

Психология общения.



Цель занятия

- рассмотреть психологическую сущность процесса межличностного общения;
- определить стороны и средства общения

Основные категории:

- общение; коммуникативная сторона общения, интеракция; перцепция

Учебные вопросы:

- 1. Понятие общения.
- 2. Коммуникативная сторона общения.
- 3. Интерактивная сторона общения.
- 4. Перцептивная сторона общения.

Перечень основной литературы

1. **Бодалев А.А.** Психология общения,- М.: Издательство Институт практической психологии, Воронеж: НПО МОДЭК, 1996.-256 с
2. **Леонтьев А. А.** Психология общения. – 3-е изд. – М.: Смысл, 2012. – 365 с
3. **Немов Р. С.** Психология : учеб. для студ. высш. учеб. зав. : в 2 кн. / Р. С. Немов. – М. : Просвещение; Владос, 2005. – Кн. 1 : Общие основы психологии.



**Алексей
Александрович
Бодалёв** -советский
и
российский психолог,
специалист по
проблемам общения и
нравственного

" Личностные черты, формирующиеся у каждого из нас, и, прежде всего те из них, которые образуют склад нашего характера, определяют общий рисунок нашего поведения при общении с людьми"., (А.А. Бодалев)

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ


ЭНЦИКЛОПЕДИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ

2-е издание, исправленное и дополненное

Под общей редакцией
А. А. Бодалева



ozon.ru



Г. Р. Чернова Т. В. Слотина

Психология общения

Общеметодологические аспекты ■

Коммуникативная компетентность ■

Трудности общения ■

АЗБУКА ПСИХОЛОГИИ

Е.И. РОГОВ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

ГУМАНИТАРНЫЙ
ИЗДАТЕЛЬСКИЙ
ЦЕНТР
ВЛАДОС

Л.Д. СТОЛЯРЕНКО, С.И. САМЫГИН

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ



Задание для самостоятельной работы

Выписать из учебника Немова Р.С.

- Виды общения
- Основные барьеры межличностной коммуникации и показать причины их возникновения.

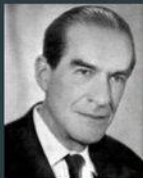
ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ ОБЩЕНИЯ

ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ ОБЩЕНИЯ



Ломов
Борис
Фёдорович

Общение и деятельность – **две стороны** социального бытия человека, его образа жизни
(Б.М. Ломов, 1976)



Леонтьев
Алексей
Николаевич

Общение включено в любую деятельность человека, поэтому оно – **сторона** деятельности, а деятельность – **условие** общения
(А.Н. Леонтьев, 1975)



Леонтьев
Алексей
Алексеевич

Общение – это **особый вид деятельности**

- деятельность общения у младенца (М.И. Лисина, 1996)
- речевая деятельность (А.А. Леонтьев, 1997)

Общение

* Общение - сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании друг друга.



Общение – это

- сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

Общение – это

- осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, которое вызвано потребностями в совместной деятельности и направлено на значимые изменения в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнеров

Потребность в общении



Аффилиативная потребность

- формируется в жизненной практике межличностных отношений – определенной системе реальных отношений личности с другими людьми, группами людей, имеет эмоциональную основу, актуализируется и удовлетворяется только в общении.

Функции общения

·информационно-
коммуникативная
(обмен информацией)



·регуляционно-
коммуникативная
(взаимодействие)



·аффективно-
коммуникативная



Виды общения

- Материальное общение — обмен предметами или продуктами деятельности.
- Когнитивное общение — обмен информацией, знаниями.
- Кондиционное, или эмоциональное общение — обмен эмоциональными состояниями между общающимися индивидами.
- Мотивационное общение — обмен желаниями, побуждениями, целями, интересами или потребностями.
- Деятельностное общение — обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности.



Аспекты общения



Цель общения

- – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности, средство удовлетворения различных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

Содержание общения

- это информация, которая в межличностных контактах передается от одного индивида к другому (сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии, информация о состоянии внешней среды и так далее)

Средства общения

- то, каким образом человек реализует определенное содержание и цели общения, способы кодировки, передачи, переработки и расшифровки информации, которой обмениваются в процессе общения

Субъекты общения

- субъект общения, который передает информацию, выступает в качестве ***коммуникатора***
- субъект, который принимает информацию, выступает в качестве ***реципиента***.

