

ЗАКОНОМЕРНОСТИ ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЛЮДЕЙ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

- **Общение** — это форма деятельности осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психологического контакта.
- Все отношения человека: и общественные и межличностные, раскрываются и реализуются именно в общении. Т.о. общение — есть реализация всей системы отношений человека.

Общение

- это межличностный или групповой процесс, в основе которого лежит **обмен** между людьми отдельными результатами их психической деятельности: усвоенной информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами, установками

Стороны общения (Б.Ф. Ломов)

информационно-коммуникативная
(прием – передача информации)

регуляторно-коммуникативная
взаимная корректировка действий при
совместной деятельности)

аффективно-коммуникативная
(связь с эмоциональной сферой человека)

Стороны общения (А.Л. Брудный)

- **инструментальная** (обмен информацией в процессе управления и труда)
- **синдикативная** (сплоченность группы)
- **трансляционная** (передача знаний, способов деятельности)
- **самовыражение** (поиск взаимопонимания).

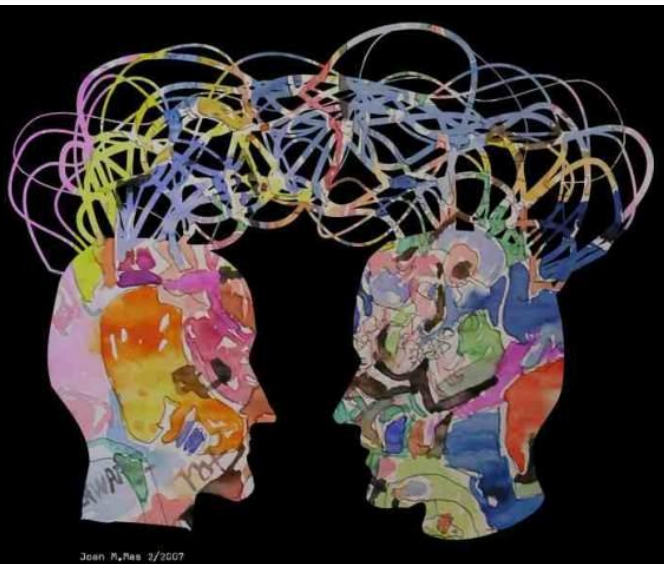
Стороны общения (Г.М. Андреева)

- **коммуникативная** (обмен информацией)
- **интерактивная** (обмен знаниями, идеями, действиями)
- **перцептивная** (восприятие друг друга)



Итак

- Общение — вид самостоятельной человеческой деятельности.
- Общение — атрибут других видов человеческой деятельности.
- Общение — взаимодействие субъектов.



Коммуникативная сторона О.

- связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами, т.е. с учетом отношений между партнерами, их установок, целей, намерений



Коммуникативные процессы делятся

Аксиальные – сигналы, направленные отдельным
людям

Ретиальные – сигналы, направленные множеству
вероятных адресатов

Коммуникатор – человек, направляющий информацию

Реципиент – человек, принимающий информацию.

Виды информации, исходящие от коммуникатора

- **Побудительная** (приказ, совет, просьба) стимулирует какое-либо действие:
- **активизация** — побуждает к действию в заданном направлении
- **интеракция** — побуждение не допускающее определенных действий, их запрет
- **дестабилизация** — нарушение или рассогласование некоторых форм поведения или деятельности
- **Констатирующая** — не предполагает изменение поведения, хотя косвенно способствует этому. Здесь характер сообщений может быть различным:
 - с элементами убеждения
 - безразличный тон

Средства коммуникации

- Вербальные – это речь, язык.
- Точнее всего передает **смысл О.**
- Точность понимания смысла информации будет понятна коммуникатору только тогда, когда произойдет смена коммуникативных ролей (говорящего и слушающего), т.е. когда реципиент превращается в коммуникатора

Невербальные:

- **оптико-кинетическая система знаков**
(мимика, жесты, пантомимика)
- пара- и экстралингвистическая система знаков
- паралингвистическая — качество голоса, интонация
- экстралингвистическая — паузы, смех, плач, темп речи
- **организация пространства и времени коммуникации.**

Специальная область исследований – проксемика

- Основоположник Э.Холл.
- Предложил методику оценки интимности О. на основе его пространства (интимное расстояние – 45 см, персональное – до 120 см, социальное – до 400 см, публичное - до 750 см).
- система визуального контакта (движение глаз, статика и динамика взгляда, избегание).

