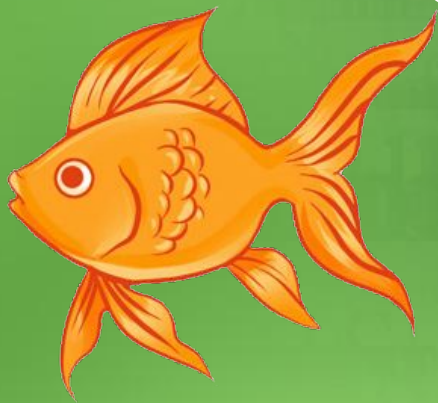




Психологические закономерности общения



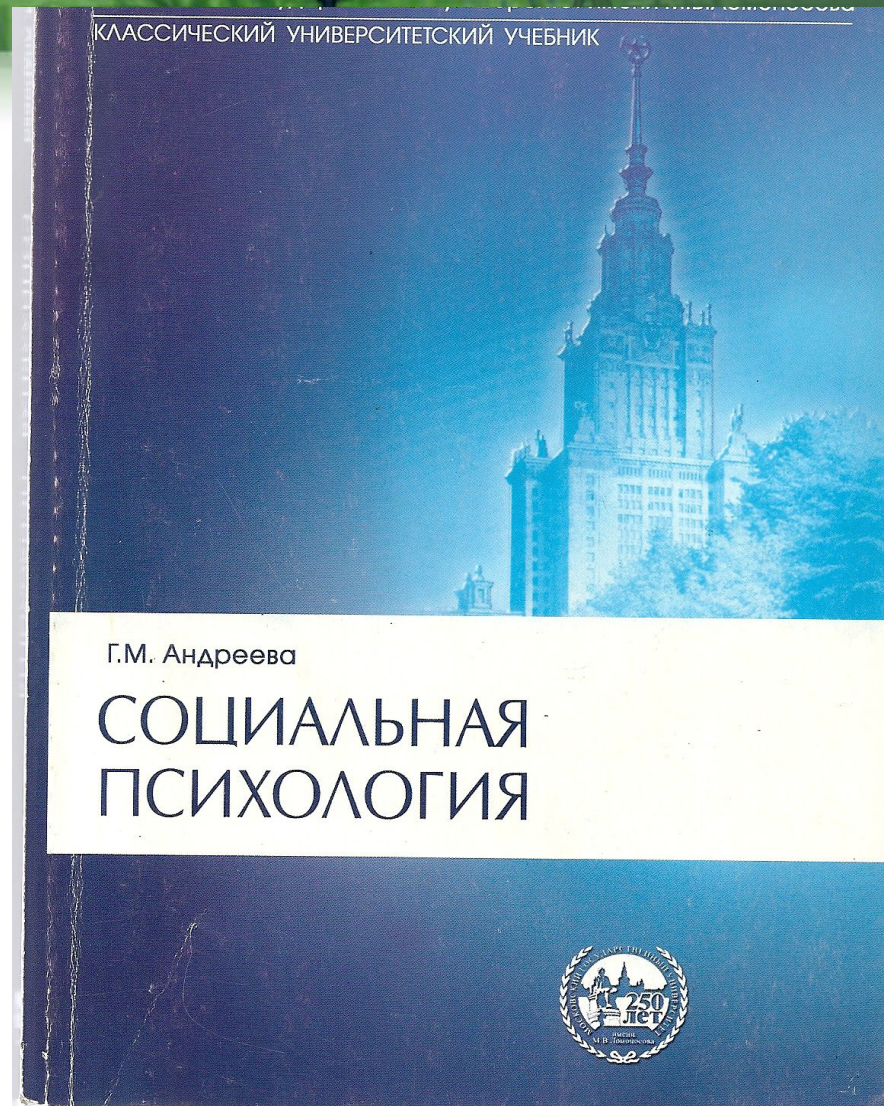
Автор лекции:
к.психол.н., доцент
Мария Викторовна Косцова

ВОПРОСЫ ЛЕКЦИИ:

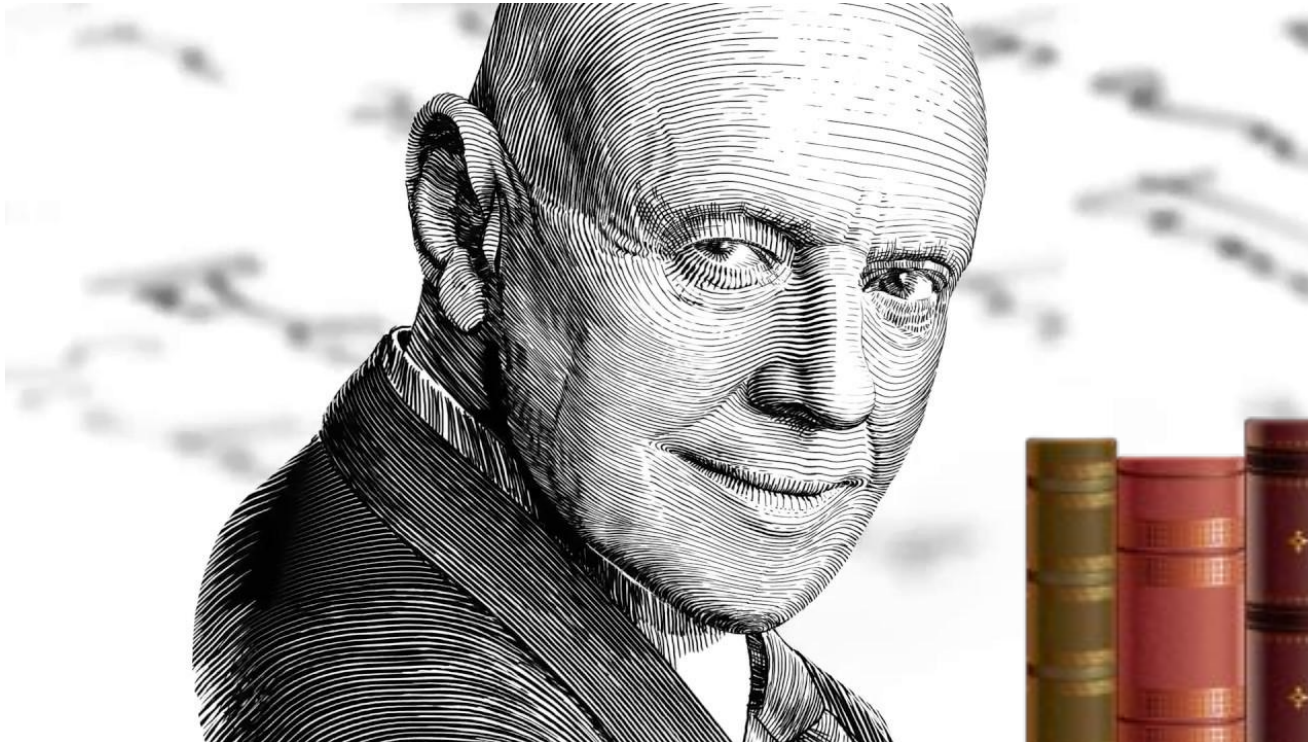
- **1. Сущность общения: ее структура**
- **2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.**