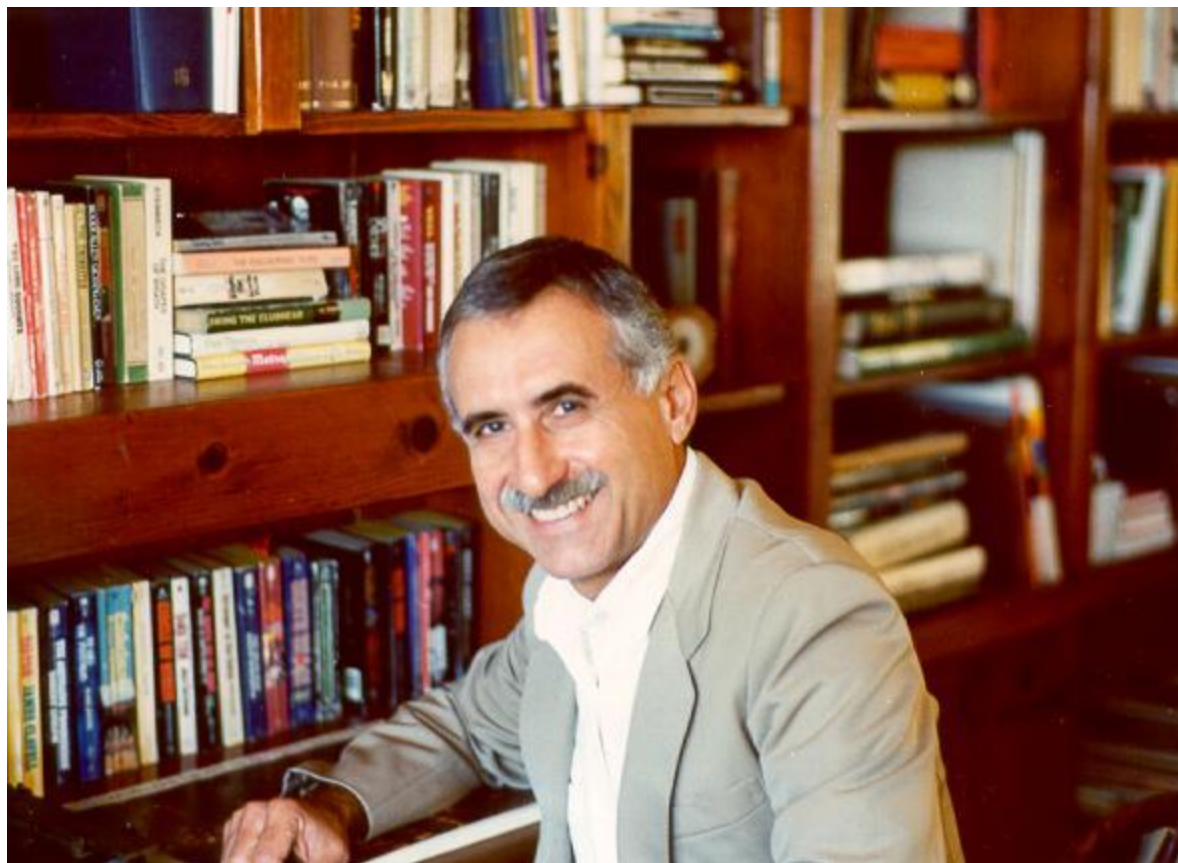
Участники коммуникативного общения:



Стороны общения

- **коммуникативная** - обмен информацией между участниками
- **перцептивная** – восприятие и понимание общающимися друг друга
- **интерактивная** - взаимодействие обмен не только словами, но и действиями, поступками

Альберт Меграбян



Правило Альберта Меграбяна

- только 7% содержания информации передается значением слов - *вербально* (от лат. *verbalis* – "словесный")
- 38% определяется тем, **как** эти слова произносятся
- 55% - мимикой и жестами

Средства общения

Вербальные

Устная
речь

Письменная
речь

Невербальные

Голос,
интонация

Взгляд

Мимика

Поза,
жесты

Движения



Вербальные средства общения



ЯЗЫК КАК СРЕДСТВО ОБЩЕНИЯ

Язык – совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества

Русский язык –
250 млн.чел.

