

* Социально-психологические закономерности общения

1. Понятие общения: сущность, функции, уровни, виды.
2. Эффекты межличностного восприятия.
3. Психология взаимодействия людей. Межличностные отношения.
4. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
5. Типы взаимодействия. Конфликт и кооперация

* Понятие общения: сущность, функции, уровни, виды

- * **Общение** сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, который включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии и взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
- * **Общение** (А.А. Бодалев) взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми.
- * **Общение** (А.Н. Леонтьев) как социальный феномен”, субъект которого “следует рассматривать не изолировано”.
- * **Общение** - связь между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании.

***Классификация функций общения (по В. Н. Панферову)**

- * коммуникативная (осуществление взаимосвязи людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия)
- * информационная (обмен информацией между людьми)
- * когнитивная (осмысление значений на основе представлений воображения и фантазии)
- * эмотивная (проявление эмоциональной связи индивида с действительностью)
- * конативная (управление и коррекция взаимных позиций)
- * креативная (развитие людей и формирование новых отношений между ними)

Структура общения



- Социальная перцепция
(перцептивная сторона)

- Коммуникация
(коммуникативная сторона)

- Интеракция
(интерактивная сторона)

→ Взаимовосприятие, взаимопонимание партнеров

→ Прием и передача информации

→ Взаимовлияние, взаимодействие друг на друга

* Структура общения

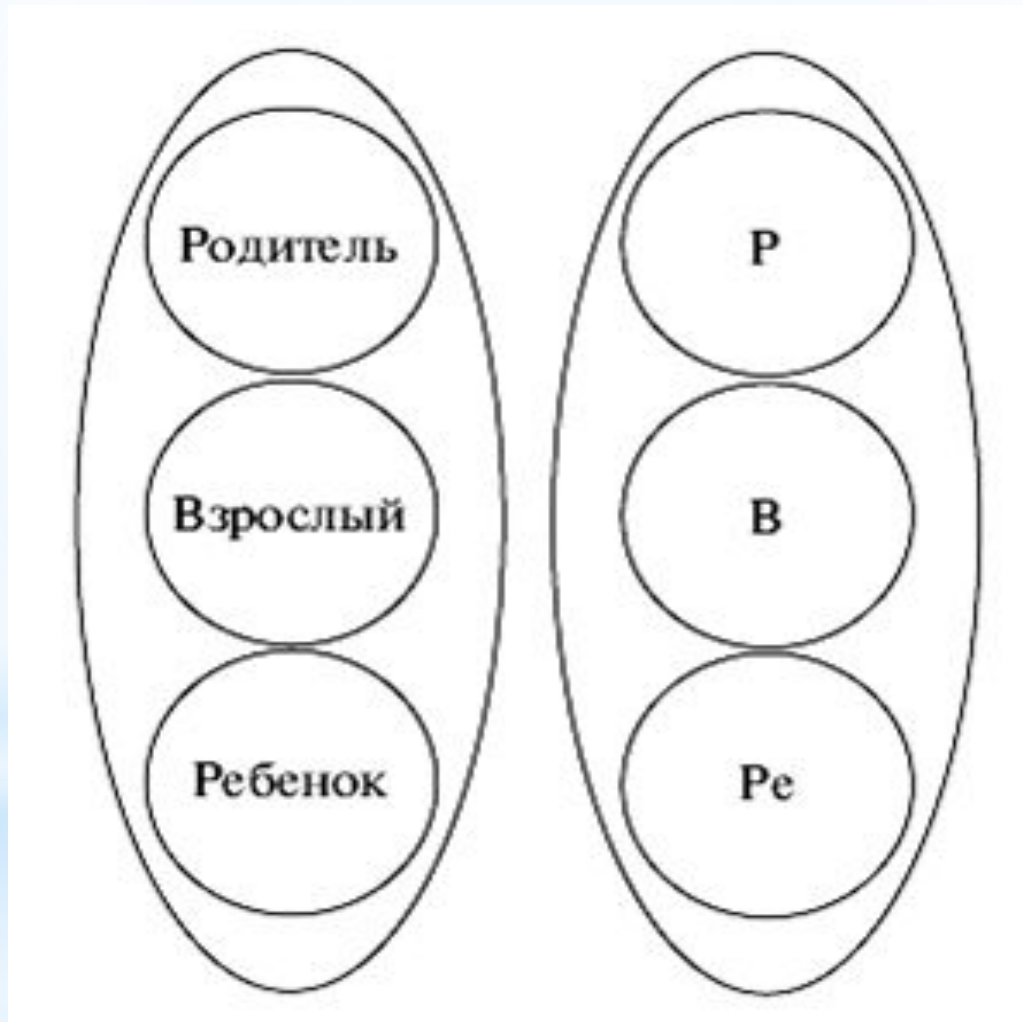
Коммуникативная сторона общения связана с передачей информации как с помощью речи (вербально), так и посредством разнообразных действий (невербально).

