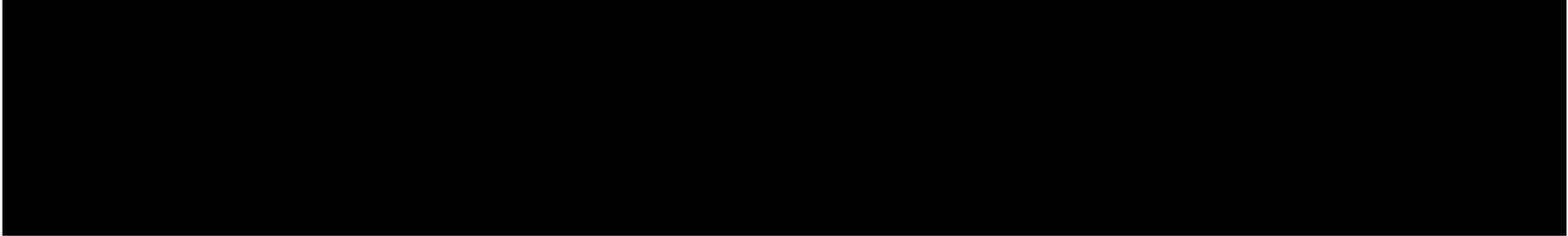




Click to edit the notes format

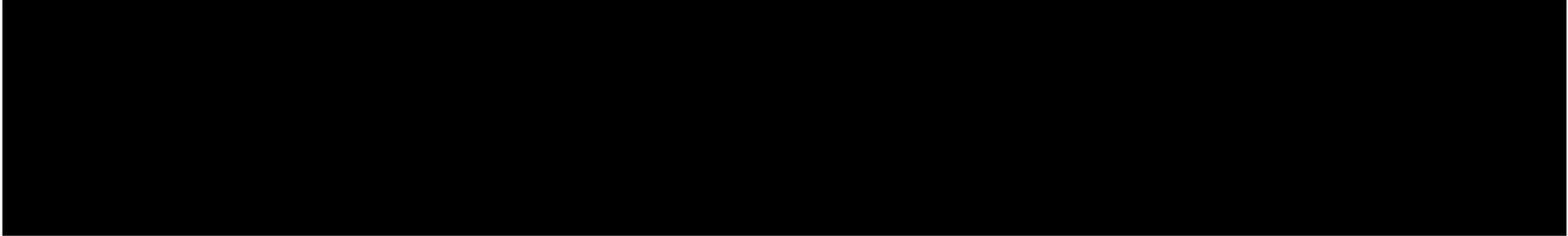
- 
- 
- В кратком психологическом словаре предлагается определить общение как «сложный многоплановый процесс установления и развития конфликтов между людьми, который включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии и взаимодействия, восприятие и понимание другого человека».
 - А.А. Бодалев предлагает рассматривать общение как «взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми».
 - А.А. Леонтьев понимает общение не как интериндивидуальный, а как социальный феномен», субъект которого «следует рассматривать не изолировано». Точка зрения А.А. Леонтьева на «общение как вид деятельности» поддерживают и другие авторы, например В.Н. Панферов.

- 
- Субъектами общения являются живые существа, люди.
 - Общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами.
 - Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее - реципиентом.

- 
- вербальное общение – осуществляется посредством речи и является прерогативой человека.
 - невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица).

Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

- 
- 
- непосредственное общение – происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.;
 - опосредствованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных или культурных предметов);

□

- 
- 
- прямое общение строиться на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.);
 - косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

- 
- деловое общение – общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;
 - воспитательное общение – предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата;

■

- это роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека;
- общение страдает, если нарушена или отсутствует хотя бы одна из функций, поэтому при анализе реальных процессов общения полезно вначале проводить диагностику представленности этих функций, а затем принимать меры для их ко轄仑碨淺彳螿夙👟舐哑

Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

Панферов В.Н. выделяет их шесть:

- 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)

- 
- информационно-коммуникативная функция состоит в обмене информацией между индивидами.
 - побудительная функция – стимуляция активности партнеров для организации совместных действий;
 - интегративная функция – функция объединения людей;
 - функция социализации – общение способствует выработке навыков взаимодействия человека в обществе по принятым в нем нормам и правилам;

- 
- координационная функция – согласование действий при осуществлении совместной деятельности;
 - функция понимания – адекватное восприятие и понимание информации;
 - регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения направлена на регуляцию и коррекцию поведения при непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия;
 - аффективно-коммуникативная функция общения состоит в воздействии на эмоциональную сферу человека, которое может быть целенаправленным или произвольным.

□ *Прагматическая функция* – общение реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

□ *Формирующая функция* – общение проявляется в процессе формирования и изменения психического облика человека, которая на ранних стадия развития человека опосредовано его общением со взрослыми



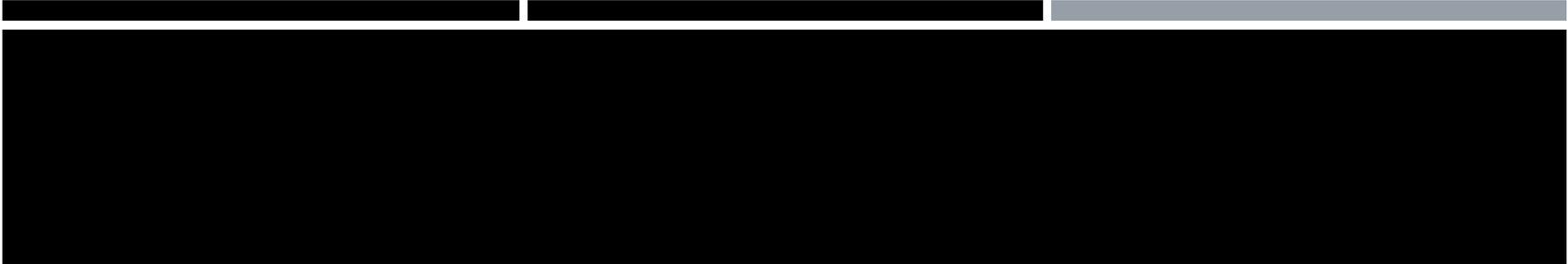
Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

Мезауровень:

- общение рассматривается как сменяющаяся совокупность целенаправленных логически завершаемых контактов или ситуаций взаимодействия, в которых оказываются люди в процессе текущей жизнедеятельности, в конкретных временных отрезках своей жизни.
- Главный акцент в изучении общения на этом уровне делается на содержательных компонентах ситуаций общения - по поводу «чего» и «с какой целью».

Click to edit the notes format

- 
- ***Коммуникативная сторона*** заключается в обмене информации между индивидами.
 - Выделяют два вида коммуникативного воздействия авторитарный и диалогический.
 - Передача информации возможна через вербальные и невербальные средства.

- 
- Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический.
 - Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

Click to edit the notes format



Click to edit the notes format

ПРИЕМЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ВНИМАНИЯ

- Прием «нейтральной фразы». В начале общения произносится фраза, не связанная с основной темой, но имеющая смысл и ценность для всех присутствующих.
- Прием «завлечения» - говорящий вначале произносит очень тихо, очень непонятно, неразборчиво, что заставляет других вслушиваться.
- Прием установления зрительного контакта - пристально глядя на человека, мы привлекаем его внимание; уходя от взгляда, мы показываем, что не желаем общаться. Но в общении важно не только привлечь внимание, но и его поддержать.