Китайский язык –
1300 млн.чел.

Испанский язык –
210 млн.чел.

Хинди и урду –
200 млн.чел.

Арабский язык –
127 млн.чел.

Английский язык
– 350 млн.чел.



Слово + Слово = Речь



Речь – это язык в действии или вербальная коммуникация

«ВСЯКАЯ РЕЧЬ ДОЛЖНА БЫТЬ СОСТАВЛЕНА, СЛОВНО ЖИВОЕ СУЩЕСТВО, - У НЕЕ ДОЛЖНО БЫТЬ ТЕЛО С ГОЛОВОЙ И НОГАМИ, ПРИЧЕМ ТУЛОВИЩЕ И КОНЕЧНОСТИ ДОЛЖНЫ ПОДХОДИТЬ ДРУГ К ДРУГУ И СООТВЕТСТВОВАТЬ ЦЕЛОМУ» (Платон)



Невербальная коммуникация

- оптико-кинетическая система знаков
- паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков
- проксемика
- визуальное общение ("контакт глаз")
- ольфакторный компонент

Кинесика – это наука, изучающая знаковое беззвучное невербальное общение людей (жесты, мимика, взгляд)



Неискренность



Уверенность в себе



Принятие решения



Закрытая поза



Открытая поза



Пол Экман

(Paul Ekman, род. 15.02.1934 г.) —

американский психолог,
профессор
Калифорнийского университета,
крупнейший специалист
в области психологии эмоций,
межличностного общения,
психологии
и распознавания лжи.

Пол Экман



Разные эмоции – выражение лиц

СЧАСТЬЕ



УДИВЛЕНИЕ



ГНЕВ



ПЕЧАЛЬ



СТРАХ



ОТВРАЩЕНИЕ



Ekman, Friesen and Ellsworth, 1972

Ekman et al., 1987

Словарь жестов Джона Булвера

- В XVII веке была предпринята попытка создания специального словаря жестов. Английский философ, врач **Джон Булвер (Бульвер)** систематизировал наиболее распространённые жесты и интерпретировал их специфику. В 1644 году он издаёт научные трактаты «**Хирономия**» и «**Хирология или Естественный язык рук**», предназначенные для актёров и риториков, чтобы помочь им сделать речь более выразительной. Определено типовое значение того или иного жеста в выражении эмоций, чувств, намерений.





E Applaudo.

F Indignor.

G Explodo.

H Despero.



I Otio indulgeo

K Tristi^{ta} animi signo

L Innocentiã ostendo.

M Lucri apprehensionem
plaudo.



N Libertatem resigno

O Protego.

P Triumpho.

Q Silentium postulo.



R Iuro.

S Afferro

T Suffragor.

V Respondo



W Invito.

X Dimitto.

Y Minor.

Z Mendico.

ЯЗЫК ТЕЛОДВИЖЕНИЙ

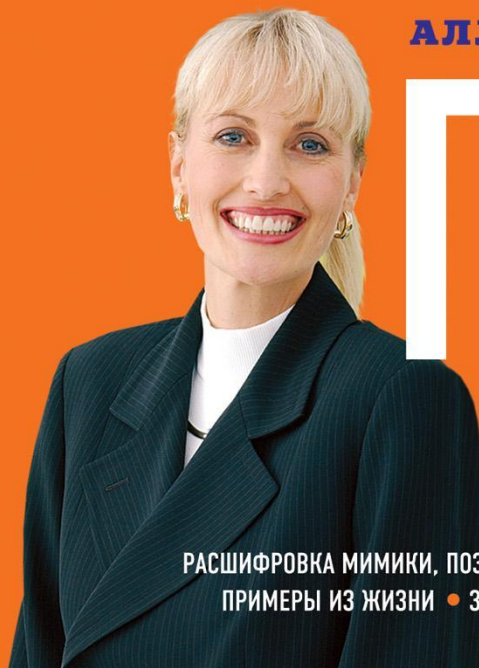
КАК ЧИТАТЬ МЫСЛИ
ОКРУЖАЮЩИХ
ПО ИХ ЖЕСТАМ



