

# Психология общения

# Общение -

это процесс установления, поддержания и развития контакта, включающий в себя *восприятие* партнера, *обмен информацией* и *взаимодействие* с ним.

## Социально-ролевое



## Межличностное

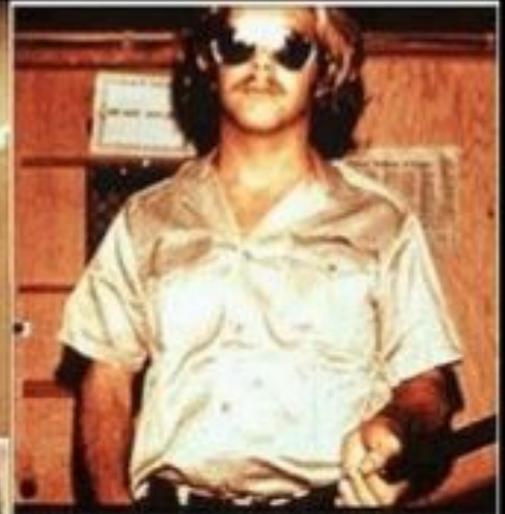


**Социальный статус** – позиция, которую человек занимает в группе, связанная с другими позициями через систему прав и обязанностей.

**Социальная роль** – модель поведения, ориентированная на данный статус.

**Идентификация со статусом** происходит тогда, когда человек не выходит из роли, связанной с ним даже в ситуациях в которых данный статус не актуален.

# Стэнфордский эксперимент 1971 г. Ф.Зимбардо



# Общение -

это процесс установления, поддержания и развития контакта, включающий в себя *восприятие* партнера, *обмен информацией* и *взаимодействие* с ним.

# Три составляющие общения

Перцепция

- *Восприятие*

Коммуникация

- *Обмен информацией*

Интеракция

- *Взаимодействие*

# Социальная перцепция –

восприятие социальных объектов –  
*других людей, социальных групп,  
больших социальных общностей.*

# Эффекты восприятия



**Эффект «первичности».** Информация, полученная ранее, имеет приоритет *(для восприятия незнакомого человека)*.



**Эффект «новизны».** Последняя, новая информация, оказывается более значимой *(для восприятия знакомого человека)*.



**Эффект «ореола».** Склонность человека оценивать поступки других людей на основании первого впечатления или какой-либо одной запоминающейся черты.

# Механизмы социальной перцепции

**Стереотипизация** – восприятие другого на основе социальных стереотипов.

**Социальный стереотип** – устойчивый, упрощенный образ социального объекта, складывающийся в условиях дефицита информации на основе личного опыта индивида и стереотипных представлений, принятых в его социальной группе.

# Ошибки восприятия при формировании первого впечатления

- Фактор превосходства (неравенства)
- Фактор привлекательности
- Фактор сходства
- Фактор отношения к нам

# Перцептивные крючки



# Механизмы социальной перцепции

- **Идентификация** – восприятие другого на основе отождествления себя с ним.
- **Социально-психологическая рефлексия** - осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.
- **Эмпатия** – способность чувствовать эмоциональное состояние другого, сопереживать ему.

# Мое «Я» - моими глазами

- Запишите десять присущих вам качеств
- Запишите в одном столбце десять положительных, в другом столбце десять отрицательных качеств

# Мое «Я» - глазами других

Заполните таблицу

<b>Ассоциация</b>	<b>Я</b>	<b>Другие</b>
Сказочный герой, герой из книги или кино		
Растение		
Животное		
Запах		
Геометрическая фигура		

# Каузальная атрибуция - попытка понять причины поведения другого человека.

## ВНУТРЕННЯЯ

- Объяснение поведения человека его характеристиками, свойствами его личности

## ВНЕШНЯЯ

- Объяснение поведения человека влиянием ситуации, обстоятельств

# Ошибки атрибуции

Фундаментальная ошибка атрибуции заключается в переоценке личностных и недооценке обстоятельственных причин.