Дополнительная литература:

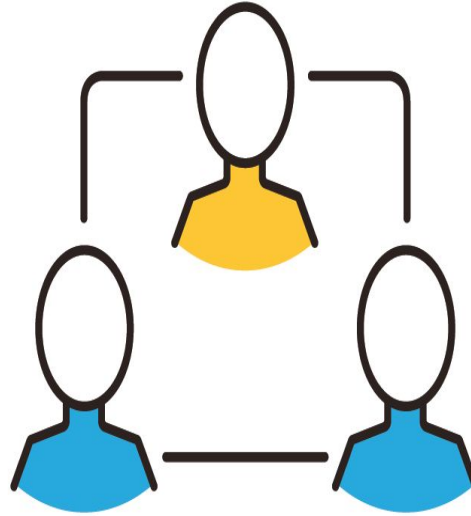


«Семь навыков
высокоэффективных людей»:
Мощные инструменты развития
личности» – Стивен Кови

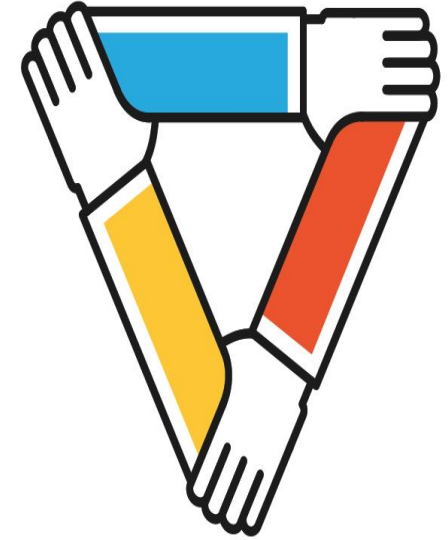




TEAMWORK



RELATIONSHIP



COOPERATION

SOFT SKILLS



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

Комплекс оживления включает 4 компонента

Вокализацию

Улыбку

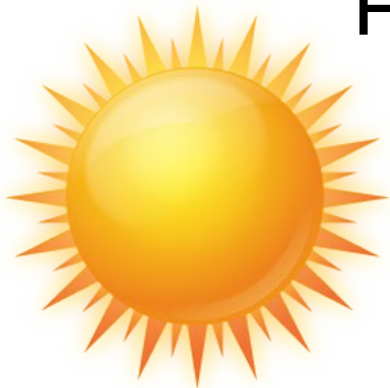
Двигательное оживление

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

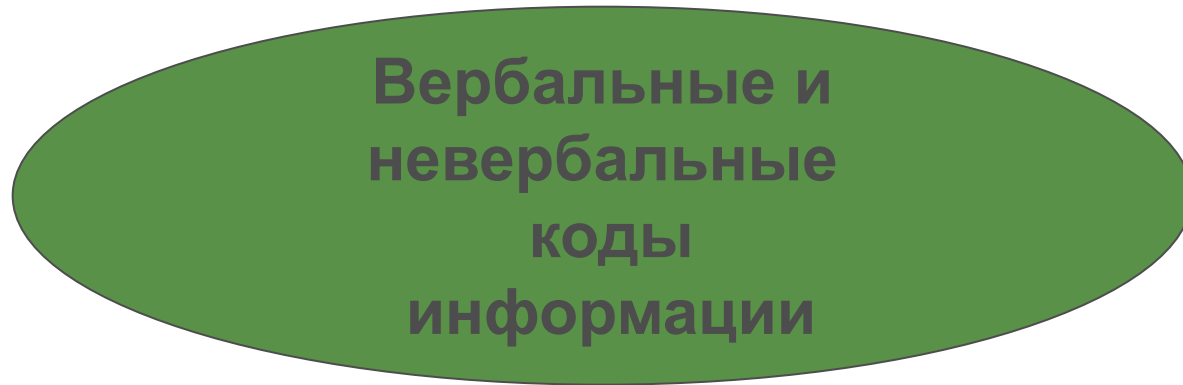


перцептивная



Коммуникативная сторона общения

- (обмен информацией между людьми);