Click to edit the notes format

- Ключевой вопрос о потере информации
- Она должна быть систематизированная, необходимо уточнение.
- Сказано 80%, услыша 넷葉□□辭□□□隣牟공?爨□由ε躑歎□礪椒1□□¥□을

Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

- Согласно классификации В. А. Лабунской невербальные средства общения подразделяются на:
- 1) оптико-кинетические (жесты, мимика, пантомимика);
- 2) паралингвистические (вокализация) и экстралингвистические (паузы, покашливание, плач, смех, темп речи);
- 3) организующие пространство и время коммуникативного процесса (размещение партнеров, возможность опоздания и т. п.);
- 4) визуальные (контакт глаз).

- 
- 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



Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

- жесты самоконтроля – руки заведены 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.

Click to edit the notes format

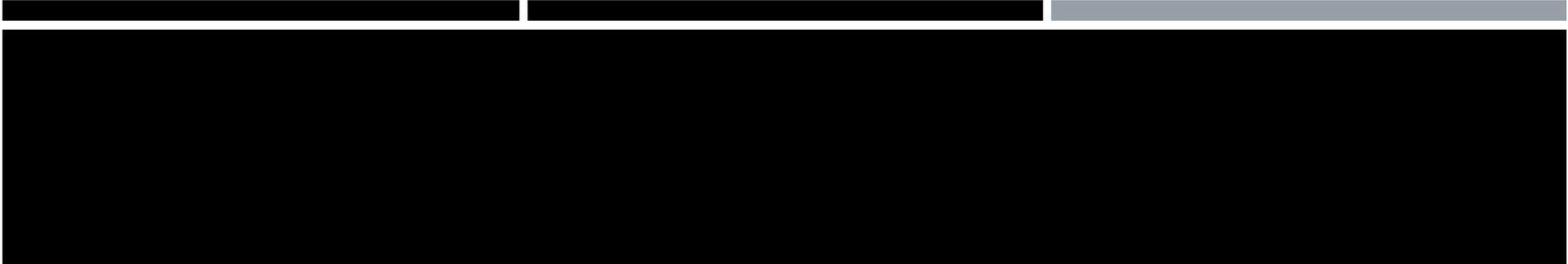
- 
- *Мимика* - это движение мышц лица.
 - Легко распознать основные эмоции, остальные смешиваются.
 - Каждый человек может интерпретировать мимические реакции, но выводы зависят от многих причин (психологические защиты, готовность что-то воспринимать)



Click to edit the notes format

- 
- Эффективное общение □ 浸惚Ω_x0006_

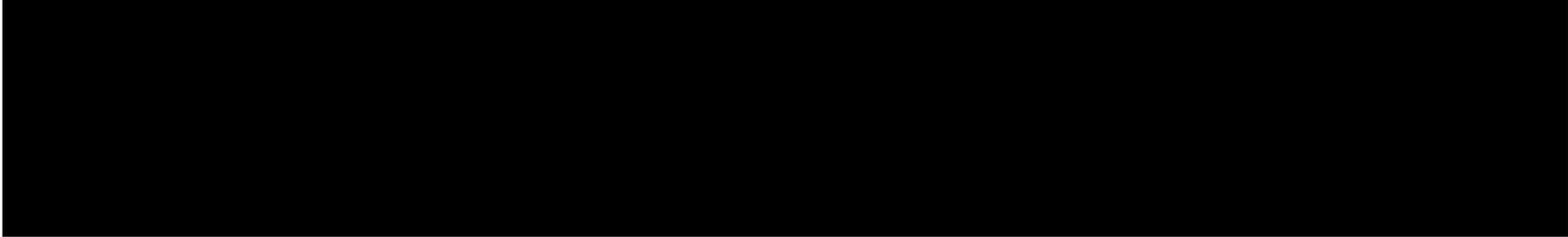
Click to edit the notes format

- 
- *Пантомимика* - позы и походка.
 - Поза – одно из наименее контролируемых.
 - Важно изменение поз, синхронизация (указывает на отношение или изменение отношения)

- 
- В силу культурных, групповых традиций одни позы запрещаются, а другие закрепляются.
 - Как и все элементы экспрессивной структуры человека, так и диапазон его поз свидетельствуют об уровне его личностного развития, о его групповой и культурной принадлежности.
 - Однозначность понимания зависит от типичности позы, широты ее распространения.