- Проблема «наблюдатель-участник». Фундаментальная ошибка больше присуща наблюдателю. Наблюдатель чаще использует личностную атрибуцию, а участник — обстоятельственную.
- Человек склонен объяснять свои успехи личностными причинами, а неудачи — ситуационными, для чужих успехов и неудач всё прямо наоборот.

# Ошибки атрибуции

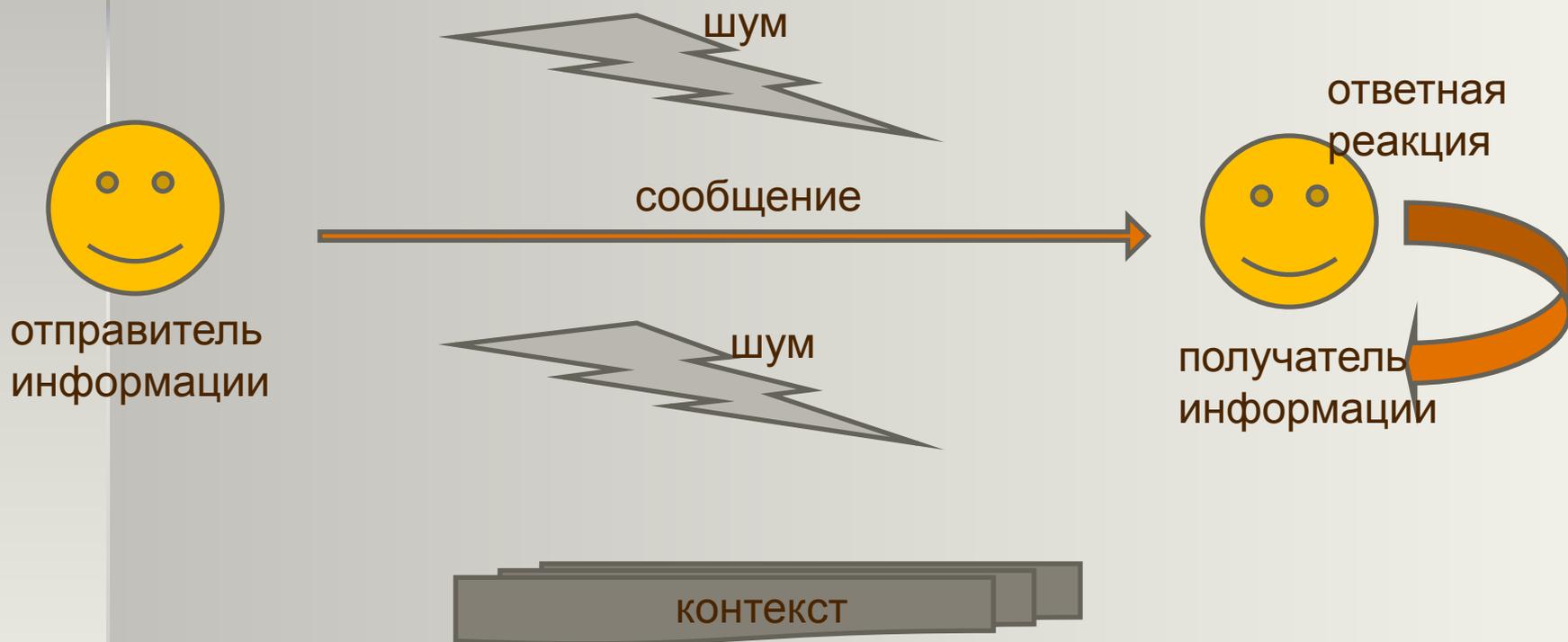
**Ошибка иллюзорных корреляций (ложных взаимосвязей)** заключается в использовании априорной информации о причинно-следственных связях.