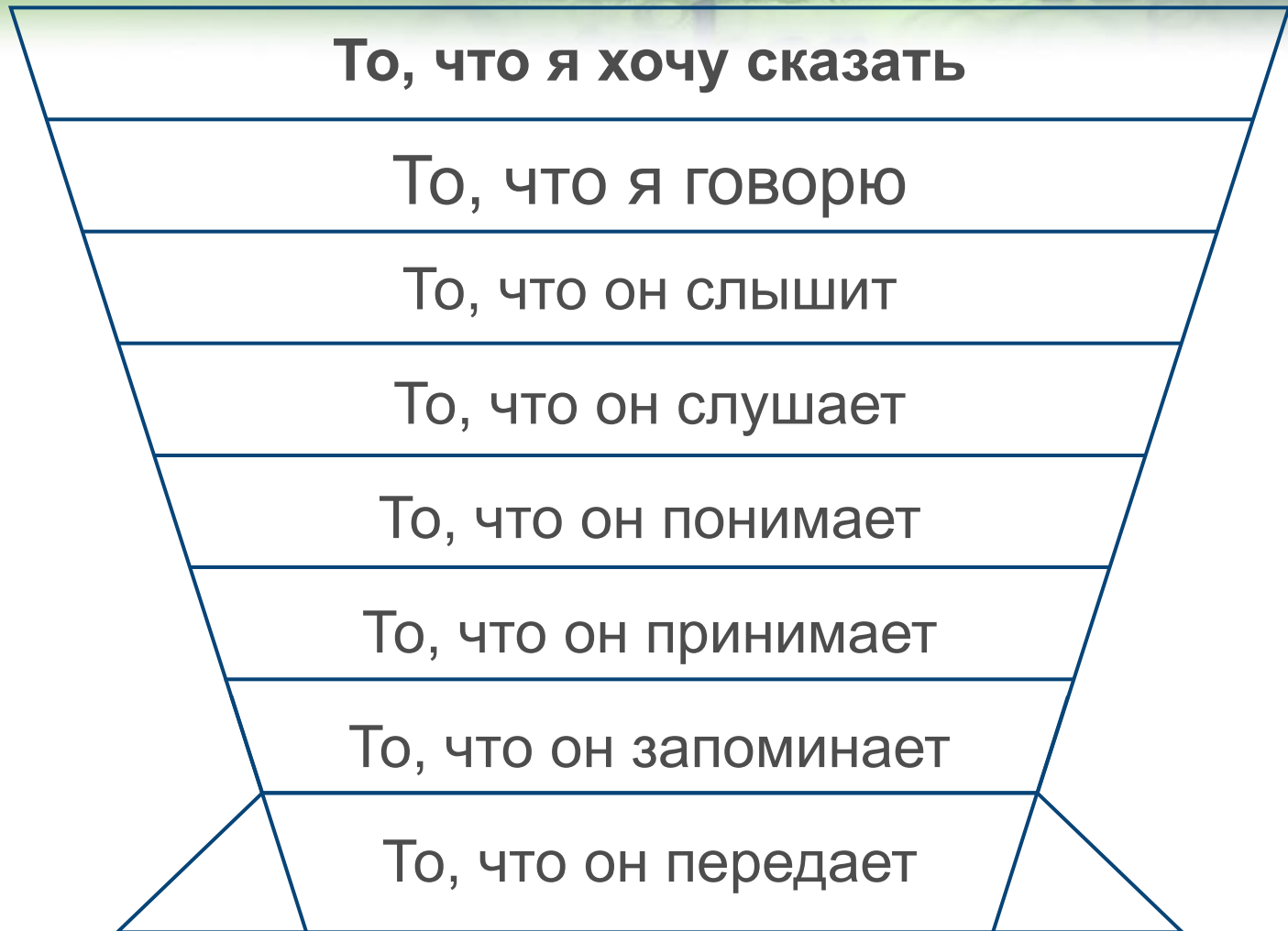
• Коммуникатор

Реципиент

Процесс коммуникации



Воронка коммуникации



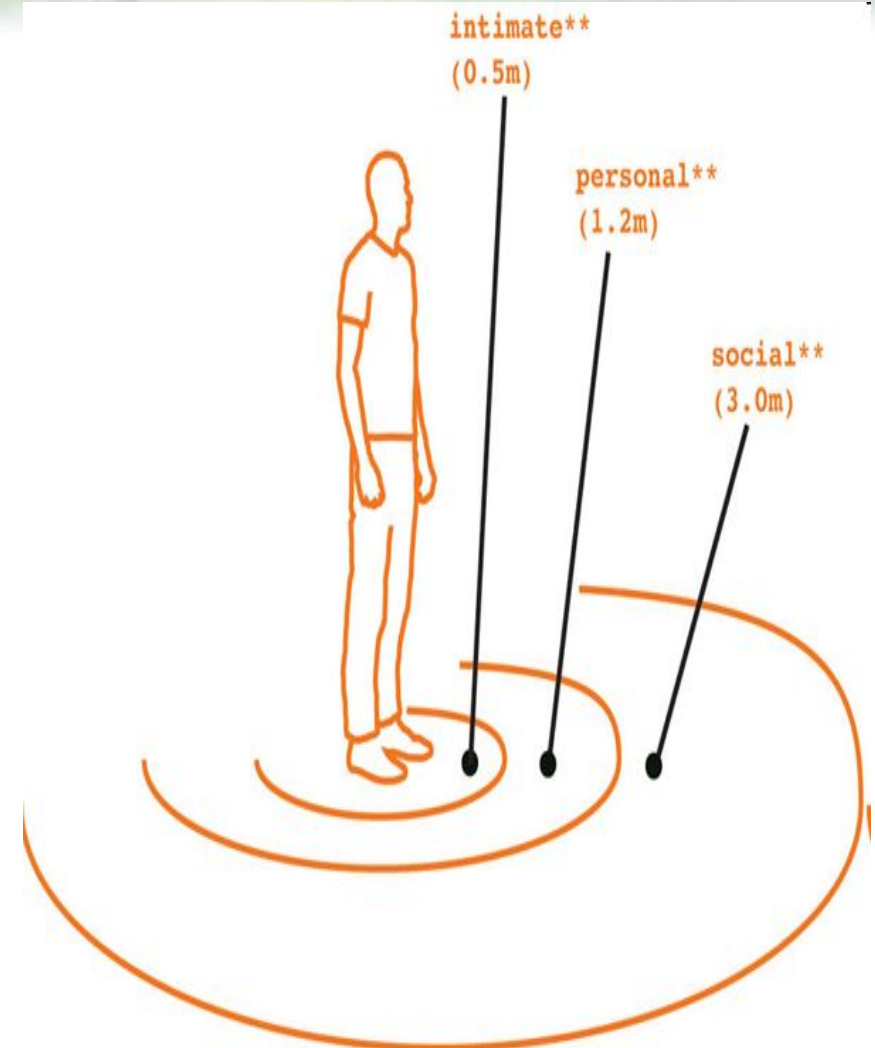
Принцип трехразовой коммуникации

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

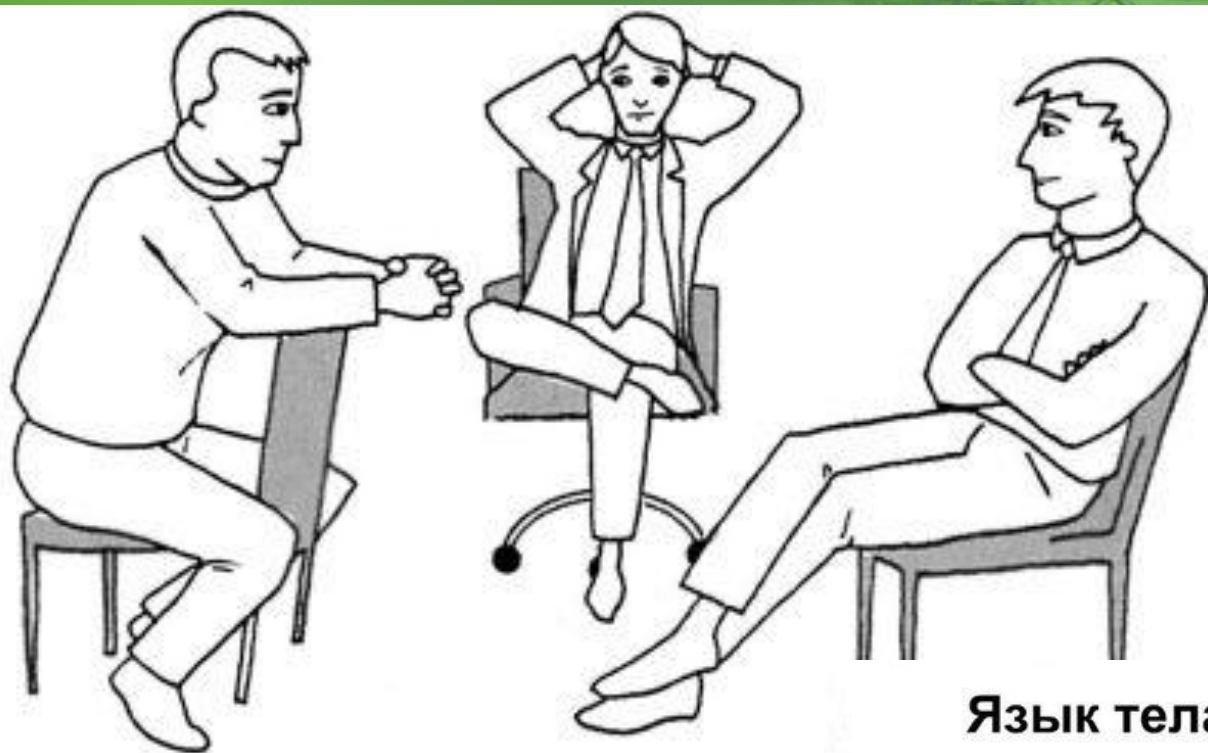


Невербальные средства общения:

- **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