Интерактивная сторона О.

- это построение общей стратегии взаимодействия людей, связанная с непосредственной организацией их совместной деятельности



Типы взаимодействия

- **кооперация** — координация сил участников (упорядочивание, суммирование, комбинирование и т.д.)
- **конкуренция.** Здесь яркая форма — конфликт
- И тот и другой тип взаимодействия могут оцениваться позитивно и негативно.

Виды взаимодействия (по Р. Бейлсу)

Область позитивных эмоций (солидарность, снятие напряжения, согласие)

Область решения проблем (предложения, мнения, организация других)

Область постановки проблемы (просьба об информации, просьба высказать мнение, просьба об указании)

Область негативных эмоций (несогласие, создание напряженности)

Формы взаимодействия как совместной деятельности

совместно-индивидуальная деятельность - каждый участник делает свою часть общей работы независимо от других (бригада)

совместно-последовательная деятельность - общая задача выполняется последовательно каждым участником (конвейер)

совместно-взаимодействующая деятельность - одновременное взаимодействие каждого участника с остальными (спорт. команда, научный коллектив).

Перцептивная сторона О.

- включает в себя процесс формирования образа другого человека,
- что достигается просматриванием за физическими характеристиками человека его психологическими свойствами и особенностями его поведения

Механизмы взаимодействия

- **Идентификация** — отождествление себя с другими, ставим себя на место другого
- **Рефлексия** — осознание того, как мы воспринимаемся партнером по О.
- **Стереотипизация** — формирование впечатления о человеке на основе выработанных стереотипов, приписывание знакомых черт с целью ускорения или облегчения межличностного общения.

Содержание

межличностного

восприятия зависит от:

- характеристик субъекта и объекта восприятия, потому что они включены в определенное взаимодействие, имеющее **две стороны:**
- **оценивание** друг друга и интерпретация поведения друг друга
- **изменение** каких-либо характеристик друг друга благодаря самому факту присутствия

- Для интерпретации поведения нужно знать причины поведения человека.
- Часто в обыденной жизни мы интерпретируем поведение на основе сходства человека с каким-либо другим образцом, опираясь либо на прошлый опыт, либо на механизм идентификации.
- Существует целая система способов приписывания (атрибуции) — **каузальной атрибуцией**. Основоположник Г. Келли, Э. Джонс, К. Дэвис.
- Исследования каузальной атрибуции направлены на изучение попыток рядового человека понять причину и следствие тех событий, свидетелем и участником которых он является, а также интерпретация своего и чужого поведения.

Типы КА (по Кэлли)

- **личностная** — причина приписывается лицу, совершившему поступок (я не подготовился к экзамену)
- **объектная** — причина приписывается объекту, на который направлены действия (мне достался трудный билет)
- **обстоятельственная** — причина приписывается обстоятельствам (у меня болела голова; злой преподаватель)

В восприятии людьми друг друга играют роль установки – явление стереотипизации

- **эффект ореола** – формирование специальных установок на воспринимаемого через приписывание ему определенных качеств. Информация, полученная о человеке создает образ, который мешает видеть действительные черты и проявления объекта восприятия. Этот эффект проявляется при формировании первого впечатления о человеке.
- **эффект первичности** – первое впечатление о человеке очень устойчиво.
- **эффект новизны** – вся новая информация о человеке является ведущей и основной при его восприятии.
- **халло эффект** (эффект репутации).