**Ошибка ложного согласия** – тенденция переоценивать типичность и распространенность собственных моделей поведения (представление о своём поведении как о типичном, а об отличающемся от него — как о ненормальном)

# Коммуникация -

**это процесс обмена информацией  
между людьми.**

# Модель коммуникации



# Каналы коммуникации

## Вербальный

- Передача информации при помощи языковых средств.

## Невербальный

- Передача информации при помощи неязыковых средств.
- *«При первом контакте люди доверяют на 55% невербальным сигналам, на 38% паралингвистическим и лишь на 7% содержанию вашей речи».* А.Пиз.

# Каналы коммуникации

## Вербальные средства

- прямая передача информации, фактов, данных.

## Невербальные средства

- передают информацию о личности человека, о его настроении;
- помогают узнать об отношениях людей;
- дают информацию об отношении участников коммуникации к самой ситуации.

# Невербальные средства коммуникации

- Кинетические (*позы, мимика, жесты, походка*)
- Паралингвистические и экстралингвистические (*тембр, скорость речи, интонация, паузы, покашливания, смешки*)
- Тактильные (*рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, поцелуи*)
- Визуально-контактные (*направление взгляда, его длительность, частота контакта*)
- Проксемические (*дистанция, размещение*)
- Хронемические (*время*)

Алан  
Пиз



big  
think

Пол Экман

# Мимика



- Жесты-иллюстраторы



- Жесты-СИМВОЛЫ



- Жесты-регуляторы



- Жесты-адапторы





# Отзеркаливание

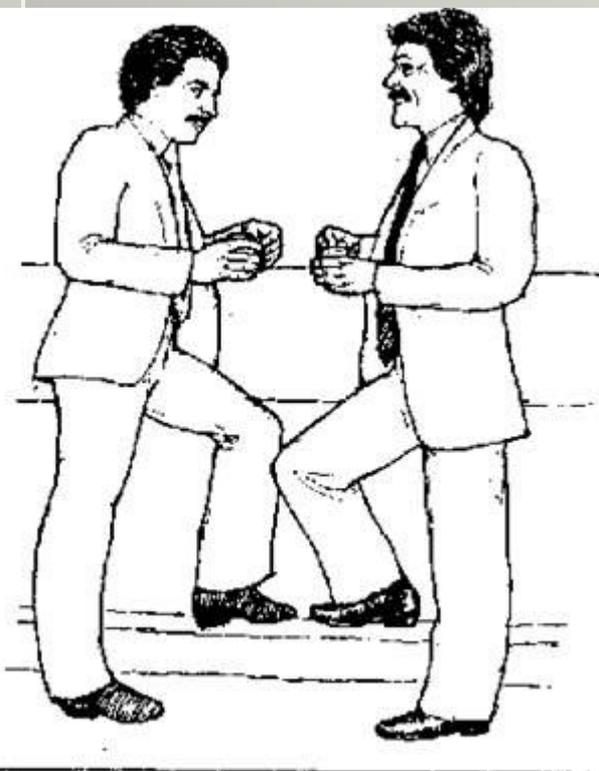


Рис. 131. *Единодушие.*

# Произнесите фразу с разными интонациями

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

- Деловой взгляд – когда мы смотрим на лоб и в глаза собеседника. Часто мы себя так ведем при встрече с малознакомыми людьми, руководителями и начальниками.
- Социальный взгляд – когда мы направляем глаза на зону лица человека в области рта, носа и глаз. Он характерен в ситуациях непринужденного общения с друзьями и знакомыми.
- Интимный взгляд – проходит через линию глаз собеседника и опускается на уровень ниже подбородка, шеи на другие части тела.



