

Тема 4

Общение как психологический феномен

Тарасов Александр Николаевич
доктор психологических наук,
профессор

Предмет психологии общения

Главное в общении – **результат**, который мы хотим получить от общения.

Психология общения – отрасль социальной психологии.

Предмет психологии общения – закономерности и условия развития, функционирования и специфики общения людей.

Понятие общения

Общение - связь между людьми, в ходе которой возникает психический контакт.

Этот контакт проявляется:

- ✓ в обмене информацией,
- ✓ взаимовлиянии,
- ✓ взаимопереживании,
- ✓ взаимопонимании.

Виды общения:

1. межличностное
2. лично-групповое
3. межгрупповое
4. непосредственное (лицом к лицу)
опосредованное (третьи лица,
механизмы, вещи)
5. кратковременное
6. длительное
7. законченное
8. незаконченное (прерванное)
9. массовая коммуникация.

Модель коммуникативного акта

Вербальные и
невербальные
средства общения

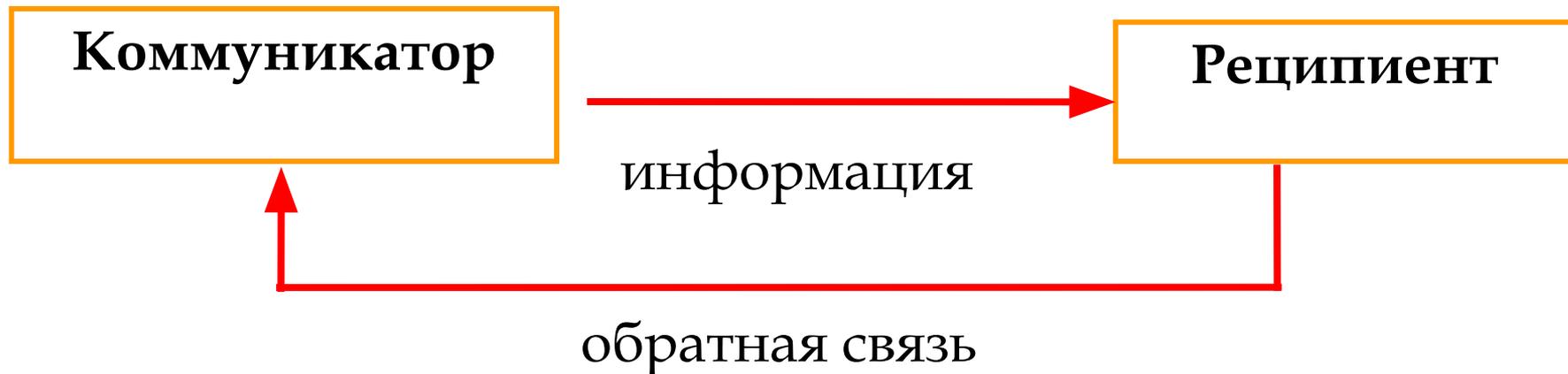
Восприятие
информации

Коммуникатор

Реципиент

информация

обратная связь



Структура общения

- 1. Коммуникативная** сторона общения
(общение как обмен информацией)
- 2. Перцептивная** сторона общения
(восприятие людьми друг друга)
- 3. Интерактивная** сторона общения
(общение как взаимодействие)

I Речевые средства общения **(вербальная коммуникация)**

Понятие о языке и речи

Язык – система знаков, функционирующих в качестве средства общения и орудия мысли.

Язык — объективное явление жизни общества, он един для всего народа.

Речь — процесс общения посредством языка. **Речь** — психическое явление, она индивидуальна.

Речевые средства общения

Паралингвистические средства:

интонация, тембр голоса, сила звука и др.

Экстралингвистические средства: смех, покашливание; мимика и пантомимика, иллюстрирующие сказанное)

Межличностные отношения в группах (коллективах).

- *Отношения* - это позиция личности ко всему, что ее окружает и к самой себе.
- *Взаимоотношение* - это взаимная позиция одной личности к другой.
- *Деловые взаимоотношения* - формальные, официальные, служебные; строятся на основе нормативных распорядительных актов (общегосударственных, ведомственных, локальных).
- *Личные взаимоотношения* - строятся на основе психологических мотивов: симпатии, антипатии, общности взглядов, интересов и т.д.

Варианты соотношения деловых и личных взаимоотношений:

- 1) Совпадение положительной направленности - под влиянием положительных личных взаимоотношений деловые становятся менее официальными, но различия между ними сохраняются.
- 2) Натянутые деловые взаимоотношения и недоброжелательные личные. Это предконфликтная или конфликтная ситуация.
- 3) Нейтральные деловые взаимоотношения и такие же личные. Это так называемые строго официальные отношения.