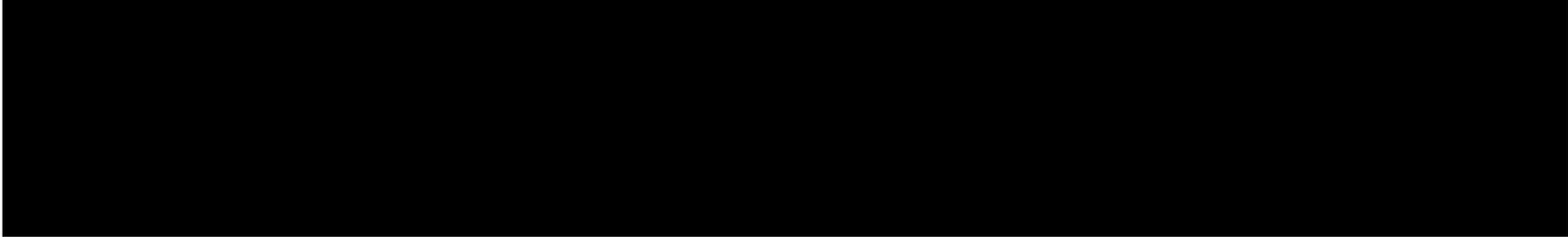


- Поза «туловище отклонено назад, голова поднята вверх, руки на уровне груди, положены одна на другую, ноги слегка расставлены» интерпретировалась как высокомерная, самоуверенная, надменная, как выражение пренебрежения к партнеру.
- Поза «плечи подняты, руки отведены в сторону и согнуты в локтях, голова слегка повернута вбок» имеет для наблюдателей другой психологический смысл: растерянность, удивление, недоумение, непонимание.



Позы можно классифицировать на основе следующих критериев:

- этапы общения (позы вступления и выхода из контакта);
- виды отношений и взаимоотношений (симпатии — антипатии; подчинения — доминирования; включенности — отчужденности);
- психофизиологические состояния (напряженная — расслабленная, активная — пассивная);
- по критерию соответствия поз партнеров в общении (синхронные — несинхронные позы);
- по критерию направленности позы (от лицом к лицу до спина к спине);
- на основе соответствия позы другим элементам экспрессии (гармоничная — дисгармоничная).



Позы могут выполнять следующие функции:

- расчленять поток речи на единицы
- выражать состояние, отношение, статус человека, его качества личности
- регулировать межличностные отношения в диаде и группе, возможно, и отношения между группами.

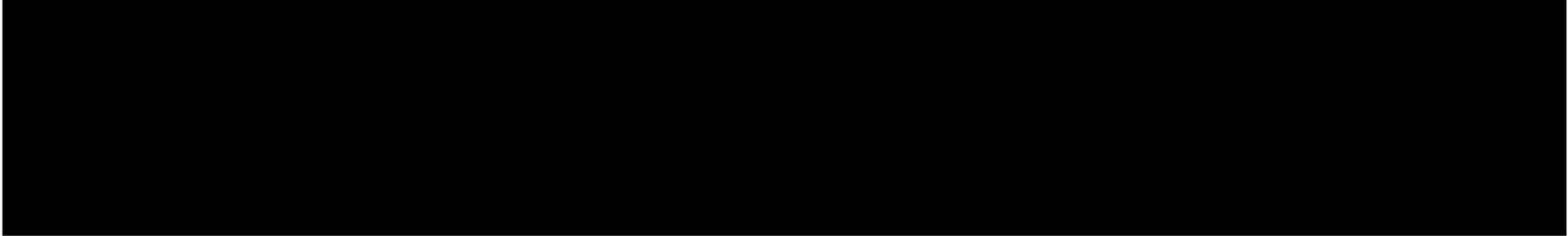
- 
- Открытая поза.
 - Человек в меру расслаблен и в нем нет чрезмерного напряжения.
 - Открытую позу можно распознать по повороту туловища и головы к собеседнику, раскрытым ладоням, свободному положению ног (не скрещены, стопы с полной опорой), мышцы расслаблены, взгляд направлен в лицо собеседника, расстегнутые пуговицы.