# Тактильные средства

## ■ Рукопожатие

(Различаются по способу их совершения, силе и длительности. Крепкое, энергичное потряхивание руки собеседника говорит об искренности партнера, его желании продолжить беседу. Обхват руки своими в виде «перчатки» также говорит о дружелюбии. Рука, оказываемая ладонью вниз в пожатии, свидетельствует о желании доминировать над другим человеком. Если наоборот, повернута ладонью вверх – ее обладатель бессознательно признает себя подчиненным собеседнику. )



# Тактильные движения

- **Похлопывания по спине или по плечу**  
(В основном характерно для мужчин. Эти невербальные жесты часто интерпретируются как проявление дружеского расположения, участия или ободрения. Похлопывание как бы демонстрирует мужскую силу и готовность его обладателя прийти на помощь. )
- **Прикосновения**  
(Различного характера прикосновения являются индикатором невысказанных чувств партнера. Они могут быть нежными, ласковыми, легкими, сильными, грубыми, ранящими и т.д. )



# Зоны общения



Интимная  
до 50 см



Личная  
45-120 см



Социальная  
120-250 см



Публичная  
От 3 м

- **Позиция углового расположения** – наиболее благоприятна для общения ученика с учителем, руководителя с подчиненными, так как у обоих есть достаточный простор для обмена взглядами, жестикулирования.
- **Конкурирующе-оборонительная позиция** – применяется в острых обсуждениях, спорах, дискуссиях. Собеседники сидят напротив друг друга, что позволяет хорошо обозревать выражения лица, совершаемые жесты, которые могут ежесекундно меняться в зависимости от остроты обсуждаемых вопросов.
- **Независимая позиция** – говорит о нежелании общаться. Собеседники сидят по разным углам стола, что отрицательно влияет на процесс коммуникации.
- **Позиция направленного сотрудничества** – между участниками разговора нет никаких физических барьеров, они сидят рядом. Общение носит доверительно-интимный характер.