Правила сохранения дистанции с подчиненным:

- Несмотря на хорошие личные отношения, в офисе все должны подчиняться общим корпоративным нормам поведения.
- Соблюдение юридических норм (перевод сотрудника на контрактную систему и т.п.)
- Если посещение неформальных мероприятий противоречит стилю руководителя, от них следует отказаться.
- Если сотрудник неисправим, с ним лучше расстаться.
- Правило «вытянутой руки», разговор «через стол», обращение по имени-отчеству.

II Неречевые средства общения

(невербальная коммуникация)

Неречевые средства общения

1. Внешний облик:

- ✓ физиогномическая маска - господствующее выражение лица, которое формируется под влиянием часто возникающих у человека мыслей, чувств, отношений;
- ✓ одежда;
- ✓ манера держаться;
- ✓ осанка.

Неречевые средства общения

2) Мимика - динамическое выражение лица в данный момент.

Неречевые средства общения

3) Жесты - социально отработанные движения.

Жесты



Рис.2. "Все в порядке".



Рис.3. "Нет проблем".

Жесты

Популярный семязычный разговорник

	«Иди сюда!»	«Здравствуй»	«Класс!»	«Да пошел ты!»	«Да»	«Нет»
По-русски						
По-американски						
По-арабски			Жеста нет			
По-китайски						
По-французски						
По-немецки						
По-гречески						

Жесты

Манипуляции – все те движения, которыми отряхивают, массируют, потирают, держат, щиплют, ковыряют, чешут другую часть тела или совершают какие-либо иные действия с ней.

Продолжительность манипуляций может различаться от нескольких мгновений до многих минут. Частью акта манипуляции могут стать какие-то предметы: спичка, карандаш, скрепка или сигарета

Неречевые средства общения

4. тактильно-мышечная чувствительность;
5. изображение (картины, фото, скульптуры и др);
6. предметы (подарки и др.)
7. интернет;
8. музыка.

Неречевые средства общения (продолжение)

Пространственные характеристики общения:
расположение собеседников относительно друг друга, а также дистанция между партнерами по общению:

интимная дистанция между близкими друзьями на очень небольшом расстоянии между ними (например, 15-50 см);

личная дистанция между близкими людьми и знакомыми (около 1 м),

социальная - у людей, вступающих в официальные отношения, между коллегами (1,2 – 3,5 м),

публичная - между чужими людьми, обезличенное и формальное общение

Основные трудности в общении

- Страх общения, высокая тревожность
- Нежелание, избегание общения с неприятными людьми
- Нежелание быть собой в общении
- Неуверенность в себе
- Ревность кого-либо (к кому-либо)
- Недоверие ко всем и во всем
- Неумение изменить себя и свой стиль общения
- Повышенная чувствительность к замечаниям

Основные трудности в общении (продолжение)

- Неадекватность самооценки и повышенная самокритичность
- Неумение понять, что для другого ценно и значимо
- Отсутствие чувства юмора
- Преувеличение ошибок и недостатков других людей
- Подавляющие знаки превосходства
- Неумение говорить комплименты

Содержание и механизмы социальной перцепции

Восприятие другого человека означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретацию на этой основе его поступков. На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных.

Содержание и механизмы социальной перцепции

Есть два способа понимания людьми друг друга:

Идентификация – уподобление себя другому. Понятие идентификации выражает тот факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление ему. То есть предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место.

Эмпатия – сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы партнера по общению. Эмпатия должна быть противопоставлена пониманию в строгом смысле слова. Термин «понимание» используется в данном случае лишь метафорически: эмпатия есть аффективное «понимание».

Механизм эмпатии в определенных чертах сходен с механизмом идентификации: и там и здесь присутствует умение поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения.

Эффекты межличностного восприятия

Эффект ореола информация, получаемая о каком-то человеке, накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль "ореола", мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке в том, что общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок.

Эффекты межличностного восприятия

Эффект первичности: предъявленная ранее информация преобладает в тех случаях, когда воспринимается *незнакомый человек*.

Эффект новизны действует в ситуациях восприятия знакомого человека и заключается в том, что *последняя*, т.е. более *новая*, информация оказывается наиболее значимой.

Эффекты межличностного восприятия

Стереотип - это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются, как известным "сокращением" при взаимодействии с этим явлением.

Впервые термин "**социальный стереотип**" был введен У. Липпманом в 1922 г., и для него в этом термине содержался негативный оттенок, связанный с ложностью и неточностью представления.

Эффекты межличностного восприятия

Чрезвычайно распространены стереотипы относительно связи физических характеристик человека и его психологических особенностей:

- ✓ квадратный подбородок – признак сильной воли;
- ✓ большой лоб – признак ума;
- ✓ жесткие волосы – непокорный характер;
- ✓ полнота – добродушие;
- ✓ малый рост – свидетельство властности;
- ✓ красота – признак глупости.

Аттракция

Буквально *аттракция* – привлечение.

Аттракция - это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое *качество* отношения.