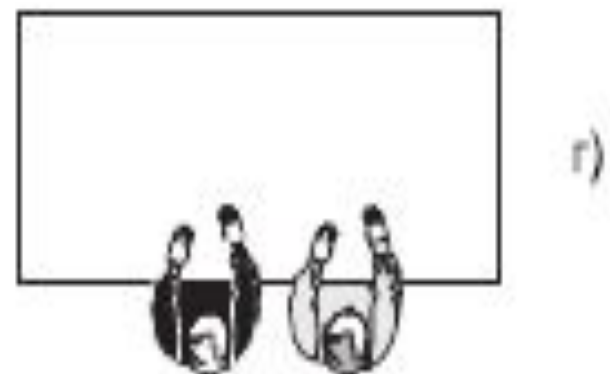
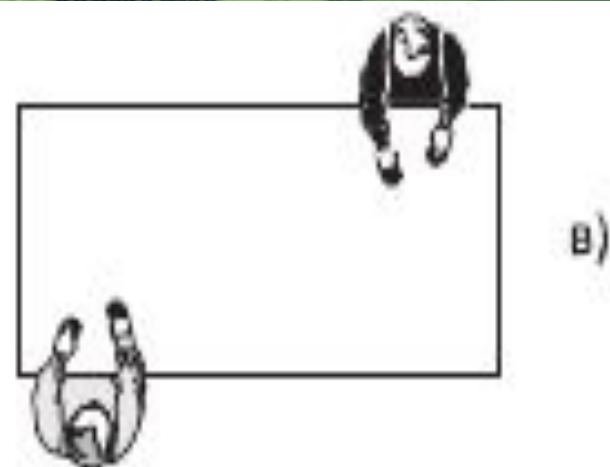
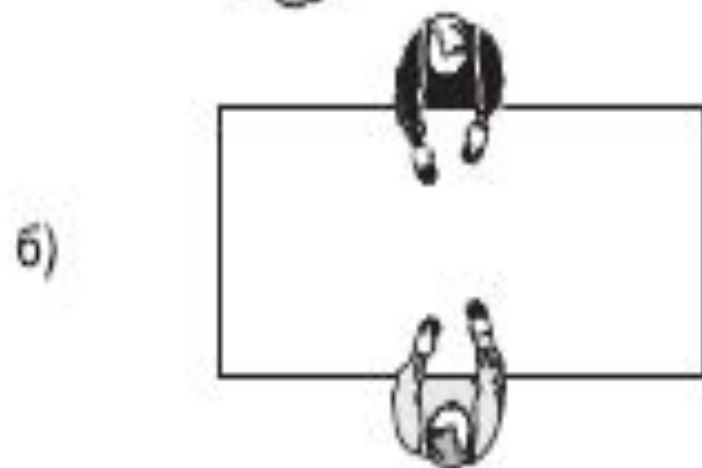
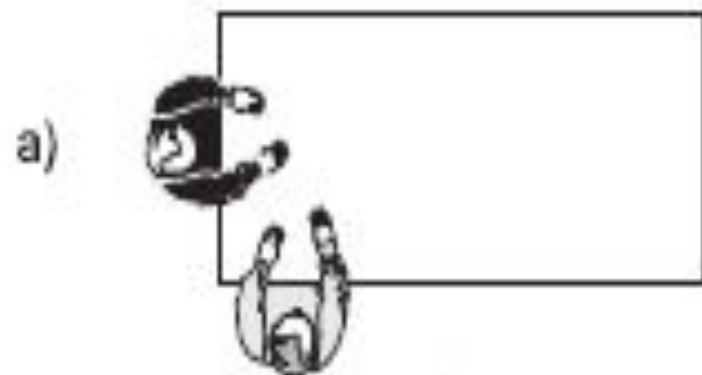
Напряжение и несогласие



Самоуверенность



Оборонное или негативное состояние человека



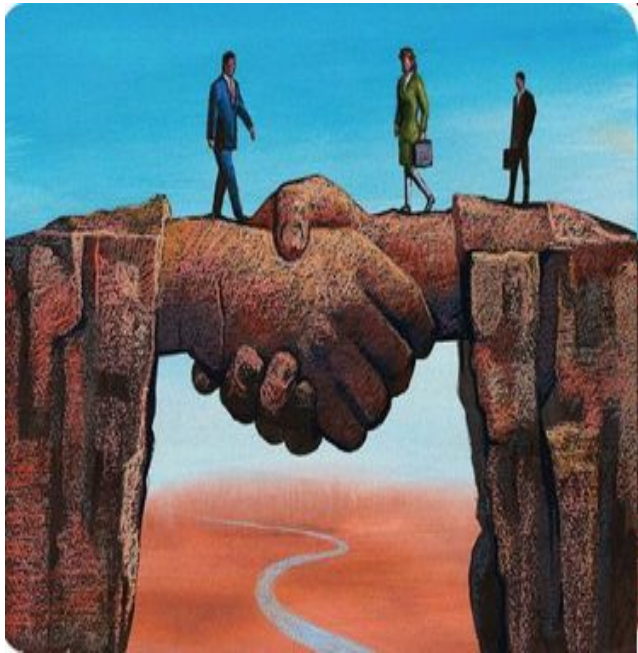
а) позиция углового расположения, характерная для людей, занятых дружеской непринужденной беседой;