Социально-психологические механизмы общения: заражение

- Заражение – это бессознательная, спонтанная форма включения личности в определенное пс. состояние, сопереживание общего пс. состояния одновременно некоторой группой людей. Оно осуществляется путем передачи пс. настроения, обладающего большим эмоциональным зарядом.
- *Основа механизма* заражения – эмоциональное воздействие в условиях непосредственного контакта.
- *Источник* заражения – носитель эмоционального заряда (индуктор).
- *Функции* заражения: усиление групповой сплоченности, компенсация недостаточной групповой сплоченности.
- *Формы проявления* заражения: массовый психоз, религиозный экстаз, спортивный азарт

Социально-психологические механизмы общения: внушение

- Внушение – это социально-психологический механизм О., ориентированный на формирование общего пс. состояния и побуждений к действиям. Здесь активное и персонализированное воздействие одного субъекта на другого.
- *Условия эффективности* внушения: авторитетность источника, доверие к нему, отсутствие сопротивления к внушающему воздействию.
- Наиболее эффективно внушение воздействует на людей для которых характерно доминирование ситуативного пс. настроения, состояния неуверенности в себе.

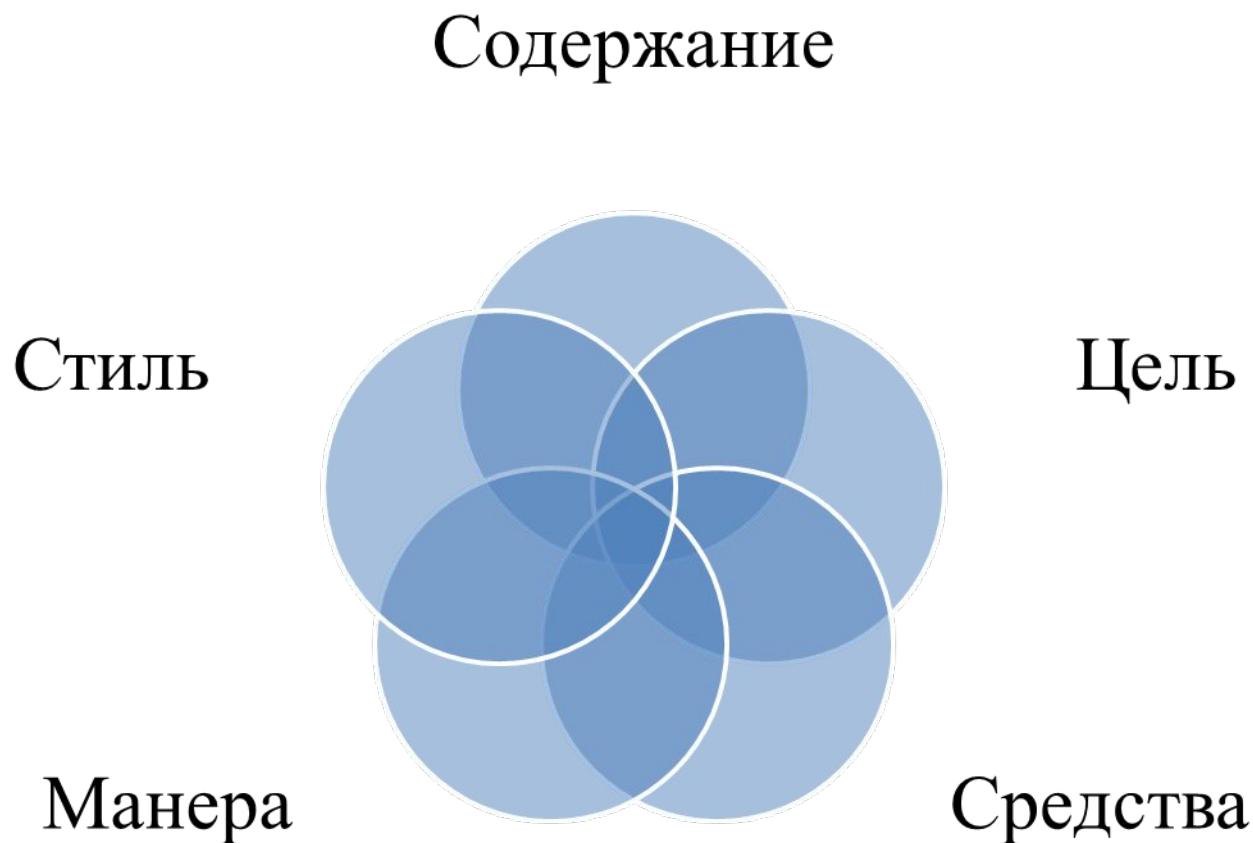
Социально-психологические механизмы общения: убеждение