АВТОРЫ **№1** В ОБЛАСТИ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

АЛЛАН И БАРБАРА

ПИЗ



РАСШИФРОВКА МИМИКИ, ПОЗ, ПОХОДКИ И ДАЖЕ ВЗГЛЯДА
ПРИМЕРЫ ИЗ ЖИЗНИ • ЗАБАВНЫЕ ИЛЛЮСТРАЦИИ

Жесты защиты (закрытые жесты)



Рис. 72. Частичный барьер, образуемый руками.

"Открытые" жесты:



Рис. 131. *Единодушие.*



Рис. 82. *Открытое тело и открытые отношения.*

Жесты обмана



веки пальцем.



Жесты скуки, нежелания



Проинтерпретируйте позы



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОХОДКА

ПОХОДКА - совокупность индивидуальных признаков, характеризующих ходьбу, с одновременными движениями и положением туловища, головы и свободных конечностей.



ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОХОДКИ:



Проксемика

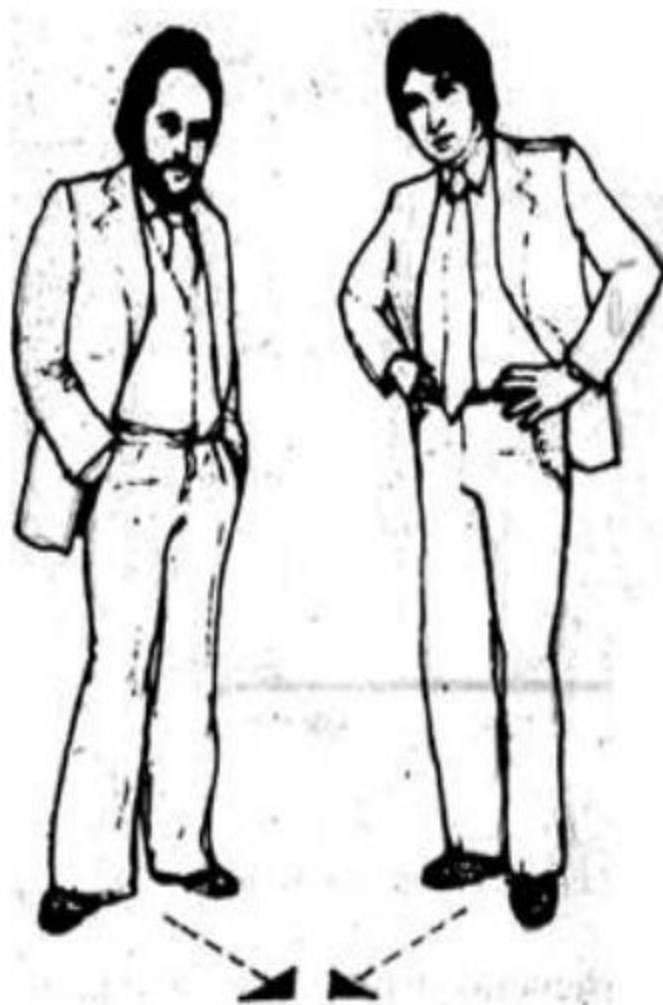
Эдвард Твитчелл Холл (Holle, г.ж. 1914-2009).

Американский антрополог; основатель *проксемики* (англ. *proximity* – близость) – область социальной психологии и семиотики, изучающая пространственно-временные системы общения.

Работы: «The Silent Language», 1959; «The Hidden Dimension», 1966; «Beyond Culture», 1976; «The Dance of Life», 1983 и др.



Проксемика - ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними



Выделяют четыре пространственных зоны:

- 1. *Интимная* зона (от 0 до 46см).
- 2. *Личностная* зона (от 46см до 1,2м).
- 3. *Социальная* зона (от 1,2 до 3,6м).
- 4. *Публичная* зона (более 3,6м).

Невербальная коммуникация: контакт глаз

Контакт глаз включает обмен взглядами, время фиксации взгляда на партнере и направление взгляда. Зависит от содержания общения, индивидуальных различий, характера отношений, культурных различий. Анализируются:



- ✓ Временные параметры (частота, длительность контакта);
- ✓ Пространственные характеристики (направления движения в глаза партнеру, в сторону, вверх-вниз, вправо-влево);
- ✓ Степень интенсивности (пристальный взгляд, «скользящий взгляд» и т.д.)
- ✓ Динамика взглядов (когда собеседник начинает или перестает смотреть).

"Барьер" общения – это...

... психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИЙ

Тип барьеров	Описание
Языковые и речевые барьеры	Непонятность смысла сообщения или его компонентов, излишняя сложность, неясность намерений отправителя и т. д.
Межличностные барьеры	Негативные отношения между участниками коммуникации, препятствующие достижению взаимопонимания
Индивидуальные барьеры	Препятствия, связанные с личностными особенностями участников общения (стеснительность, нерешительность, особенности темперамента и характера и т. д.), а также с особенностями их речевого поведения
Пространственно-временные барьеры	Препятствия, связанные с удаленностью участников коммуникации друг от друга, а также с ситуациями, когда сообщение будет получено спустя значительное время после его отправки
Технические барьеры	Препятствия, возникающие в результате неудовлетворительного функционирования средств передачи информации или неправильного их использования

Механизмы восприятия человека человеком

- **идентификация** (от лат. identificare – отождествлять) – уподобление себя другому человеку, умение поставить себя на его место;
- **рефлексия** (от лат. reflexio – обращение назад, отражение) – анализ собственного психического состояния, осознания индивидом того, как он воспринимается партнером по общению;
- **эмпатия** (от греческого. empatheia – сопереживание) – способность к постижению эмоционального состояния другого человека, сопереживание его чувствам, как своим собственным. Способность к эмпатии у каждого человека разная.

Механизмы психологического влияния

- *Психическое заражение* – это неосознанная, произвольная склонность индивида к определенным психическим состояниям
- *Внушение (суггестия)*) – это неосознаваемое влияние одного человека на другого, которое вызывает определенные изменения в его психике и поведении.
- *Убеждение* – это способ влияния на сознание личности через обращение к ее собственному критическому мнению с помощью доказательств, логического упорядочения фактов и выводов.

Общение как межличностное взаимодействие

- *Интеракция* - выработка единой стратегии взаимодействия между партнёрами

Виды межличностного взаимодействия

- **сотрудничество** – тип взаимоотношений, который предусматривает взаимопонимание и взаимоподдержку;
- **паритет** – равные союзнические отношения, которые основываются на взаимной выгоде;
- **соревнование** – желание достичь большего и лучшего в доброжелательном соперничестве;
- **конкуренция** – стремление доминировать над другими;
- **антагонизм** – резкие противоречия между партнерами по общению, при котором общение по своему характеру является вынужденным.

ЗНАЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ ИМЕЕТ СЛЕДУЮЩЕЕ ЗНАЧЕНИЕ

- Социальное общение **способствует** социализации личности, формированию группового и общественного сознания. **Посредством общения происходит включение личности в сложную систему социально-психологических связей**
- **Психическое развитие и самореализация индивида происходит в процессе общения**, поскольку формирование и проявление психических качеств человека возможно только в его общении с другими людьми
- Общение посредством знаковых систем **осуществляет трансляцию (передачу) общественного опыта, культурного наследия и организации совместной деятельности**. Очевидна связь эффективного общения с соответствующими умениями и навыками, культурой поведения

Правила эффективного общения

Используйте метод утвердительных ответов.

Не начинайте разговор с тех вопросов, по которым вы расходитесь

Сообщение должно быть простым и понятным

Вместо того, чтобы осуждать людей постарайтесь понять почему они поступили так, а не иначе

Будьте хорошим слушателем

Подчеркивайте общность интересов

Обращайтесь в собеседнику по имени

Будьте доброжелательны, приветливы, улыбайтесь

Избегайте иронии, сарказма

Используйте местоимение «Я», а не «Вы», чтобы избежать защитных реакций