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)



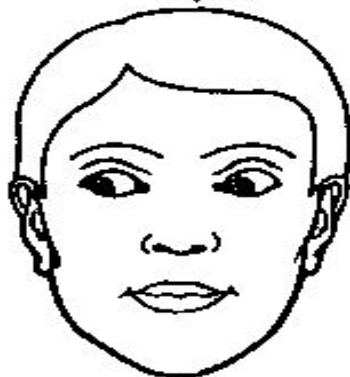
Вспоминаемые
зрительные образы



Сконструированные
звуки



Вспоминаемые звуки



Чувства и телесные
ощущения



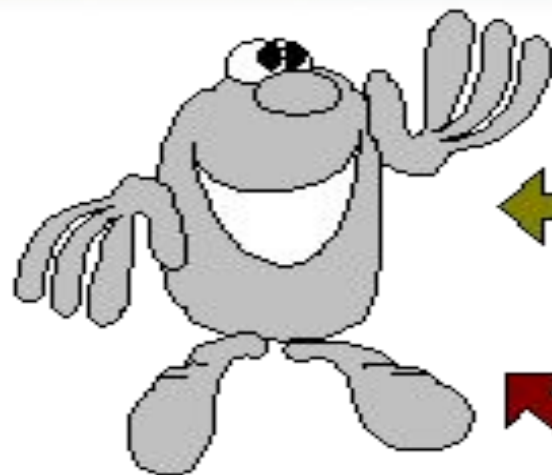
Внутренний диалог



March

Визуальный

June



Аудиальный



Кинестетический

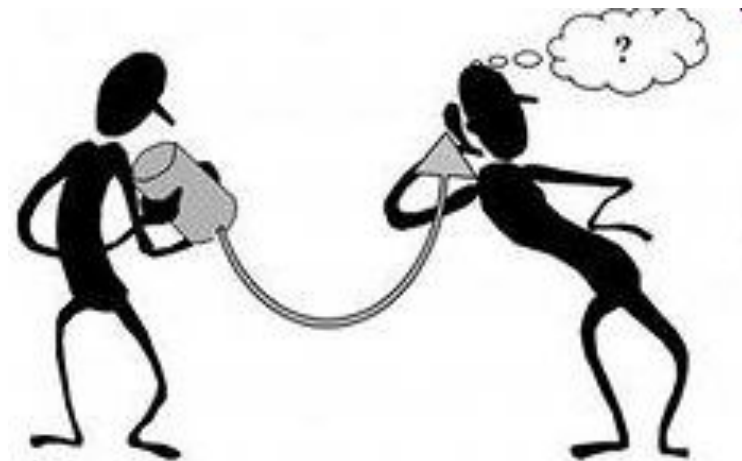
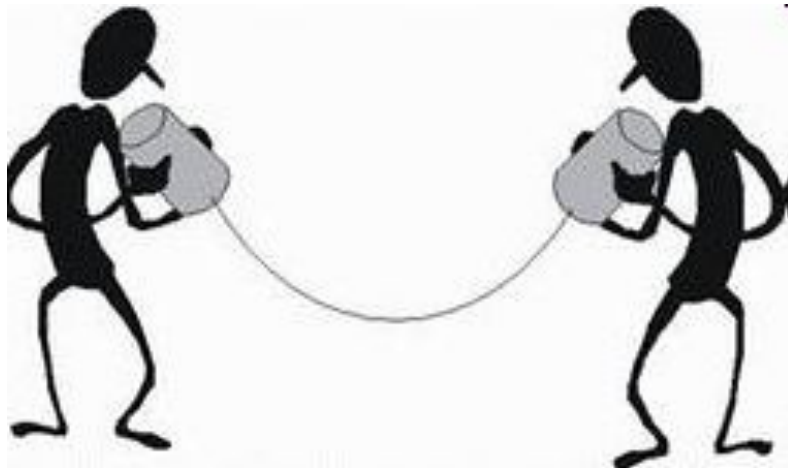
Ведущая модальность (НЛП)

Классификация барьеров общения



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 (восприятие, познание и взаимопонимание) включает:

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



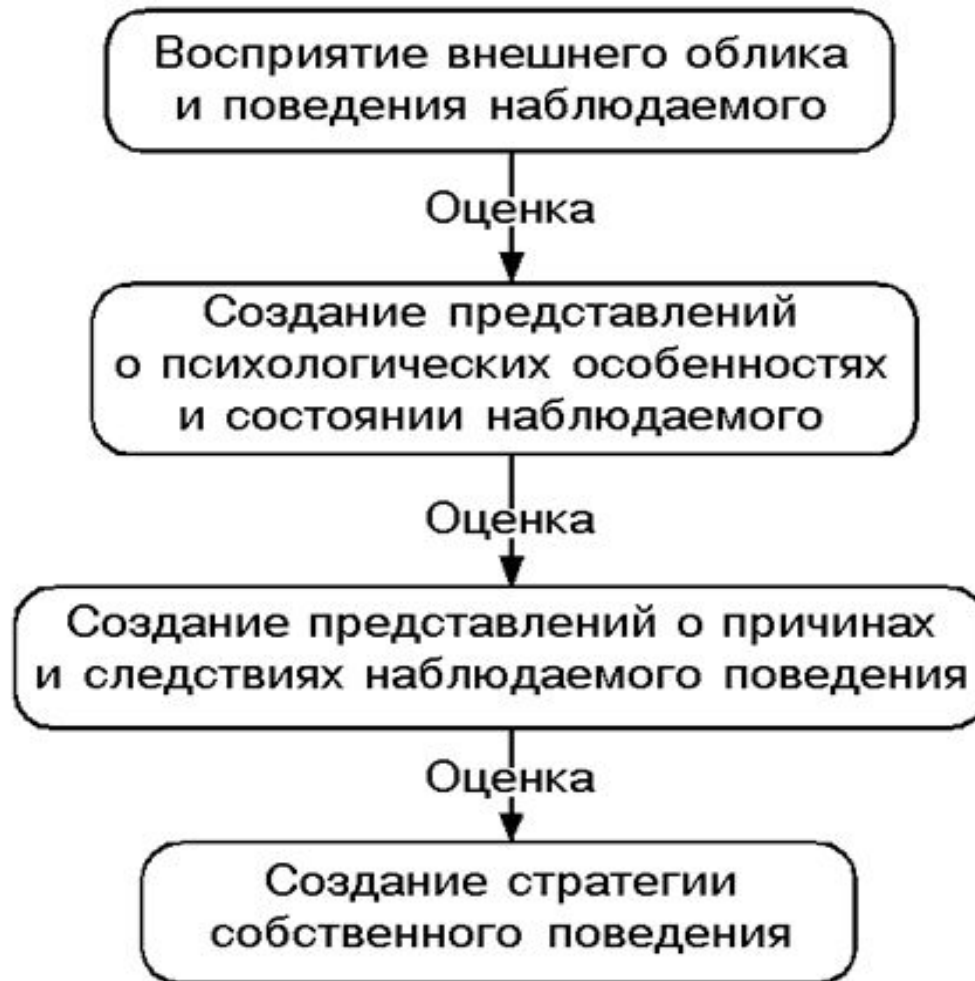
Перцептивная сторона общения-

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



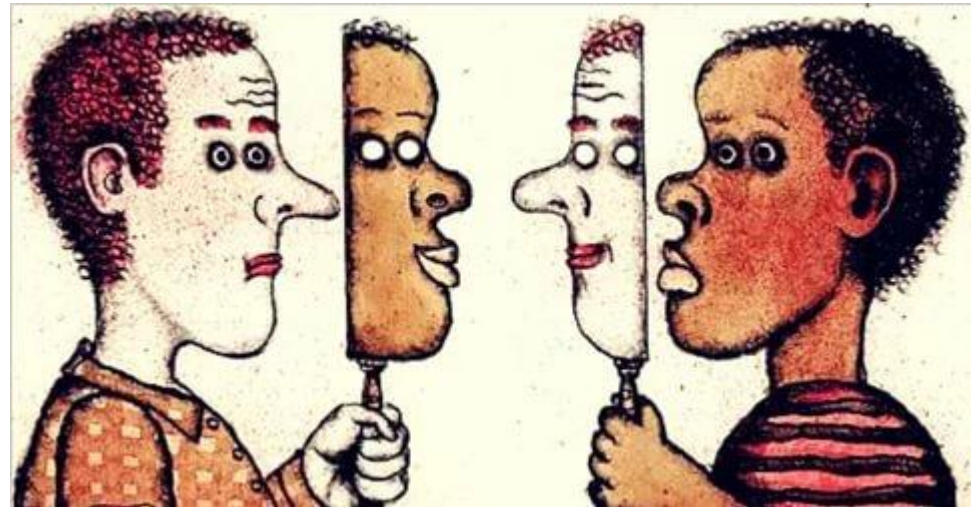


Структура перцептивного процесса



Идентификация -

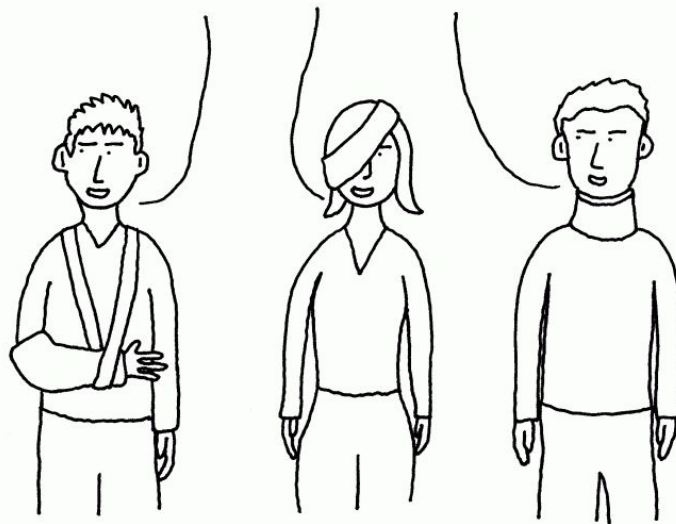
- это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление себя его особенностям.



Эмпатия- аффективное понимание

EMPATHY

WE KNOW EXACTLY
HOW YOU FEEL



davewalker.cc





- 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

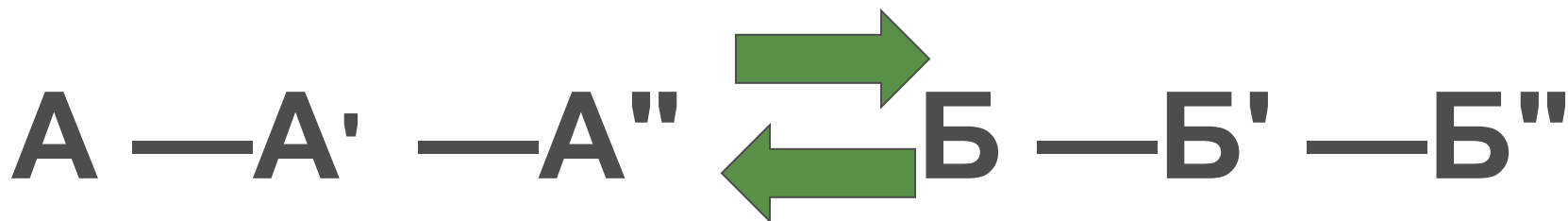
Рефлексия

- 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.



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.



Каузальная атрибуция - попытка понять причины поведения другого человека.

ВНУТРЕННЯЯ

- Объяснение поведения человека его характеристиками, свойствами его личности

ВНЕШНЯЯ

- Объяснение поведения человека влиянием ситуации, обстоятельств

Эффект установки-

**это психологическое состояние
предрасположенности
субъекта к
определенной
активности в
определенной
ситуации.**

- **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.

AIDA





СОЦИАЛЬНЫЕ УСТАНОВКИ

Человек не рождается с готовым набором социальных установок. Установка формируется на основе собственного опыта человека и опыта, полученного от других людей.



Устойчивость – человек во всех разнообразных ситуациях реализует ставший для него привычным и естественным способ поведения в отношении объекта.



Изменчивость – установка содержит в себе информационные противоречия («когнитивный диссонанс»), то под влиянием поступления новой информации.

Аттракция

КАК ПРОИСХОДИТ ВОСПРИЯТИЕ

Аттракция - особая форма восприятия и понимания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого положительного чувства, симпатии, привязанности.

Аттракция зачастую проявляется благодаря дружбе, привязанности, любви.

По выражению психолога А.Маслоу, именно эти чувства позволяют увидеть человека «под знаком вечности», т. е. увидеть и понять самое лучшее, что в нем есть.