- Убеждение – СП механизм О, процесс и результат программно-организованного воздействия с целью организовать превращение некоторой информации в систему установок и принципов личности. Это так же система логических доказательств, ориентированных на критически настроенную личность.
- *Условие* убеждения – это заинтересованность человека: стремление получить определенную информацию и потребность осмыслить что-либо.
- Убеждение предполагает воздействие на рациональную и эмоциональную сферы личности

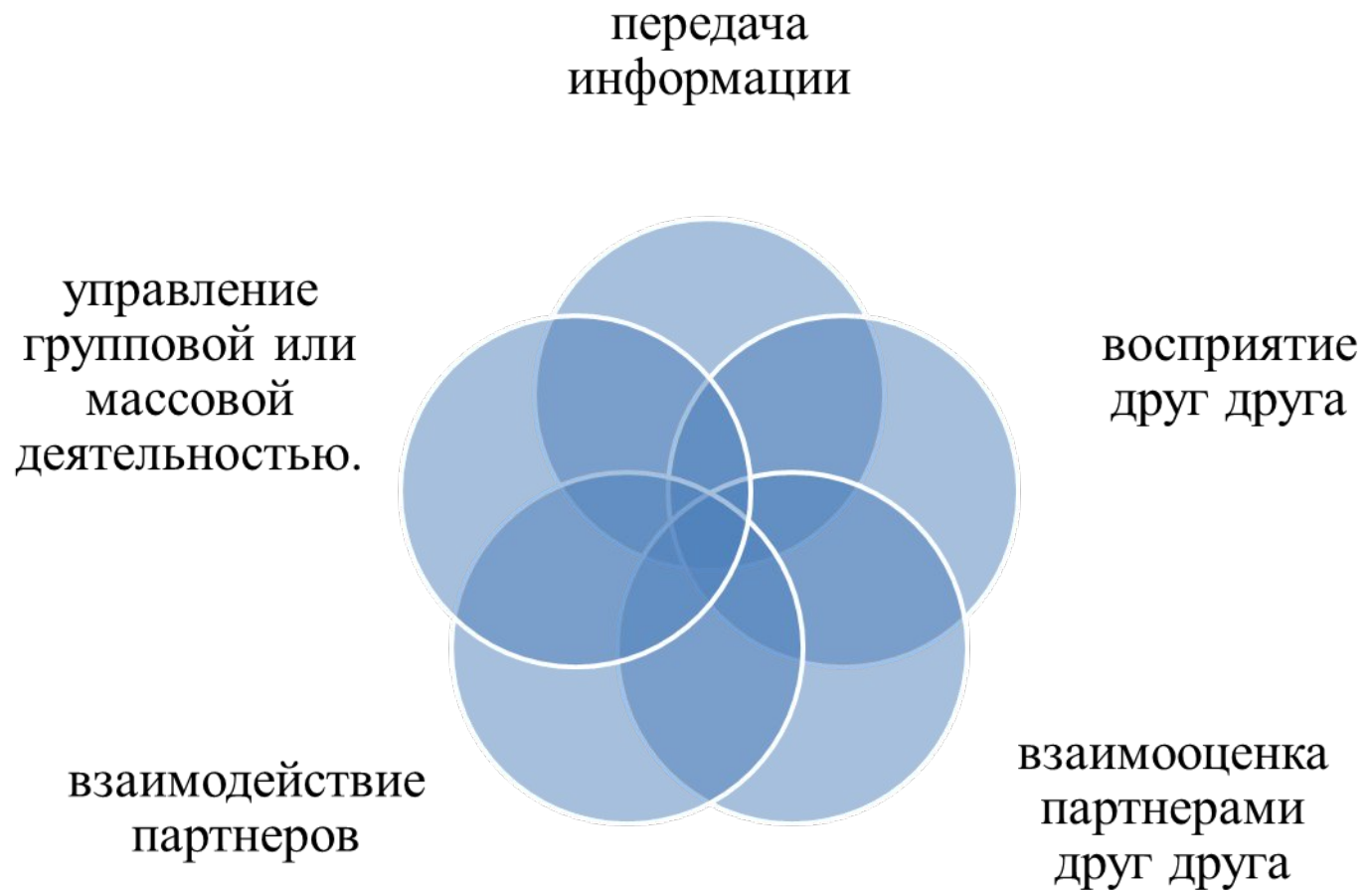
Социально-психологические механизмы общения:

- **подражание**
• Подражание – это СП механизм О, обеспечивающий воспроизводство одним человеком определённых образцов поведения (манеры, действия, поступки), которые имеют определенную эмоциональную окраску. Здесь воспроизведение происходит с учетом имеющегося опыта и обстоятельств.
- Наиболее эффективно механизм подражания реализуется в моде

В общении выделяют следующие аспекты



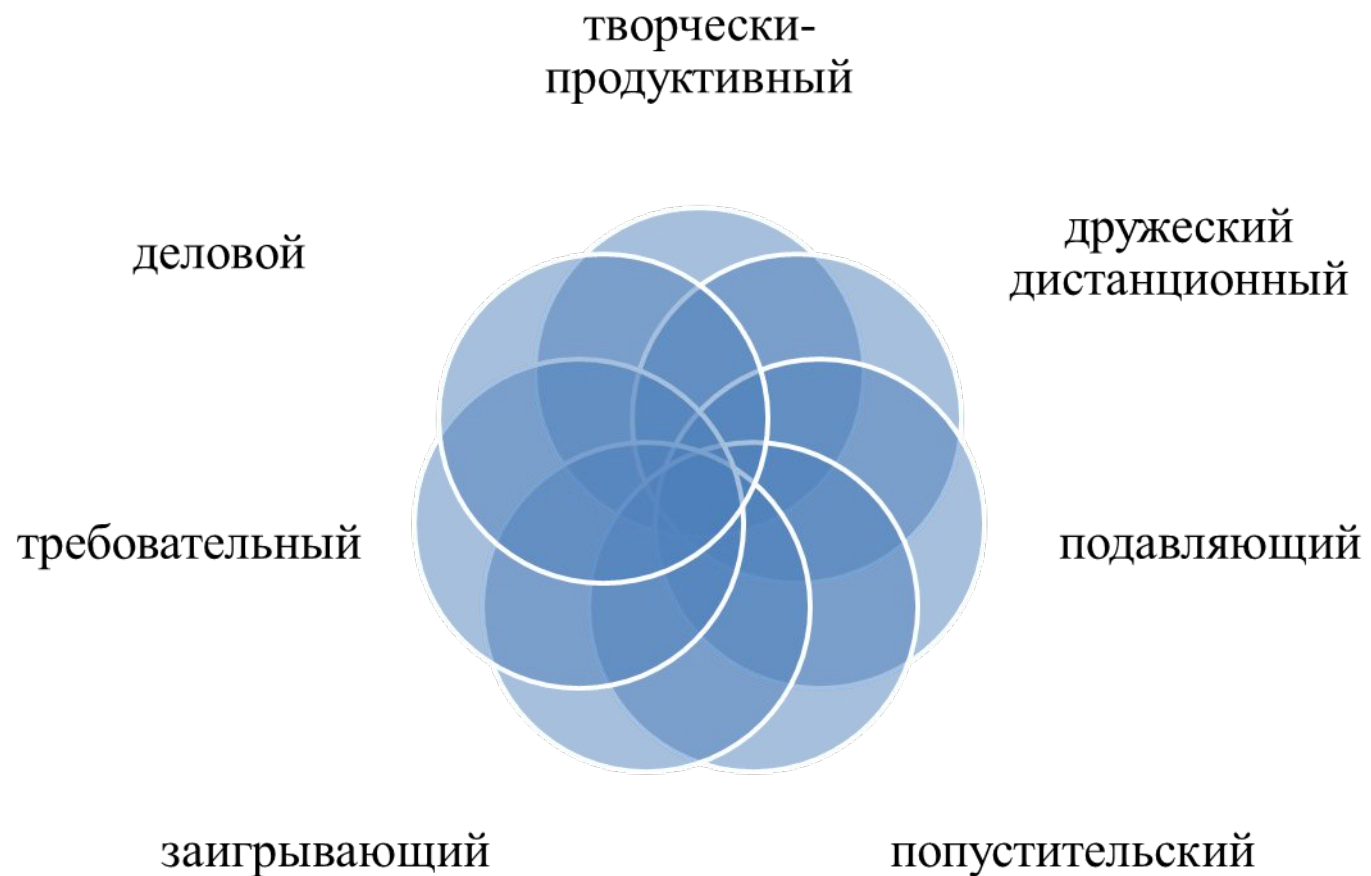
В содержание О. входит



Манера О определяется



Стиль О. – это индивидуально пс. особенности взаимодействия между людьми



Цель О. – то, ради чего у человека возникает данный вид активности

передача и получение объективных