К вербальным средствам коммуникации относится речь - устная и письменная в ее смысловом значении.

* Невербальные средства коммуникации

- * почерк ;
- * околоречевые средства (интонации, громкость, темп, ритм речи, тембр голоса, дикция, звуки, сопутствующие речи - «э-э-э», «ХМ-М», покашливание и др.);
- * кинесические средства (мимика, жесты, позы тела, походка, прикосновения к партнеру ипр.);
- * дистанции (зоны) общения (расстояние между партнерами);
- * организация пространства (расположение партнеров друг относительно друга);
- * место общения (территория, на которой происходит общение);
- * время общения (не только время суток, но и момент психологического или физиологического состояния партнера);
- * запахи (парфюмерии, используемой партнерами, индивидуальные запахи, улавливаемые на бессознательном уровне, запахи окружающей среды, влияющие на эмоции человека):

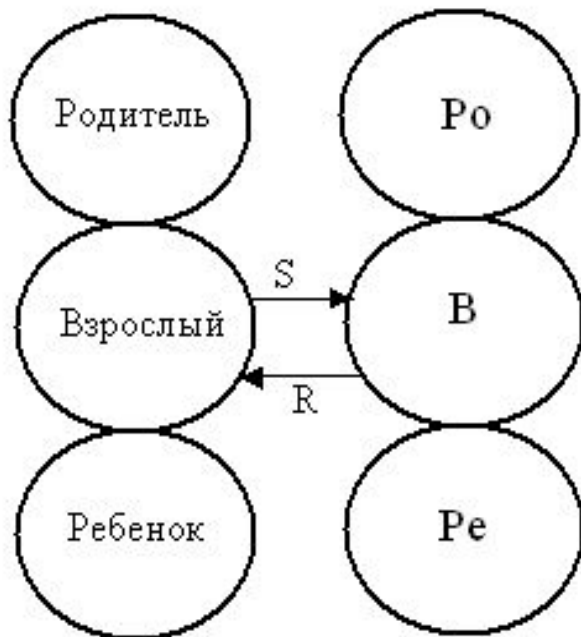
* Интерактивная сторона



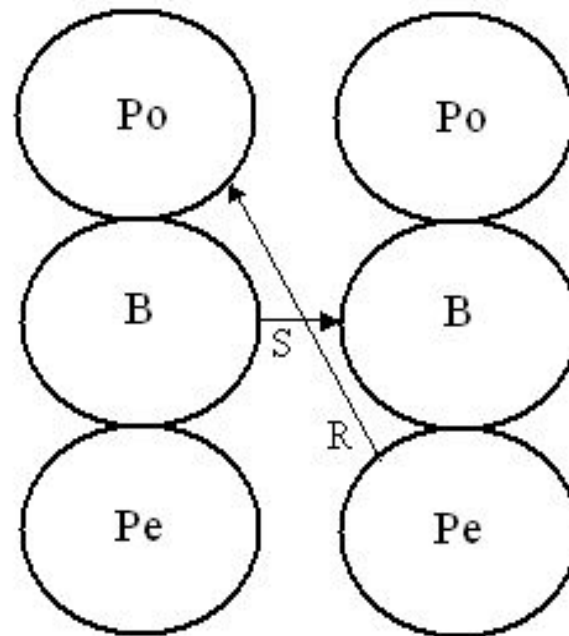
* Характеристики Эго-состояний

Наименование характеристики	Позиция в общении		
	Родитель (Рд)	Взрослый (В)	Ребенок (Рб)
Характерные слова и выражения	Все знают, что... Ты не должен никогда... Ты должен всегда...	Как? Что? Когда? Почему? Возможно... Вероятно...	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Адекватные реальности	Чрезмерно эмоциональные
Состояние, производимое впечатление	Надменное, сверхправильное, очень приличного человека	Внимательное, заинтересованное, направленное на поиск информации, решения	Неуклюжее, игривое, навязчивое, подавленное, угнетенное, сверхвосторженное
Выражение лица	Нахмуренное, обеспокоенное, неудовлетворенное	Задумчивое, внимательное, открытое	Восторг, удивление, угнетенность
Позы	Руки в бока, руки сложены на груди, указующий жест	Наклон к собеседнику, голова и туловище повернуты к собеседнику	Спонтанная подвижность, пальцы сжаты в кулаки, руки что-то крутят, дергают

* Виды транзакций



А: Дополняющая транзакция.
Стимул (S): Сколько будет трижды пять?
Реакция (R): Пятнадцать.