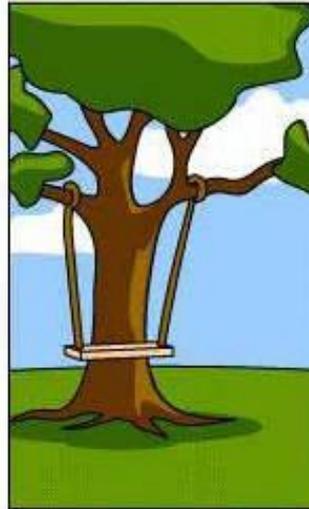


leenks.com

# Барьеры коммуникации



Как объяснил клиент  
чего он хочет



Как понял клиента  
начальник проекта



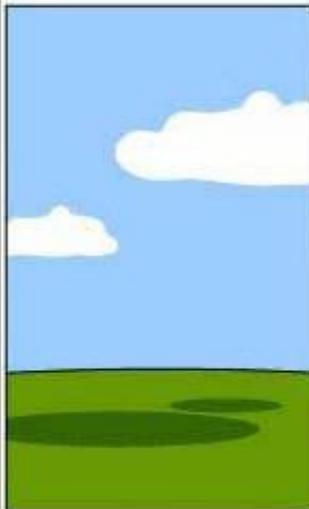
Как описал проект  
аналитик



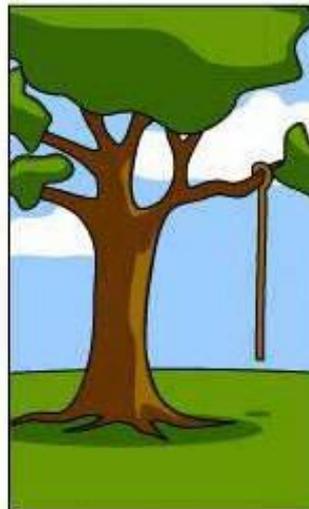
Как написал  
программист



Как представил проект  
бизнес-консультант



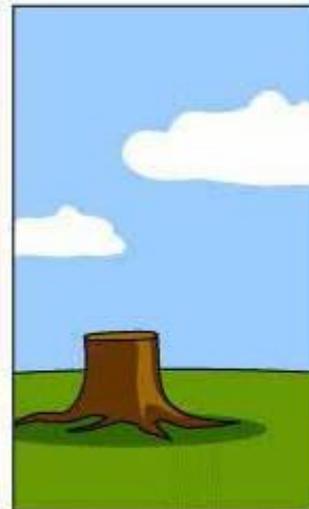
Как  
задокументировали  
проект



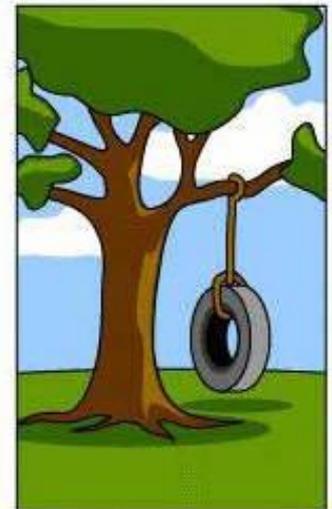
Какие фичи  
удалось внедрить



Как заплатил  
клиент



Как работала  
техническая  
поддержка



Что было нужно  
клиенту

## Б. Поршнева выделяет три формы коммуникативных барьеров:

- избегание
- авторитет
- непонимание

# Барьер «избегание»

- Человек уклоняется от контакта с собеседником.
- Физическое избегание и психологическое избегание.
- Психологическое избегание обусловлено отсутствием внимания.

# Привлечь и удержать внимание помогают:

- прием «нейтральная фраза»
- прием «увлечение»
- прием «вокальное крещендо»
- прием «зрительный контакт»
- прием «изоляция»
- прием «навязывание ритма»
- прием «акцентировка»
- прием «паузы и перерывы»

# Барьер «авторитет»

- Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывается в доверии другим.

# «Формула» авторитета

Авторитет = Надежность + Привлекательность

Надежность = Компетентность + Объективность

# Барьер «непонимание»

- Зачастую источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация все равно «не доходит».
- Барьер связан не с источником информации, а с самой информацией

# Уровни непонимания



# Активное слушание -

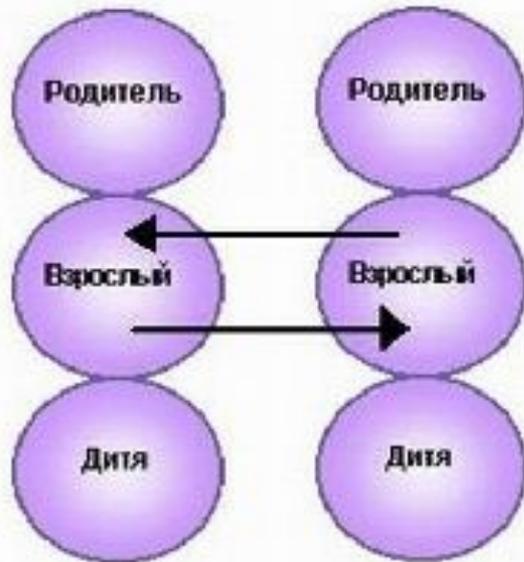
**способ ведения беседы, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит говорящего и понимает его чувства.**

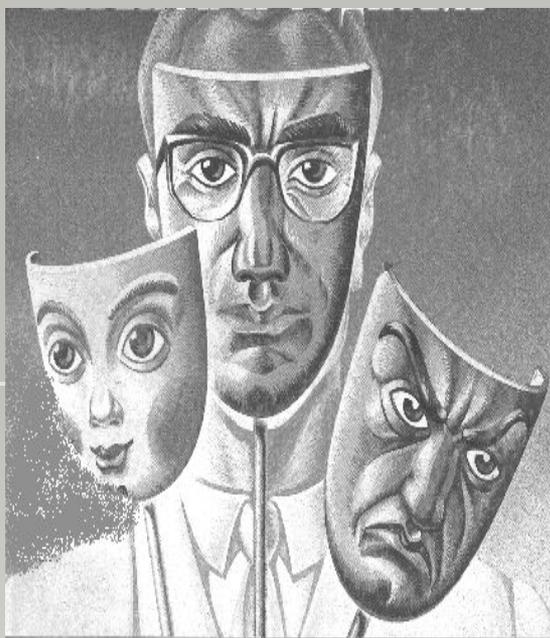
# Приемы активного слушания

- **Пауза**
- **Уточнение** - *«Что вы под этим подразумеваете?»*
- **Пересказ (парафраз)** - *«Другими словами, вы считаете...»*
- **Повтор (эхо)**
- **Развитие мысли** - *«Из того, что вы сказали следует...»*
- **Сообщение о восприятии чувств собеседника** – *«Я вижу, что вы сомневаетесь.»*
- **Резюмирование** – *«Итак...»*
- **Замечания о ходе беседы**

# Интерактивная сторона общения

# Трансактный анализ Э.Берна





- **Ребенок – источник наших желаний, влечений, потребностей. Здесь радость, интуиция, творчество, фантазия, любознательность, спонтанная активность. Но здесь же страхи, капризы, недовольство. Поза и жесты соответствуют внутреннему состоянию.**  
**Девиз: хочу, нравится.**
- **Взрослый – необходим для выживания. Действует свободно независимо от посторонних влияний, объективно, рационально оценивая складывающиеся ситуации. Взгляд направлен на объект, на лице выражение внимания. Контролирует действия Родителя и Ребенка.**  
**Девиз: целесообразно, полезно.**
- **Родитель – наша совесть, это автопилот, который автоматически выполняет привычные действия, потому что так принято, освобождает Взрослого от принятия обыденных рутинных решений, удерживает от опрометчивых поступков. Это правила, наставления, предостережения, основа личной этики.**  
**Девиз: должен, нельзя.**

<b>Инстанция Я</b>		<b>Типичные способы поведения, высказывания</b>
<b>Родитель</b>	<i>Заботливый родитель</i>	Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	<i>Критический родитель</i>	Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опоздал на работу?" "Ты должен"
<b>Взрослый</b>		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения. Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Где? Когда? «Я думаю», «По-моему мнению», «Эту проблему мы решим в группе»
<b>Ребенок</b>	<i>Спонтанный ребенок</i>	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение «Я хочу!», «Это замечательно!»
	<i>Приспосабливающийся ребенок</i>	Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение «Я бы с радостью, но боюсь у нас будут неприятности»
	<i>Бунтующий ребенок</i>	Протестующее, бросающее вызов поведение «Я это делать не буду!», «Оставьте меня в покое!»

# Стили взаимодействия

## Ритуальный

- Ненаправленный, неличный, неинформативный

## Монологический *(императивный и манипулятивный)*

- Ассиметричный
- Воздействие на другого

## Диалогический

- Равноправный, конгруэнтный, персонифицированный

# Манипуляция -

коммуникативное воздействие , которое ведет к актуализации у объекта воздействия определенных мотивационных состояний, чувств, установок, побуждающих его к поведению, желательному (выгодному) для субъекта воздействия

СПРАВЕДЛИВОСТЬ

ВИНА

СТРАХ

ЖАЛОСТЬ

МЕСТЬ

ВЕЛИКОДУШИЕ

ПСИХОКОМПЛЕКС  
(МИШЕНЬ)

ЛЮБОПЫТСТВО

ЗАВИСТЬ

ЖАДНОСТЬ

РЕВНОСТЬ

# Ощущения «объекта» манипуляции:

- Дисбаланс. Человек чувствует сразу несколько противоречивых эмоций: радость и тревогу, воодушевление и дискомфорт, гордость и обиду.
- Неадекватность. Приступы гнева, тревоги, огорчения во время обсуждения вроде бы несущественного вопроса.