- 
- Закрытые позы. Формируются в качестве защитной реакции как нежелание продолжить общение, несогласие с высказыванием собеседника.
 - Человек может скрестить руки за головой и таким образом выразить свое превосходство.
 - Скрещивание рук на груди или ног (нога на ногу, в щиколотках) показывает защитную реакцию, желание прекратить общение.
 - Рассогласованность жестов и слов, жесткая посадка.



Click to edit the notes format

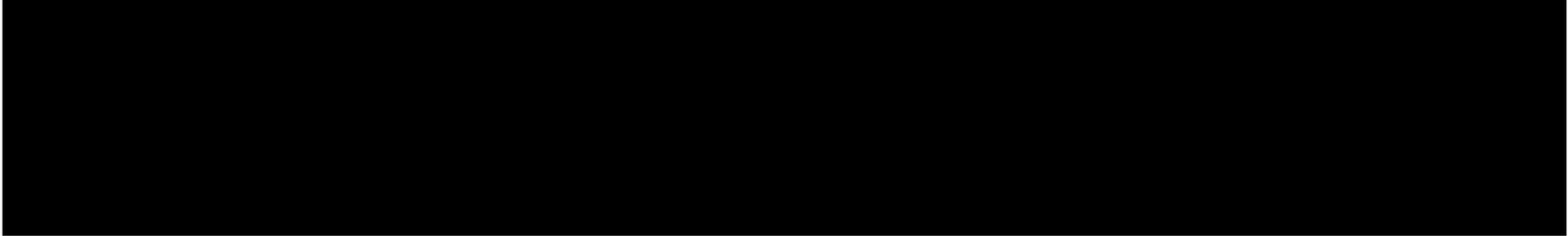
- Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также «добавки» к вербальной коммуникации.
- Паралингвистическая система - это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность.
- Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи.

- 
- 
- Интонация определяется В.А. Лабунской как совокупность звуковых средств языка, организующих речь.
 - Основными ее элементами являются мелодия речи, ее ритм, интенсивность, темп, тембр, фразовое и логическое ударения.
 - Интонация практически позволяет выразить свои мысли и чувства, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему.
 - Помимо функций дополнения, замещения, предвосхищения речевого высказывания, а также регулирования речевого потока, акцентирования внимания на ту или иную часть вербального сообщения, интонация выполняет оригинальную функцию – функцию экономии речевого высказывания.

- 
- Точность расшифровки состояния на основе просодических характеристик очень высока, так как трудно поддаются контролю со стороны человека интонационно-ритмические характеристики его речи.
 - Интонацию трудно отделить от речи, но на ее основе достаточно легко установить отношение человека к сказанному, к собеседнику.
 - Рассогласования между содержанием речи и ее интонацией — признак неискренности человека.
 - Различия мужских и женских голосов носит универсальный характер.



- Норман Миллер и его коллеги из университета Северной Калифорнии обнаружили, что ощущение правдивости возрастает, когда человек говорит быстро.
- Когда человек говорит очень громко или очень тихо, слушать неприятно - плохо слышно и трудно понять.
- Так, спокойный и солидный голос снимает напряжение и пробуждает интерес, а «взвинченная», быстрая и громкая речь может восприниматься как признак резкости и агрессивности.

- 
- 
- Высокий, пронзительный голос, напоминающий пилу, говорит о страхе, волнении.
 - Низкий тон голоса, напоминающий гудение шмеля свидетельствует о том, что человек находится в состоянии покоя.
 - Металлическое звучание – говорит об энергичности и твердости.
 - Певучая речь, для которой характерно сильное подчеркивание гласных выдает темпераментность, чувственность человека.

- 
- Речь, в которой гласные отступаю на второй план перед остро подчеркиваемыми согласными - преобладание разума и воли.
 - Монотонный голос – скрытость, зажатость, робость.
 - Высота, мелодичность голоса меняется в широких пределах – открытость, многообразие интересов, внутренняя свобода.
 - Падение тона к концу фразы – вероятно слабая воля, мягкость.



- Неритмичные колебания, когда есть неравномерное повышение или падение тона – неуравновешенность, отсутствие стабильности.
- Слишком громкий голос – проявление недостаточной критичности к себе, невладение своими эмоциями.
- Слишком тихий голос – неуверенность.
- Сильные изменения громкости – повышенная эмоциональность, сопереживание собеседнику, волнение.



Click to edit the notes format



- Описания значений взгляда в общении сопровождаются указанием не только на выражение лица, но и на положение головы.
- Движение головы и взгляд являются взаимосвязанными элементами экспрессивного поведения.
- Взгляд вниз при закинутой голове выражает горделивость, надменность.



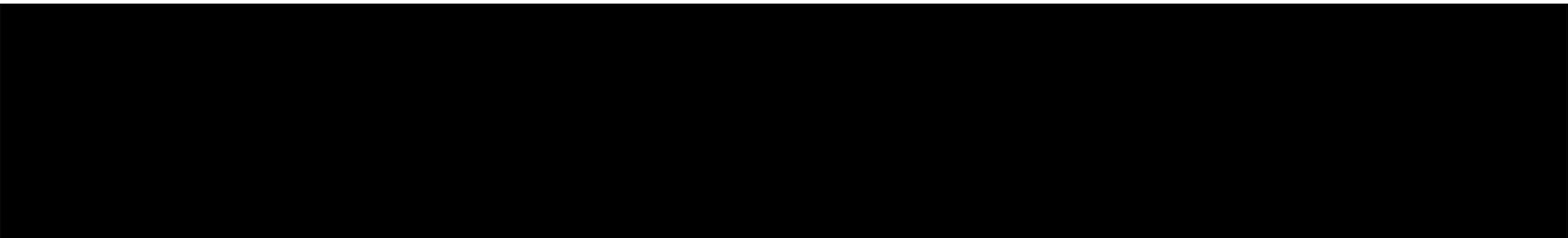
- Взгляд вниз при слегка опущенной голове говорит о скромности человека или о его желании выглядеть скромным.
- Направленный в сторону и фиксированный взгляд при слегка наклоненной голове — выражает недоверие. Взгляд в сторону, с поворотом головы («взгляд через плечо») говорит о превосходстве над кем-нибудь.



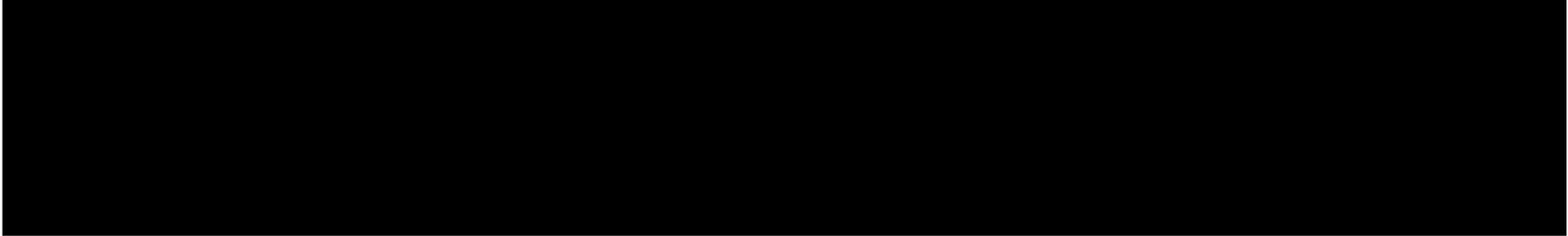
Click to edit the notes format

- 
- Побудительный, то есть призывающий к действию.
 - Констатирующий, когда происходит процесс передачи информации не направленной на изменение поведения
 - Убеждающий, выражающийся в совокупности методов для изменения поведения

- 
- Интерактивная сторона связана с взаимодействием людей в процессе общения.
 - При рассмотрении процесса воздействия уделяется внимание позициям участников общения

- 
- 
- В процессе общения участники могут не только обмениваться информацией, но и организовывать обмен действиями, планировать общую деятельность, вырабатывать формы и нормы совместных действий.

- 
- В истории социальной психологии существовало несколько попыток описать структуру взаимодействий.
 - Один из подходов к структурному описанию взаимодействия представлен в транзактном анализе - направлении, предлагающем регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия.

- 
- 
- Каждый участник взаимодействия в принципе может занимать одну из трех позиций, которые условно можно обозначить как Родитель, Взрослый, Ребенок.
 - Эти позиции ни в коей мере не связаны обязательно с соответствующей социальной ролью: это лишь чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии

- 
- Позиция Ребенка может быть определена как позиция «Хочу!», позиция Родителя как «Надо!», позиция Взрослого — объединение «Хочу» и «Надо».
 - Взаимодействие эффективно тогда, когда транзакции носят «дополнительный» характер, т.е. совпадают: например, если партнер обращается к другому как Взрослый, то и тот отвечает с такой же позиции.

ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

- Если же один из участников взаимодействия адресуется к другому с позиции Взрослого, а тот отвечает ему с позиции Родителя, то взаимодействие нарушается и может вообще прекратиться
- В данном случае транзакции являются «пересекающимися».

Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

Click to edit the notes format



Различают три основных стиля действий: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.



Click to edit the notes format



Гуманистический стиль действия предполагает общение основанный на равенстве партнеров, предполагает высокую культуру общения и коммуникативную компетентность



В процессе общения человек может применять различные виды взаимодействия. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция.

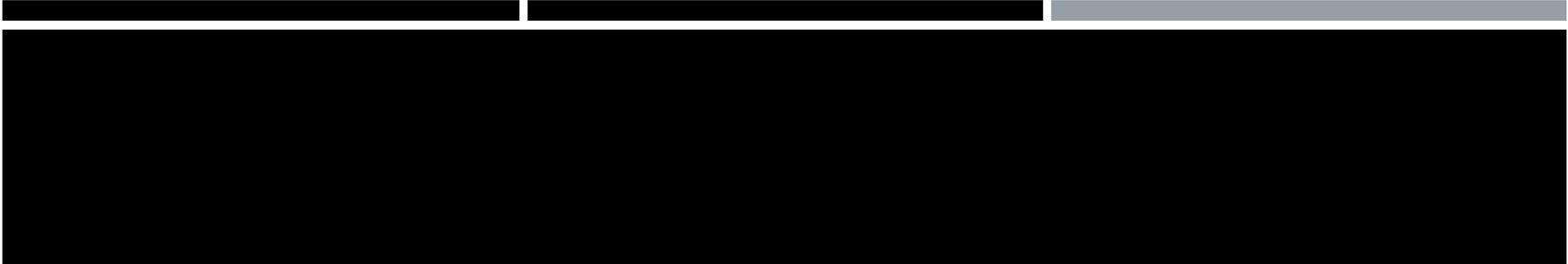
ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА

- В первом случае анализируются такие его проявления, которые способству..