Б: Пересекающаяся транзакция.
Стимул : Сколько будет трижды пять?
Реакция: Ненавижу математику!

* *Перцептивная сторона.*

Основные механизмы познания другого человека

- * *Идентификация* (уподобление). В ситуации взаимодействия люди часто пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.
- * *Эмпатия* — это способность к постижению эмоционального состояния другого человека. Человек может отождествлять себя с партнером по общению, принимать.
- * Процесс понимания друг друга осложняется явлением *рефлексии* (reflexio — обращение назад). Это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает меня, своеобразный процесс зеркальных отношений друг с другом.

* Эффекты межличностного восприятия

- * *Эффект ореола* - формирование специфической установки на другого через направленное приписывание ему определенных качеств: информация, получаемая о каком-то человеке накладывается на тот образ, который был создан заранее.
- * *Эффект «первичности»* (или «порядка») состоит в том, что при противоречивых после первой встречи данных о человеке, информация, которая была получена раньше, воспринимается как более значимая и оказывает большее влияние на общее впечатление о человеке.
- * *Эффект новизны* заключается в том, что последняя, то есть более новая информация, оказывается более значимой, действует в ситуациях восприятия знакомого человека.

- * *Эффект края* заключается в том, что крайние объекты восприятия запоминаются лучше, чем те, которые находятся в середине.
- * *Эффект проекции* - когда приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному - свои недостатки.
- * *Эффект средней ошибки* - это тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего.
- * *Эффект бумеранга* состоит в том, что информация, преподносимая аудитории или отдельным лицам вызывает результат, обратный ожидаемому.
- * *Эффект стереотипизации* - склонность к формированию устойчивого образа при оценке людей, которым пользуются как клише или оценка людей по их принадлежности к какой-либо категории (пол, возраст, цвет кожи и т. д.).

* **Формы межличностного взаимодействия**

- * привязанность,
- * дружба,
- * любовь,
- * соревнование,
- * уход,
- * времяпрепровождение
- * операция,
- * игра,
- * социальное влияние,

* *Конформность* - подверженность человека групповому давлению, изменение его поведения под влиянием других лиц, сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избегания конфликта с ней.

* *Внушаемость, или суггестия*, - непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы (человек и сам не заметил, как изменились его взгляды, поведение, это происходит само собой, искренне).

* Факторы, под влиянием которых человек уступает группе:

* возраст, пол

* характеристики самой проблемы

* размер группы

* взаимоотношения человека и группы

* Типы взаимодействия

- * *Кооперация* - координация единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил).
- * *Конкуренция* - борьба, соперничество в какой-либо области с получением какой-либо выгоды. Может приводить к конфликту.
- * *Конфликт* - особая форма (или вид) взаимодействия, это наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их

* Типы конфликтов

- * Внутриличностный конфликт. Самая распространенная форма - это конфликт ролей. Конфликт этот также может возникать из-за несоответствия производственных требований и личностных потребностей из-за низкой удовлетворенности работой, из-за рабочей недогрузки или перегрузки сотрудников.
- * Межличностный конфликт. Столкновение 2-х личностей с разными взглядами и ценностями.
- * Конфликт между личностью и группой. Возникает тогда, когда ожидания отдельной личности противоречат нормам поведения группы.
- * Межгрупповой. Часто представляет собой конфликт между линейным и масштабным руководством. Такой конфликт возможен как между формальными организациями, так и между неформальными.

* Способы разрешения конфликта

- * Обратная связь служит средством регулирования поведения участников конфликта, что особенно проявляет себя при ведении переговоров.
- * Схема - ПОИР («постепенные обоюдные инициативы для разрядки напряженности»), предложенная Ч. Осгудом.
- * Сетка Томаса Килмена (для разрешений межличностных конфликтов)