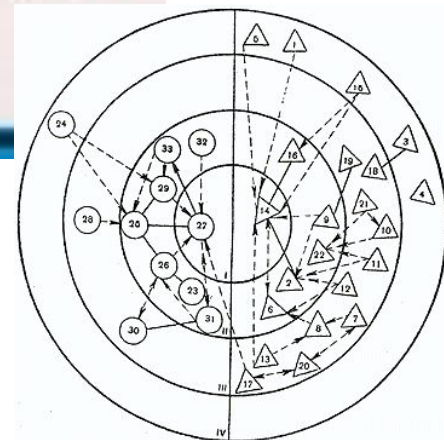
А. Маслоу

Дружба = симпатия + уважение.

Влюбленность = симпатия +
сексуальное влечение.



Любовь = симпатия + уважение +
сексуальное влечение.



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).

Первое впечатление

Какая обаятельная улыбка. Он мне нравится

Ореол

Я думаю, что у него нет недостатков!

Теория личности

Он такой скромный. Он никогда не присоединится к нашей команде.



Стереотип

У него есть мотоцикл? Когда он покажет свои татуировки?

Проекция

Я думаю, что его отец похож на меня.

Атрибуция

Что он здесь делает? Наверняка его заставил прийти начальник.

<http://geum.nu/next/images/268682-nomer-37e07d3d.jpg>

Проанализируйте различные эффекты социальной перцепции

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

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.



Интерактивная сторона общения

(отражает межличностное взаимодействие людей в процессе их совместной деятельности)

Стили взаимодействия:

- **Ритуальный** – обычный стиль взаимодействия для данной культуры;
- **Императивный** – принуждение партнера к определенным действиям или решениям с помощью приказов;
- **Манипулятивный** – скрытное влияние на партнера с целью достижения своего результата;
- **Гуманистический** – субъект-субъектное взаимодействие.



„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

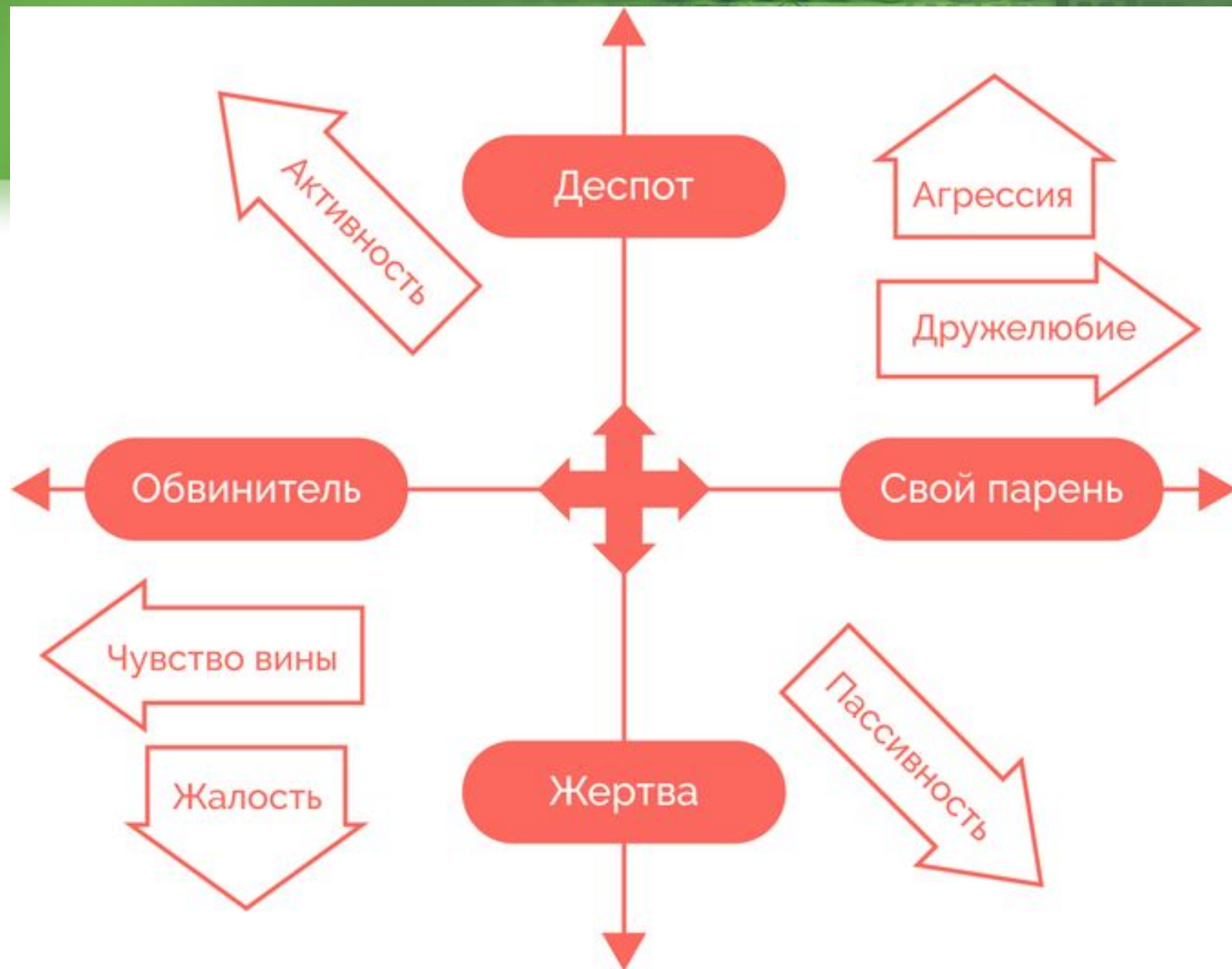


СЕГОДНЯ, КОГДА ”КАРНЕГИЗАЦИЯ ВСЕЙ СТРАНЫ”
ДОСТИГЛА, КАЖЕТСЯ, СВОЕГО ПИКА,
СОВЕТЫ ЭВЕРЕТТА ШОСТРОМА
ПРИДУТСЯ НАМ КАК НЕЛЬЗЯ КСТАТИ.

OZON.RU

Э.Шостром выделяет восемь типов манипуляторов:

- - диктатор – демонстрирует нацеленность на подавление окружающих, беспрекословное управление ими;
- - тряпка – изображает пассивность, хамелеонство и податливость;
- - калькулятор – призывает поставить все под контроль, никому не доверяет, перепроверяет и одновременно сам применяет обман и хитрость;
- - прилипала – играет роль «подкидыша» в социуме, демонстрирует свою зависимость от всех, нытик, иждивенец;
- - хулиган – пытается утвердить имидж агрессивного, злобного, мстительного и опасного для других человека посредством нанесения им оскорблений, обид и угроз;
- - славный парень – взаимодействует с людьми под прикрытием заботы о них, угодливости и готовности «поучаствовать»;
- - судья – делает ставку на демонстрацию своей критичности (обвинительные речи, недоверие) и добивается этого через обличение, позор, оценку, месть;
- - защитник – проникает в душу других через имитацию сочувствия, поддержки, снисходительности, утешения.