Click to edit the notes format



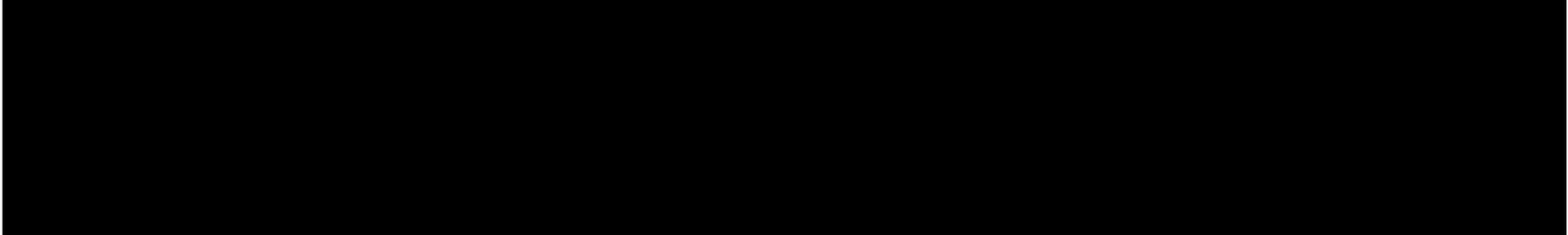
Перцептивная сторона включает в себя процесс восприятия внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретацию и прогнозирование на этой основе его поступков.



Термин «социальная перцепция» впервые был введен Дж. Брунером в 1947 г. в ходе разработки так называемого нового взгляда (New Look) на восприятие.



Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком — партнером по общению — также как личность. На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения.



Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком — партнером по общению — также как личность. На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения.

Click to edit the notes format

~~МЕХАНИЗМЫ~~ МЕЖДУЛИЧНОСТНОЙ

Эмпатия есть аффективное «понимание». Эмоциональная ее природа проявляется как раз в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько «продумывается», сколько «прочувствуется».



Н. Н. Обозов рассматривает эмпатию как процесс (механизм) и включает в него когнитивные, эмоциональные и действенные компоненты. По его мнению, эмпатия имеет три уровня.

~~МЕХАНИЗМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ~~

В основе иерархической структурно-динамической модели лежит когнитивная эмпатия (первый уровень), проявляющаяся в виде понимания психического состояния другого человека без изменения своего состояния.

~~МЕХАНИЗМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ~~

Второй уровень эмпатии предполагает эмоциональную эмпатию, не только в виде понимания состояния другого человека, но и сопереживания и сочувствия ему. Данная форма эмпатии включает два варианта: 1) простейшее сопереживание, в основе которого лежит потребность в собственном благополучии; 2) переходная форма от эмоциональной к действенной эмпатии, в основе которого лежит потребность в благополучии другого человека.



Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

Click to edit the notes format



Проекция — перенос на познаваемых людей психических особенностей субъекта восприятия. Осуществляется приписывание как положительных, так и отрицательных черт, свойств, которых в действительности у объекта нет.

~~МЕХАНИЗМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ~~

Идеализация - наделение познаваемого объекта исключительно положительными качествами. При этом механизм проявляется не только в завышении положительных черт, качеств, но и в преуменьшении негативных психологических особенностей. Механизм идеализации тесно связан с установкой, которая является как бы пусковым моментом для запуска механизма идеализации.



Рефлексия - механизм самопознания человека самого себя в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять себе, как он воспринимается партнером по общению.

В отличие от философского употребления термина, в социальной психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

МЕХАНИЗМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ

Гештальт-психология рассматривает рефлексию не просто как знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, «глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается внутренний мир первого исследователя» (Кон, 1978)



Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

3) эта причинная интерпретация существенно влияет на поведение наблюдателя.

МЕХАНИЗМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ

Возникновение интереса к процессам каузальной атрибуции обычно связывают с работами Ф. Хайдера. Размышляя о том, как происходит «наивный анализ поведения» у любого обычного человека, Хайдер указал на решающую роль приписывания другому намерения совершить поступок при установлении степени ответственности за него.



Click to edit the notes format

Click to edit the notes format

Click to edit the notes format



