

Психология коммуникации

Канд. психол. н., доцент
ДУНАЕВА Н.И.



- 
- «Сказать – не значит быть
услышанным,
 - услышать – не значит понять,
 - понять – не
значит согласиться,
 - согласиться – не значит начать
выполнять».
- (Конрад Лоренц)

АКТИВНОСТЬ

- Человек усваивает **10%** того, что слышит
- **40-50%** - того, что слышит и видит
- **60-70%** того, что слышит, видит и имеет возможность проговаривать
- **90%** того, что слышит, видит, имеет возможность проговаривать и делать

Литература

- Айзенк Г., Айзенк М. Исследования человеческой психики: почему мы ведем себя именно так. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2002. – 480 с.
- Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Наука, 1994.
- Бодалев АА Бодалев А.А. Психология общения,- М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996.-256 страниц.
- Доценко Е.Л. Психология манипуляции. Феномены, механизмы, защита. М., 1996.
- Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017 — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9
<https://biblio-online.ru/book/CC1541D5-EE7F-4C7F-A161-E16415286420>

Литература

- Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность. Практические рекомендации для открытой коммуникации. – Харьков: Гуманитарный центр, 2007.
- Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. - СПб., 2000
- Кашкин В.Б. Основы теории коммуникации : Краткий курс. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : АСТ : Восток-Запад, 2007. - 247, [1]с.
- Беззубцев С. А. «Слухи, которые работают на вас», СПб., 2003.
- Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. М., 2000.
- Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. М.: «Социальные отношения», «Перспектива», 2002.

Андреева Г. М.

(1924 – 2014 гг)



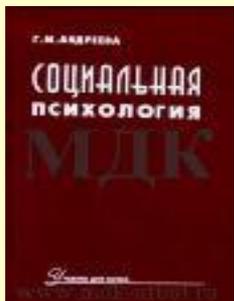
1972 г. организовала и возглавила кафедру социальной психологии МГУ

Основные труды:

"Социальная психология", постоянно совершенствуемый и дополняемый автором, - вышел уже пятью изданиями в нашей стране (1980, 1988, 1994, 1996, 1998) и был также переведен на иностранные языки .

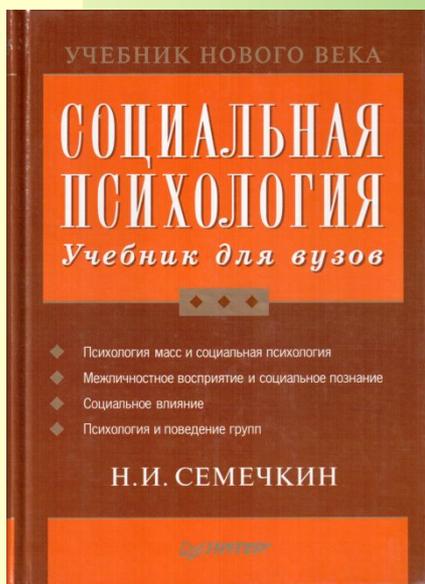
"Современная социальная психология на Западе: теоретические ориентации",

Г.М. Андреевой "Психология социального познания" (1997).



Семечкин Н. И.

проблема личности,
власти, подчинения и ответственности,
межличностной коммуникации,
социального влияния,
социальных установок,
воздействия пропаганды и СМИ,
психологические основы рекламного
дела,
конфликтологии,
анализируются механизмы мотивации,
усвоения информации и принятия
решений.



Бодалев

Алексей Александрович (1923- 2014)

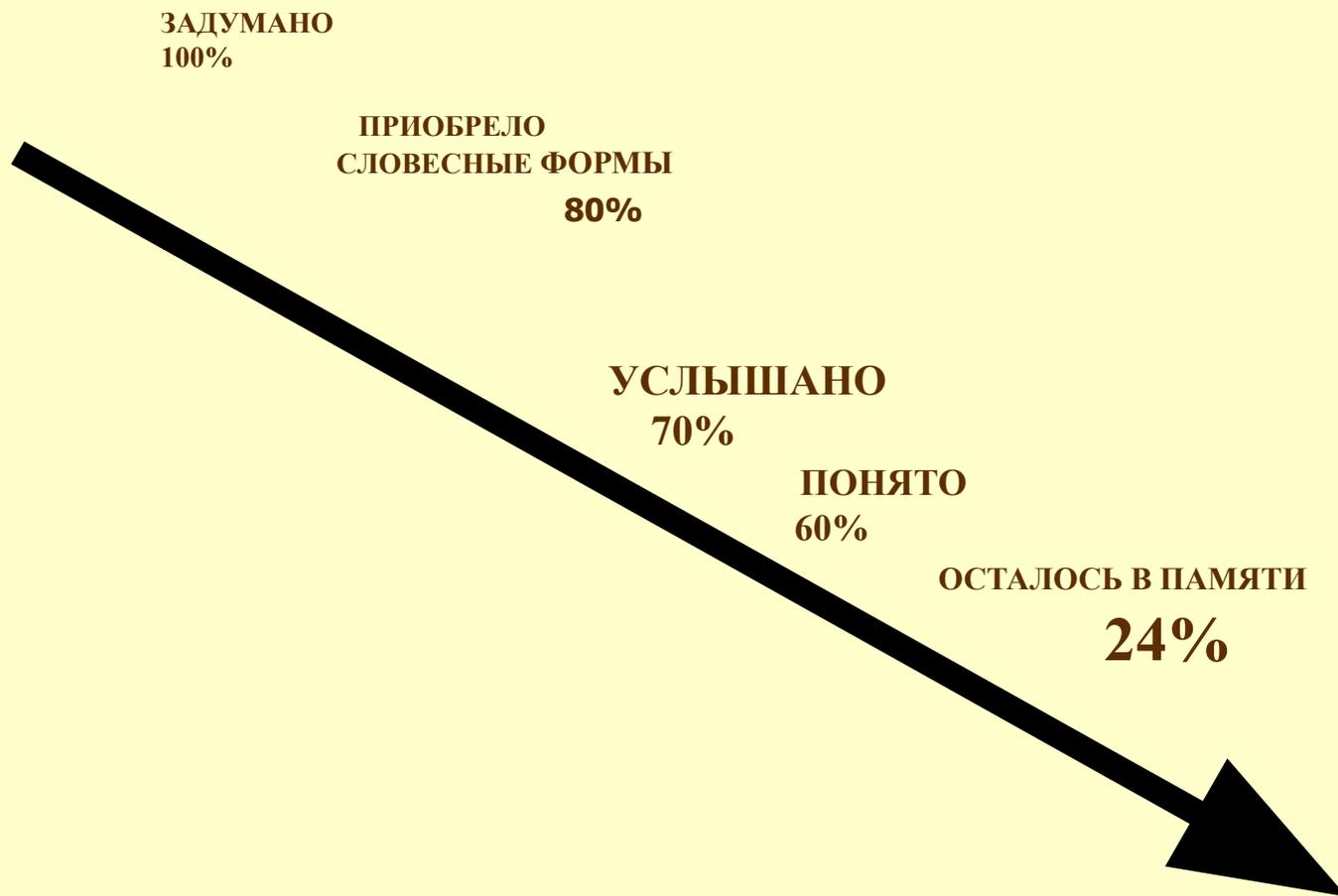
- С 1969 г. руководил кафедрой общей психологии факультета ЛГУ.
- В 1976 г. организовал лабораторию социальной перцепции НИИ общей и педагогической психологии АПН СССР
 - «Восприятие и понимание человека человеком»

Вопросы к экзамену

№	Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1	Общение, определение понятия, основные подходы к определению. Различия с коммуникацией.	ПК-18д.
2	Структура общения.	ПК-18д.
3	Общение как процесс, этапы общения.	ОК-6
4	Стили общения.	ОК-6
5	Виды общения, основные классификации.	ОК-6
6	Потребности в общении	ОК-6
7	Функции общения.	ОК-6
8	Цели общения.	ОК-6, ПК-18д.
9	Коммуникативная сторона общения, коммуникативный процесс.	ОК-6, ПК-18д.
10	Коммуникативные барьеры.	ОК-6, ПК-18д.
11	Правила обратной связи	ОК-6.
12	Перцептивная сторона общения.	ПК-18д.
13	Эмпатия, идентификация, рефлексия как механизмы межличностного познания	ОК-6. ПК-18д.
14	Эффекты социального познания	ОК-6. ПК-18д.

15	Роль социальной установки в социальной перцепции	ОК-6, ПК-18д.
16	Социальный стереотип: классификация и функции	ОК-6, ПК-18д.
17	Интерактивная сторона общения. Трансакционный анализ Э. Берна.	ПК-18д.
18	Невербальные средства общения: оптико-кинетическая система	ОК-6, ПК-18д.
19	Невербальные средства общения: паралингвистическая и экстралингвистическая системы	ОК-6, ПК-18д.
20	Невербальные средства общения: организация пространства и времени	ОК-6, ПК-18д.
21	Конгруэнтность, виды неконгруэнтности	ПК-18д.
22	Личностные свойства, обуславливающие особенности и эффективность общения.	ПК-18д.
23	Манипуляторство как стиль общения.	ПК-18д.
24	Техники противостояния влиянию	ОК-6, ПК-18д.
25	Каузальная атрибуция, ее виды. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции	ПК-18д.
26	Я- и Ты-высказывания.	ОК-6, ПК-18д.
27	Виды вопросов (открытые, закрытые, альтернативные) и их роль в общении.	ПК-18д.
28	Действия слушающего. Виды эффективного слушания.	ПК-18д.

ПОТЕРЯ ИНФОРМАЦИИ



Практические задачи

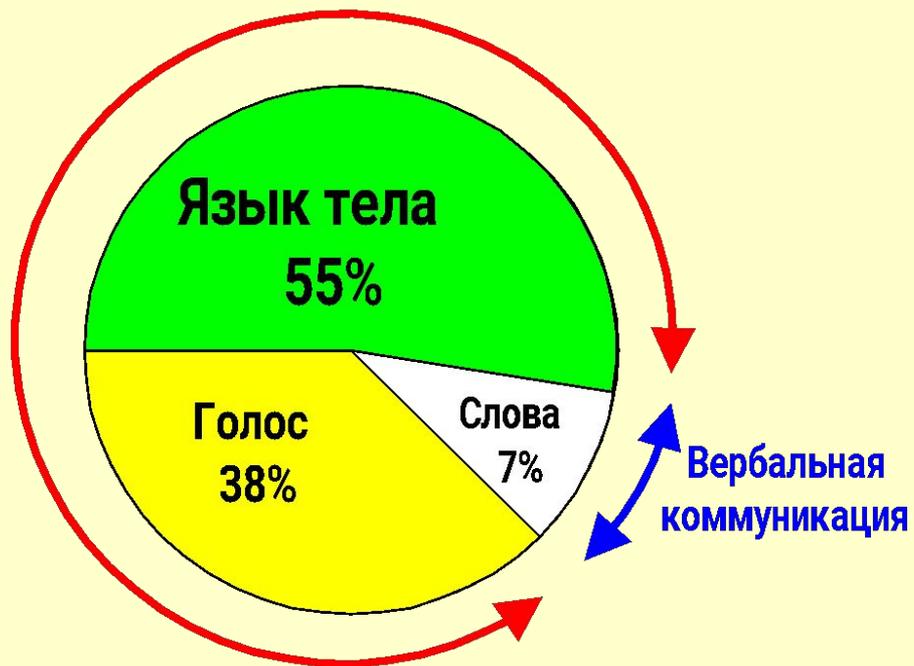
Типы заданий 1, проверяющие сформированность умений

- .Переформулировать Ты-высказывания в Я-высказывания.
- .В предложенном литературном отрывке проанализировать роли общения
- .В предложенном литературном отрывке проанализировать потребности и цели общения.
- .По фотографии определить эмоциональное состояние человека
- .Продумать и предъявить систему аргументов в защиту своей позиции по предложенной теме

Типы заданий 2, проверяющие сформированность умений

- Проанализировать особенности имиджа известного человека.
- Предложить вариант реагирования на потенциально конфликтное обращение.
- На заданное сообщение предложить варианты уточняющих вопросов.
- На заданное сообщение предложить варианты обобщенного пересказа.
- На заданное сообщение предложить варианты продолжения мысли и интерпретации.
- На заданное сообщение предложить варианты эмпатийного реагирования.
- На заданное сообщение предложить варианты открытых и закрытых вопросов.
- Проанализировать особенности невербального поведения известного ведущего.

Невербальная
коммуникация



Основные понятия

- **Коммуникация** (синоним: общение) – смысловое взаимодействие между людьми; осуществляется посредством знаков (языка) того или иного типа.
- **Межличностные коммуникации** – это процесс намеренного или случайного обмена сообщениями между двумя или несколькими партнерами.
- **Социальные коммуникации** – это взаимодействие небольшого числа коммуникаторов, которые имеют возможность видеть, слышать друг друга, легко осуществлять обратную связь.
- **Социальные коммуникации** не предполагают наличия некоего посредника – ни физического лица, ни технического устройства.
- **Массовая коммуникация (МК)** – процесс производства информации, и ее широкого распространения средствами прессы, радио и телевидения.

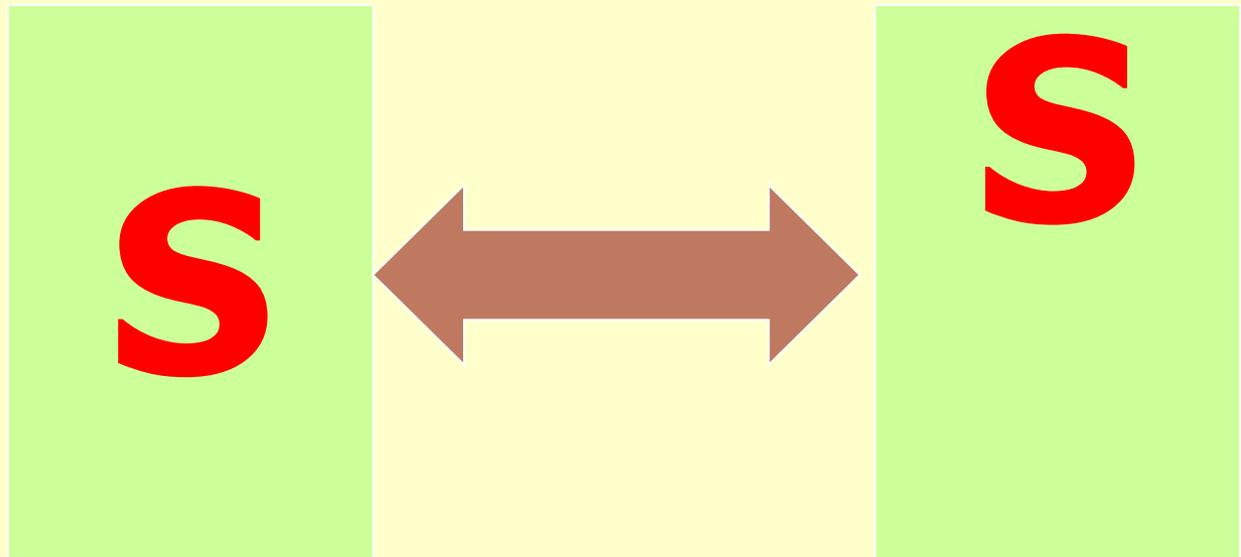
Определение общения

- **Общение** – это процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (классов, групп, личностей), в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности.
- **Общение** - одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности.

Структурные элементы общения

- 1. Виды и формы:
- Прямое и косвенное
- Непосредственное и опосредованное
- Межличностное и массовое
- Межперсональное и ролевое

Понятие общения



Структурные элементы общения

- **Функции:**
- связующая(прагматическая)
- формирующая
- подтверждающая
- организация и поддержание межличностных отношений
- внутриличностная



Виды межличностного общения

- Императивное
- Манипулятивное
- Диалогическое

Средства общения

- **Средства общения** отвечают на вопрос – с помощью чего передается информация?
- Это вербальные и невербальные средства общения, не исключая использование технических средств.

Условия общения

- **Потребности субъектов**
- **Мотивы взаимодействия**
- **Цели субъектов общения.**

Три стороны общения

Коммуникативная

- Коммуникативные барьеры
- Обратная связь
- Способы передачи информации
 - вербальная
 - невербальная
- Эффективное слушание

Перцептивная

- Первое впечатление (схема восприятия)
- Механизмы восприятия

Интерактивная

взаимодействие

Общение как обмен информацией

ПРИЕМ-ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ

- **7%** информации передается с помощью **слов**.
- **38 %** информации передается с помощью паралингвистических характеристик (тембр, громкость, быстрота, интонирование)
- **55%** информации передается с помощью поз и жестов

Средства передачи-приема информации:

- **Вербальные**
- **Невербальные**

Коммуникация

- Передача информации (идей, образов, установок, оценок) от лица к лицу, от одной культурной единицы к другой;
- Канал, соединяющий участников обмена информацией;
- Взаимодействие, с помощью которого информация передается и принимается;
- Процесс передачи и приема информации.

ЦЕЛЬ КОММУНИКАЦИИ

достижение взаимопонимания или обеспечение взаимодействия.

Каналы коммуникации

- это различные сенсорные модальности, в которых представлено сообщение.

Коммуникативная сторона общения

характеризуется:

- умением устанавливать психологический контакт;
- учетом особенностей коммуникативного воздействия;
- аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;
- эффективностью использования вербальных (слова) и невербальных средств общения.

Виды коммуникации:

- ▣ **МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ** (взаимодействие двух и более индивидов, полностью детерминированное их межличностными связями и индивидуальными характеристиками и независимое от групп принадлежности)
- ▣ **МЕЖГРУППОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ** (взаимодействие людей, полностью детерминированное их принадлежностью к различным группам и независимое от их межиндивидуальных связей и личностных характеристик)
- ▣ **МАССОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ** (возникает на определенном этапе развития общества и определяется как процесс массового производства и массового распространения информации через технические средства – печать, радио, телевидение, звукозапись, видеозапись и пр.)

Определение массовой коммуникации

- «Массовая коммуникация - систематическое распространение сообщений среди численно больших рассредоточенных аудиторий с целью воздействия на оценки, мнения и поведение людей»^[1];
- «Массовая коммуникация представляет собой институционализированное производство и массовое распространение символических материалов посредством передачи и накопления информации»^[2].

[1] Философский энциклопедический словарь. М. 1989.С.344.

[2] Thompson J.B. Ideology and Modern Culture. Oxford: Polity Press. 1990. P. 219.

Взаимосвязанные этапы процесса коммуникации



Условия общения

- **Потребности субъектов**
- **Мотивы взаимодействия**
- **Цели субъектов общения.**

Обратная связь

Термин "обратная связь" (feedback) заимствован из ракетостроения Куртом Левиным, основоположником системы интерактивного образования. Ракета, запускаемая в космос, снабжена механизмами, позволяющими отправлять сигналы назад, на Землю. На Земле аппарат управления получает сигналы, вносит корректировки, если ракета не находится в заданных координатах, исправляя её курс. Группу можно рассматривать как управляющий механизм такого типа, отправляющий такого рода сигналы в случаях, когда члены группы отходят от заданных координат.

Обратная связь

- это реакция реципиента на слова коммуникатора



Пути передачи обратной связи

- Прямая
- Косвенная

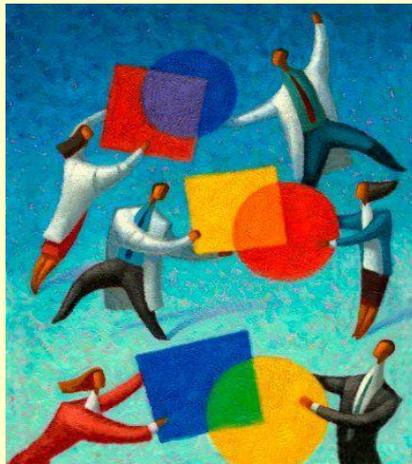
Обратная связь

*Как принимать обратную
связь:*

*Как давать обратную
связь*

- говори кратко;
- говори конкретно;
- говори, что ты при этом чувствовал.

- слушай внимательно;
- запрашивай дополнительную информацию;
- не объясняй своего поведения



Коммуникативные барьеры

Непонимания

Социально-культурных различий

Барьеры отношений

Барьеры непонимания

фонетические

семантические

жаргоны-сленг

стилистические

логические

Вербальные сигналы, располагающие к контакту

- Отчетливое приветствие
- Обращение к человеку по имени (имени-отчеству)
- Предложение сесть

Невербальный уровень

- Оптико-кинестетические
- Паралингвистические
- Экстралингвистические
- Пространственно-временные
- («хронотопы»)

Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт

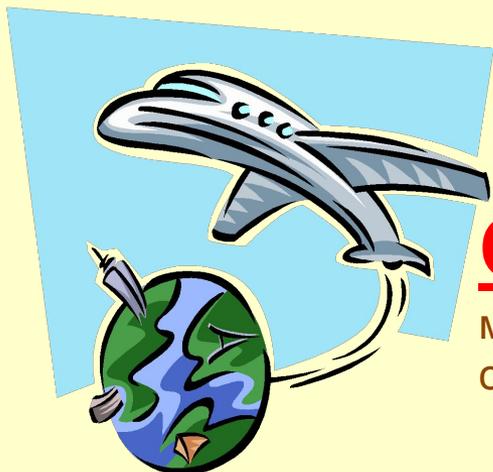
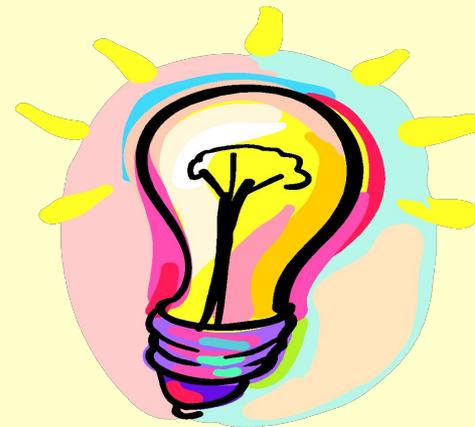
- отчетливость речи
- доброжелательная интонация
- громкость голоса – средняя
- высота тона – низкая
- быстрота речи – умеренная

ТОН ГОЛОСА

- Каждый человек - как телевизор. У него есть изображение, звук, цвет и движение. По телефону же он как радио. Все, что у Вас есть - это голос, его тональность и воображение слушателя.
- Греческий философ Сократ сказал: "Говори так, чтобы я тебя видел". Можно к этому добавить, "И мне это было приятно". Тон голоса служит основным индикатором эмоционального состояния и его тональность определяется **тремя факторами**, которыми можно в той или иной степени управлять.

Энергичность

голоса отражает
Ваше отношение и энтузиазм.



Скорость речи обычно составляет 125 слов в минуту. Более быстрая речь может выглядеть скороговоркой и вызывать проблемы

Интонация и смысловые ударения

Речь может быть монотонной или же с ярко выраженными смысловыми ударениями.



Эффективное слушание

- Нереплексивное (внимательное молчание)
- Реплексивное слушание

ПРИЕМЫ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУШАНИЯ

- **Выяснение**
- **Перепhrазирование**
- **Резюмирование**
- **Отражение чувств**



ПРИМЕР:

«Когда мы говорим на повышенных тонах (СОБЫТИЕ), я испытываю дискомфорт (РЕАКЦИЯ). Я хотел бы, чтобы мы продолжили разговор дальше в спокойном тоне... (ОБРАЩЕНИЕ С ПРОСЬБОЙ)

Невербальные сигналы, располагающие к контакту

Проксемика

- Угол поворота тела от 45 до 90 градусов(боковое положение передает сообщение «Я не имею агрессивных намерений»)
- Угол наклона тела меньше прямого («Тупой угол между собеседниками – это провал переговоров»)
- Дистанция – индивидуализированная, с учетом общих закономерностей:

Интимная	0 – 45 см
Личная	45 – 60- -120 см
Социальная	120 – 210 – 360 см
Публичная	360 – 750 -см
- Соотношение уровней в вертикальной плоскости таково, что глаза собеседников находятся на одном уровне

Невербальные сигналы

- Судить следует не по отдельным жестам, а по их совокупности
- Жесты нельзя трактовать в отрыве от контекста их проявления.
- Следует учитывать национальные и региональные особенности невербальной коммуникации. Один и тот же жест у разных народов может иметь совершенно разные значения.
- Тракуя жесты, старайтесь не приписывать свой опыт, свое состояние другому.
- Помните о «второй натуре», т.е. о той роли, которую в данный момент и в течение длительного отрезка времени играет человек. Эта роль может быть избрана для маскировки, компенсации негативных качеств

Не допускаются:

Ритмические движения

Движения большой амплитуды

Резкие движения

Не ритуализированные прикосновения

Невербальные сигналы

- Жесты «помощники» и жесты «паразиты»
- Жесты влияния и власти

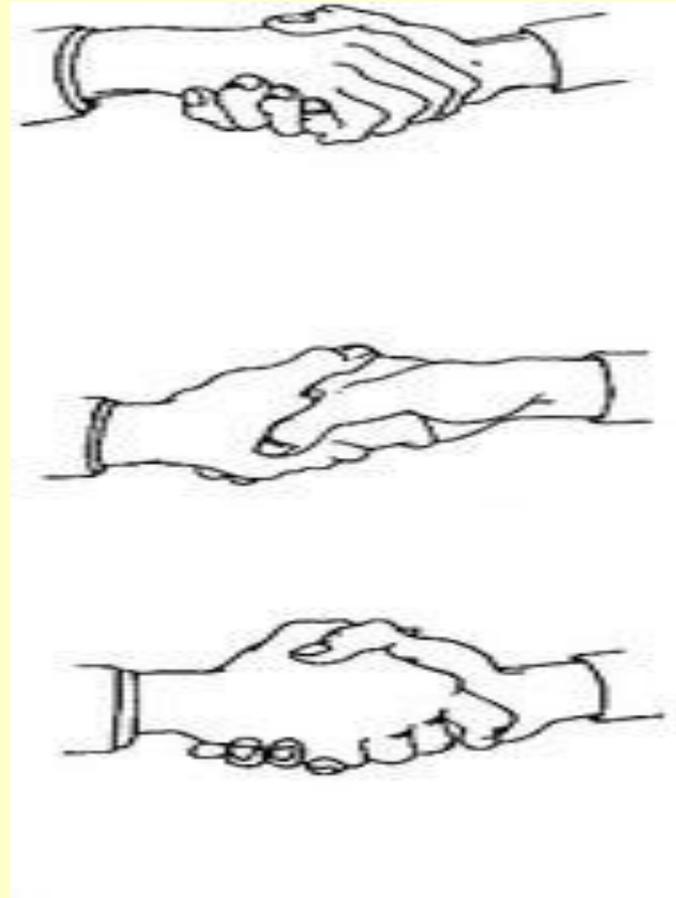




Значение жестов, связанных с прикосновением рук к различным частям лица

Существуют три основных командных жеста ладони:

- **Положение ладони вверх** — доверительное, подчиненное.
- **Положение ладони вниз** — доминирующее.
- **Среднее положение ладони** — равные отношения.



Кратковременное прикосновение к носу



Потирание века



Скука



Оттягивание воротничка



«Поглаживание подбородка»



Руки в качестве барьера



Замаскированное скрещивание рук



Ноги в качестве барьера