Трансактный анализ структуры взаимодействия

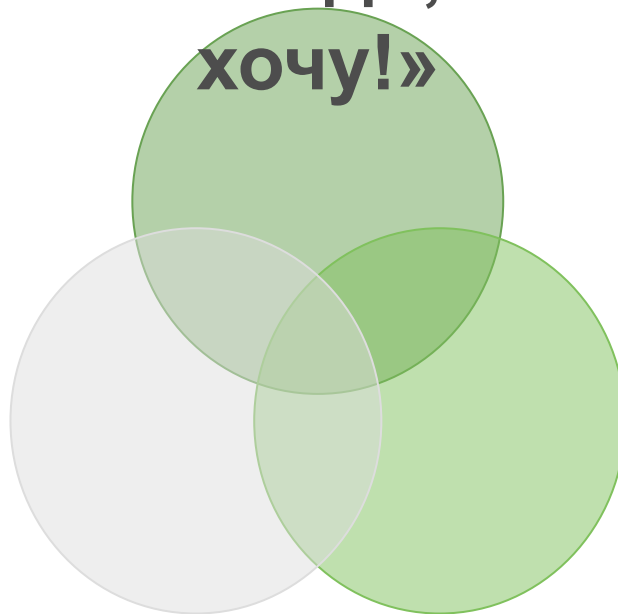
Э. Берна

Взрослы

й

«надо,
хочу!»

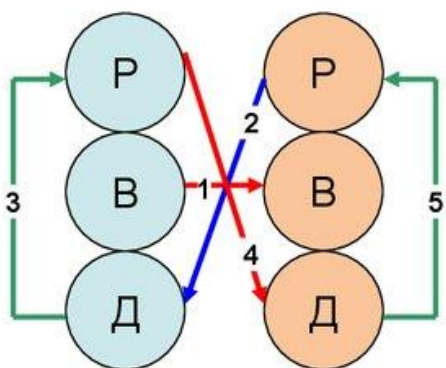
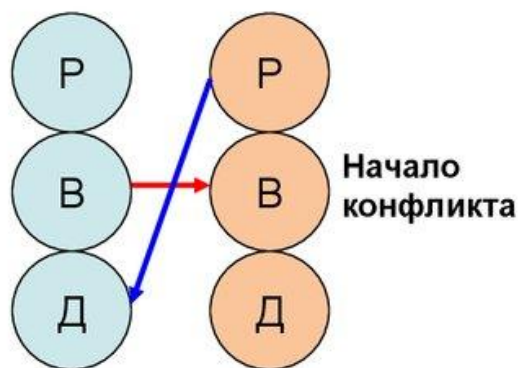
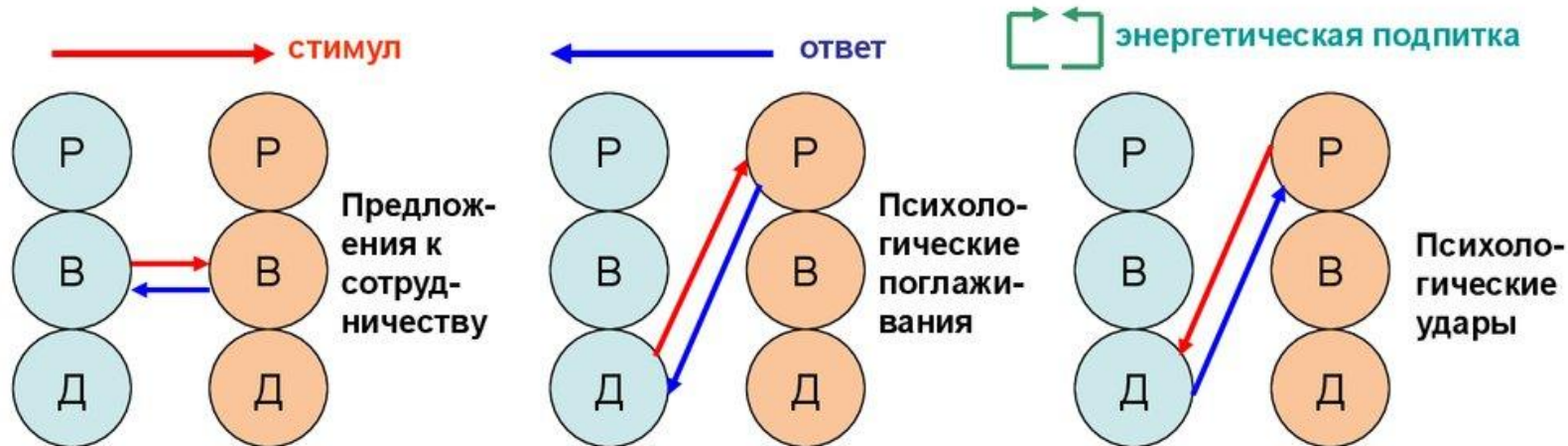
Родител
ь
«Надо!»



Ребенок
«Хочу!»

Механизм конфликта: общение с партнером – транзактный анализ конфликта

Конфликт - перекрещивающиеся транзакции

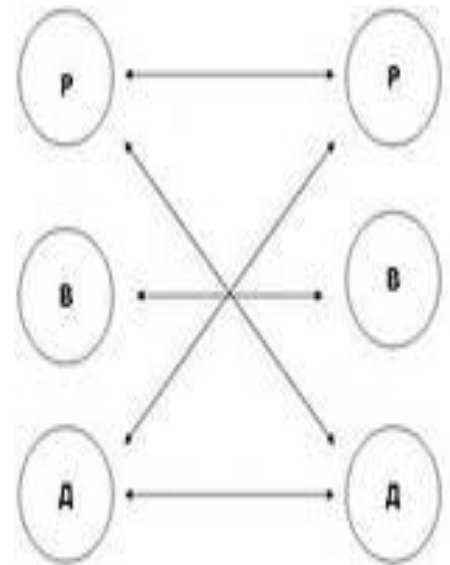


1. Предложение или деловой вопрос.
2. У собеседника обидчивый Дитя или (и) мощный Родитель. Наносится удар по Дитя собеседника.
3. Родитель подпитывается энергией Дитя.
4. Родитель наносит удар по Дитя собеседника.
5. Родитель подпитывается энергией Дитя.

Вывод: конфликт будет продолжаться до истощения энергии Дитя одного из участников

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.



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.**

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.