данных о мире (обучение, воспитание)

согласование разумных действий
людей в их совместной деятельности

установление и прояснение личных и
деловых взаимоотношений

Средство О. – способ кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе О

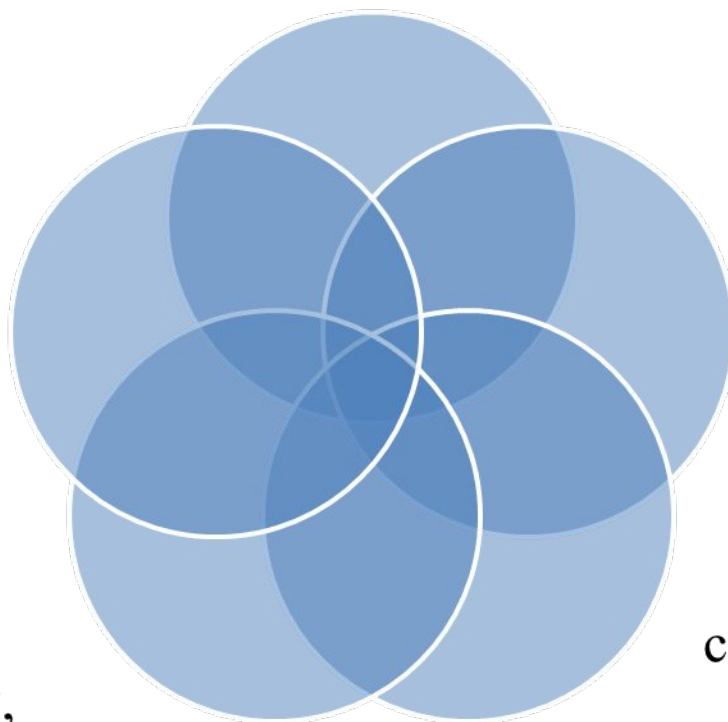
прикосновения

с помощью
технических
средств

органы чувств

с помощью
письменности
(тексты, схемы,
рисунки,
чертежи)

с помощью языка
и других
знаковых систем



Виды *О.* по содержанию

- Материальное О. обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей.
- *Функции:* позволяет получить необходимые для нормальной жизни предметы, которые выступают как условия индивидуального развития.

Виды О. *по содержанию*

- Кондиционное О. обмен пс. или физиологическими состояниями.
- Например, поднятие настроение, испортить его, оказать влияние на самочувствие.
- *Функции:* создает состояние готовности к научению, формирует установки необходимые для оптимизации других видов О.

Виды О. *по содержанию*

- Когнитивное О. обмен знаниями.
- *Функции:* фактор интеллектуального развития

Виды О. *по содержанию*

- Мотивационное О. обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами.
- *Функции:* увеличение своего психоэнергетического потенциала в результате приобретения новых целей, потребностей.

Виды О. *по содержанию*

- Деятельностное О. обмен действиями, операциями, умениями и навыками.
- *Функции*: совершенствуются и развиваются способности, расширяется кругозор, развивается и обогащается деятельность субъекта

Виды О. *по целям*

- Биологическое О. необходимое для поддержания, сохранение и развития организма. Связано с удовлетворением основных органических потребностей человека.
- *Функции:* поддержание и развитие жизненных функций организма, самосохранение.
- Социальное О. направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, личностного роста индивида.
- *Функции:* удовлетворяет общественные потребности людей, способствует развитию форм общественной жизни.

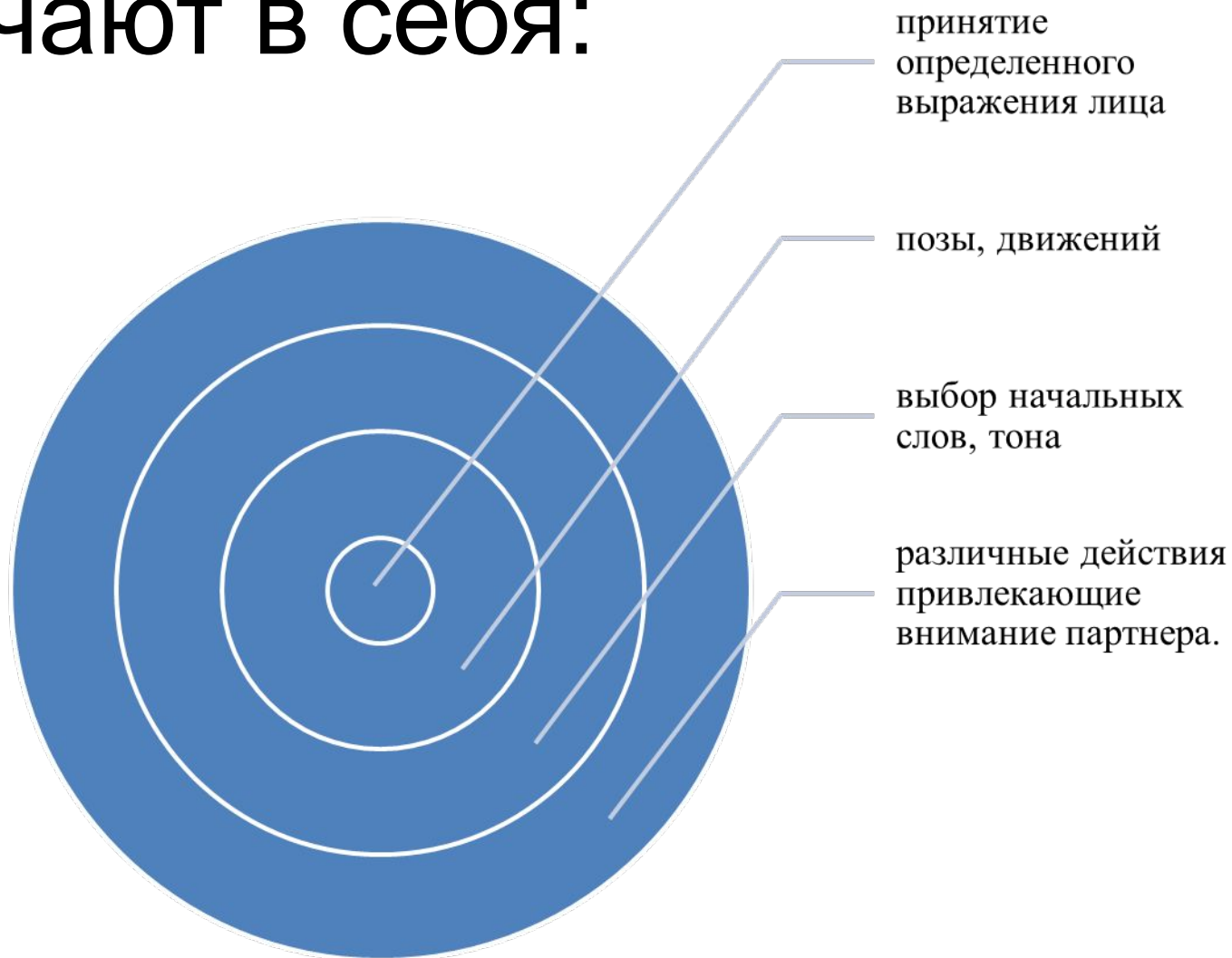
Виды О. *по средствам*

- Непосредственное О. осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой.
- *Функции:* способствует обучению и воспитанию
- Опосредованное О. используются специальные средства и орудия для О. (палка, след на земле, знаковые символы, радио, ТВ)
- *Функции:* помогает усваивать средства О., совершенствовать их.
- Прямое О. предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг друга в процессе О.
- Косвенное О. осуществляется через посредников.
- В жизни человека О. не существует вне практической деятельности, которая в свою очередь определяется и не может возникнуть без О. Деятельность и О. - это формы социальной активности.

- **Приемы О.** - это предпочтительные средства О., зависят от культуры человека, уровня пс. развития, воспитания, образования.

- **Техника О.** - это способы преднастройки человека на О. с людьми.

Включают в себя:



Приемы и техники О. зависят от возраста людей,
профессии.

Обратная связь

- **это** техника и приемы получения информации о партнере по О., используемые собеседником для коррекции собственного поведения в процессе О.
- Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны, правильно судить о том, как партнер воспринимает себя в О.
- Умение использовать ОС входит в структуру коммуникативных способностей, умений и навыков О., от которых зависит его успешность.

Этапы развития О. в онтогенезе у человека

- от рождения до 2-3 месяцев. Биологическое по содержанию, служит для удовлетворения органических потребностей человека: примитивная мимика, элементы жестикуляции.
- от 2-3 мес. до 8-10 мес. Начальный этап познавательного О., связано с началом функционирования основных органов чувств и появлением потребности в новых впечатлениях.
- от 8-10 мес. до 1,5 лет. Возникновение координированного, вербального и невербального О. Начала исп. языка как средства О.

Этапы развития О. в онтогенезе у человека

- от 1,5 до 3 лет. Появление делового и игрового О., связано с возникновением предметной деятельности и игры. Начальный этап разделения делового и личностного общения.
- от 3 до 7 лет. Становление произвольности в выборе и использовании различных средств О. Развитие сюжетно-ролевого О.
- С поступлением в школу углубляется содержание О., четко различаются деловое и личностное О.

Этапы развития О. в онтогенезе у человека

- Подростковый возраст – О. - ведущий тип деятельности.
- Дальнейшее развитие О. есть процесс накопления человеком культуры О., на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции.