

Общение. Стороны общения.

Коммуникация, интеракция, перцепция

Стороны общения



Коммуникативная сторона общения

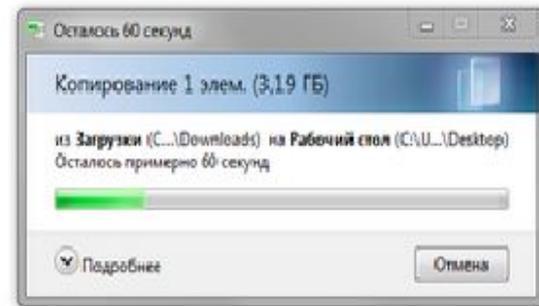
Как устроена коммуникация? Для чего нужна
коммуникация?
Что препятствует коммуникации?

Что такое коммуникация?

- Является ли коммуникацией это?



=

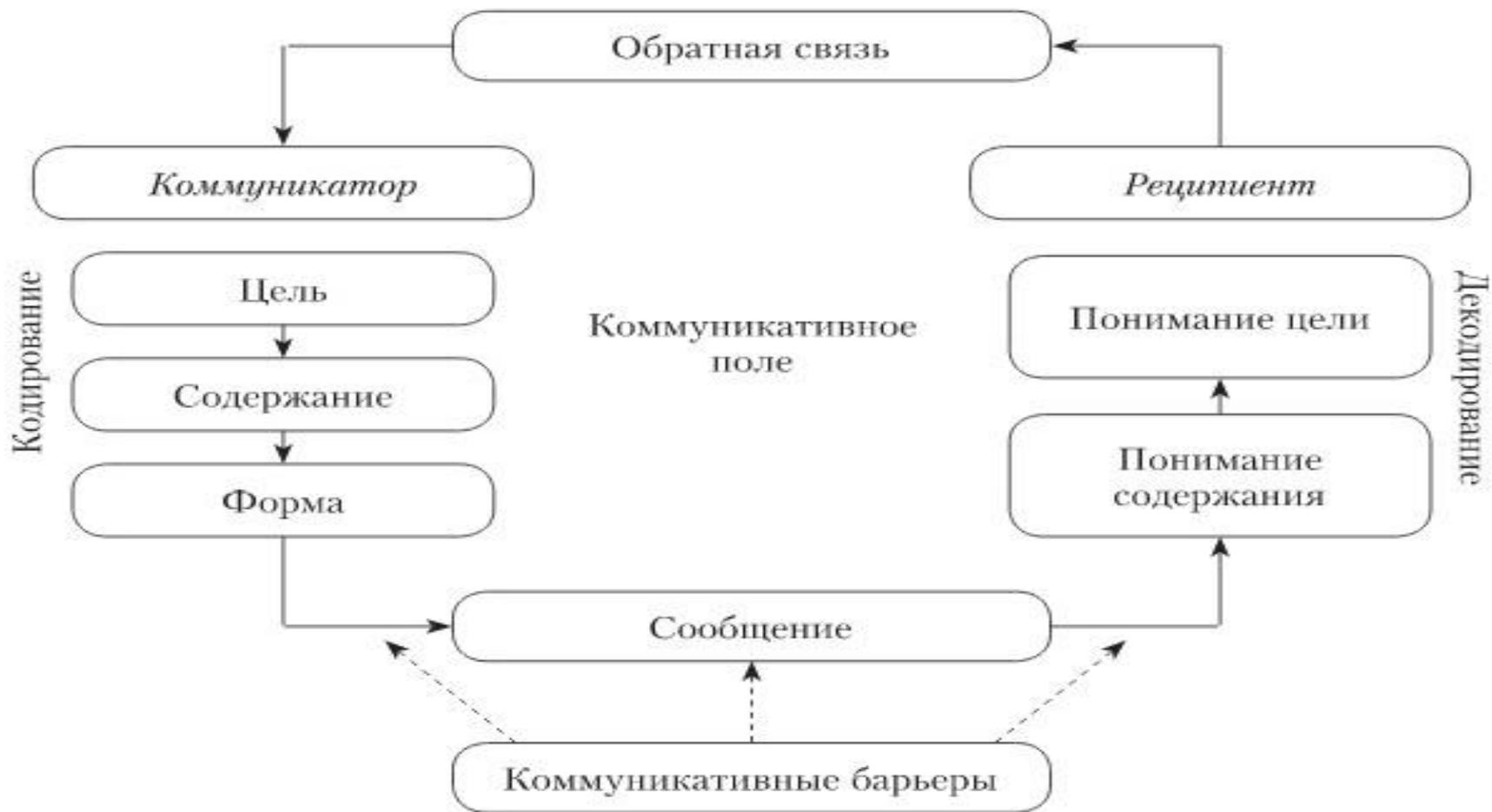


?

- ...или чего-то не хватает?

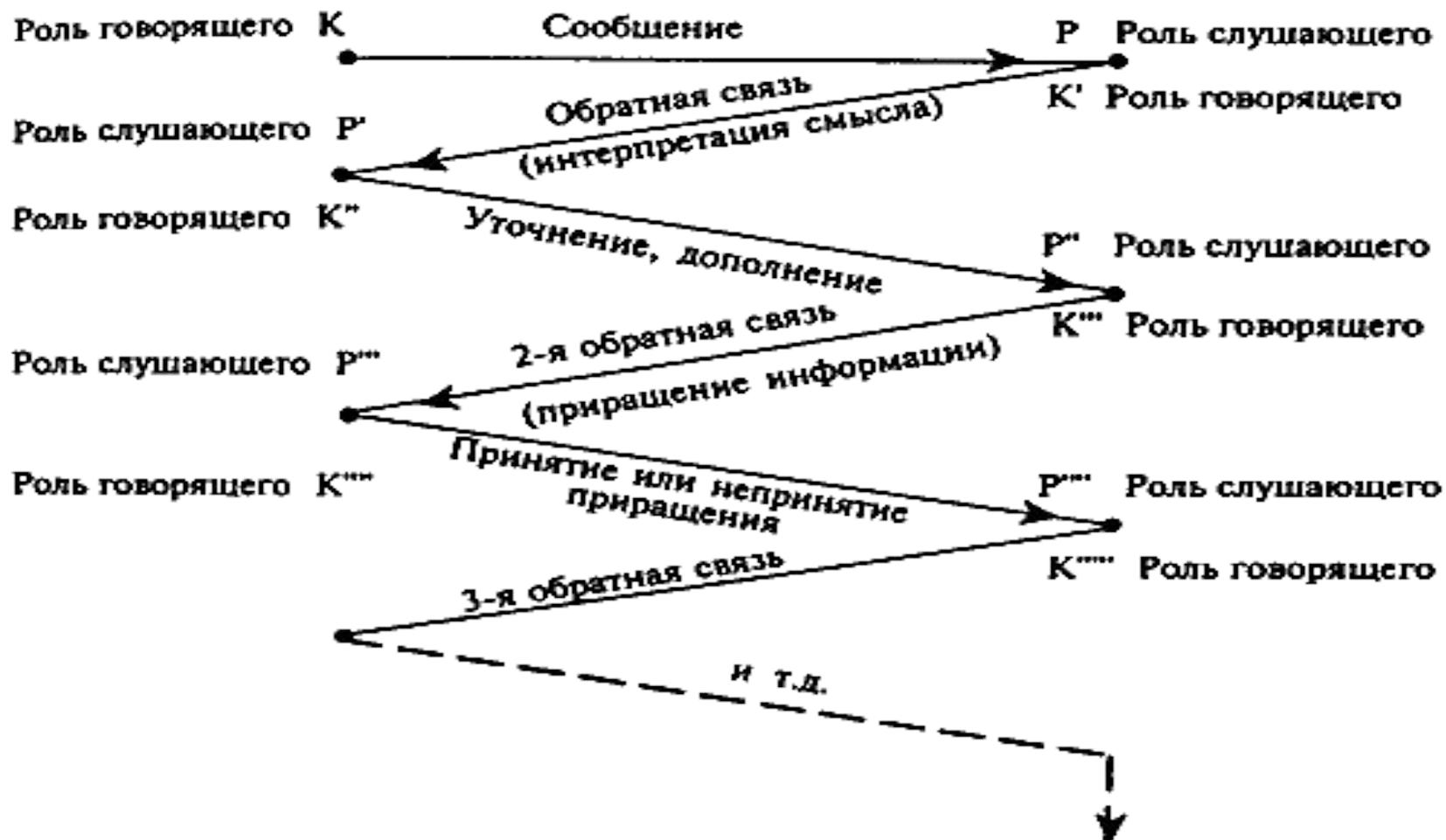


Коммуникативная ситуация



О. А. Гулевич, И. Р. Сариева, 2017

Реальный коммуникативный акт



При продолжении диалога — новые «витки» информации

Особенности коммуникации

- Активный обмен информацией, а не пассивное движение информации.
- При обмене информацией происходит влияние участников коммуникативной ситуации друг на друга
- Коммуникативное влияние возможно тогда, когда все стороны ситуации обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации.



Какие бывают цели коммуникации?

- Инструментальные (побудить кого-то к чему-то, предупредить, сообщить точную информацию...)
- связанные с отношениями
- связанные с “Я-концепцией” и самооценкой



На что направлена коммуникация?

Направления коммуникативного воздействия

Название	Содержание
Влияние на познавательную активность	Влияние на интенсивность и направление восприятия, внимания, мышления и памяти реципиента; формулировка новых альтернатив и принятие решения
Изменение аттитюдов	Изменение отношения реципиента к объекту
Изменение эмоционального состояния	Улучшение или ухудшение эмоционального состояния реципиента
Изменение Я-концепции	Изменение представления реципиента о себе и самооценки
Побуждение к действию	Формирование у реципиента намерений и поведенческих навыков

О. А. Гулевич, И. Р. Сариева, 2017



Барьеры коммуникации

В человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Они не связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования, а носят социальный или психологический характер (Г. М. Андреева «Социальная психология»).

- Технические
 - Фонетические
 - Семантические
 - незнакомый язык
 - абстрактные понятия
 - многозначные понятия и идиоматические выражения
 - использование синонимов (шпион/разведчик, торгаш/бизнесмен и т. п.)
 - Социальные
 - Психологические
-



Психологические барьеры

- личностные черты, навыки
- аттитюды и ценности
- наличие нескольких, противоречащих друг другу целей
- отсутствие мотивации
- отсутствие коммуникативных навыков
- эмоциональное состояние
- неадекватное понимание цели сообщения
- неадекватное представление о партнере по общению



Невербальная коммуникация

— это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов

Невербальная коммуникация нужна для того, чтобы передавать информацию об:

- эмоциональном состоянии
- социальном статусе
- отношении к партнёру



Системы невербальной коммуникации

- Кинесика — самая большая система, включающая в себя различные движения — позы, походку, жесты и мимику.
- Гаптика — прикосновения коммуникатора к себе и реципиенту.
- Паралингвистика — параметры голоса человека. К ним относятся громкость голоса и ее изменение, скорость и ритмичность речи, тембр, звучность, напряженность, мелодика голоса (хрипота, носовой звук, скрежетание и т. д.), ясность артикуляции.
- Экстралингвистика — неречевые вкрапления в речь: стоны, смех, плач, вздохи, паузы, «слова-паразиты» («mmm», «ох», «вот»).



Системы невербальной коммуникации

- Окулесика — визуальное поведение людей во время общения. Параметрами взгляда являются его направление, линия и объект, движение и величина глаз, длительность визуального контакта, размер зрачков.
- Ольфакция — язык запахов. К этой системе относятся как естественные для человека запахи тела, так и искусственные запахи — духи, благовония и т. д.
- Гастика — язык пищи и напитков.
- Проксемика — пространственно-временная организация общения.
- Внешний вид



Интерактивная сторона общения

Сферы взаимодействия. Справедливость. Социальные
дилеммы.

Что можно анализировать во взаимодействии?

- Пространственно-временные особенности взаимодействия
- Содержание взаимодействия
- Позиции во взаимодействии и формы взаимодействия



Сферы взаимодействия (Р. Бейлс)

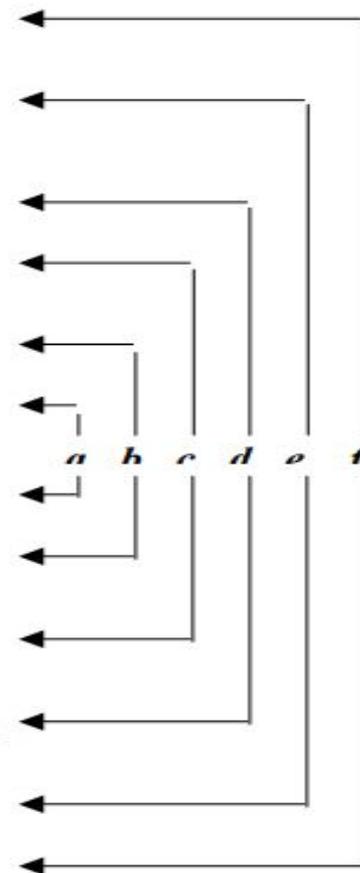
Сферы взаимодействия:	Важнейшие поведенческие проявления:
Область позитивных эмоций	1. солидарность 2. снятие напряжения 3. согласие
Область решения проблем	4. предложение, указание 5. мнение 6. ориентация других
Область постановки проблем	7. просьба об информации 8. просьба высказать мнение 9. просьба об указании
Область негативных эмоций	10. несогласие 11. создание напряженности 12. демонстрация антогонизма



Сферы взаимодействия (Р. Бейлс)

СИСТЕМА КАТЕГОРИЙ Р. БЕЙЛЗА

- | | | |
|----------|---|---|
| A | { | 1. Выражает солидарность, повышает статус другого человека, оказывает помощь, вознаграждает |
| | | 2. Выражает ослабление напряжения, шутит, смеется, выражает удовлетворение |
| | | 3. Соглашается, выражает пассивное принятие, принимает, уступает |
| | | 4. Дает совет, направление, подразумевая автономию другого |
| B | { | 5. Выражает мнение, оценивает, анализирует, выражает чувства, желания |
| | | 6. Дает ориентацию, информацию, повторяет, уточняет, подтверждает |
| | | 7. Запрашивает ориентацию, информацию, повторяет, уточняет, подтверждает |
| C | { | 8. Запрашивает мнение, оценку, интересуется самочувствием |
| | | 9. Спрашивает совет, направление, возможный способ действия |
| | | 10. Возражает, выражает пассивное отвержение, формален, отказывает в помощи |
| D | { | 11. Выражает напряжение, просит помощи, отступает с «поля боя» |
| | | 12. Выражает антагонизм, подрывает статус другого, защищает или утверждает себя |



Условные обозначения:

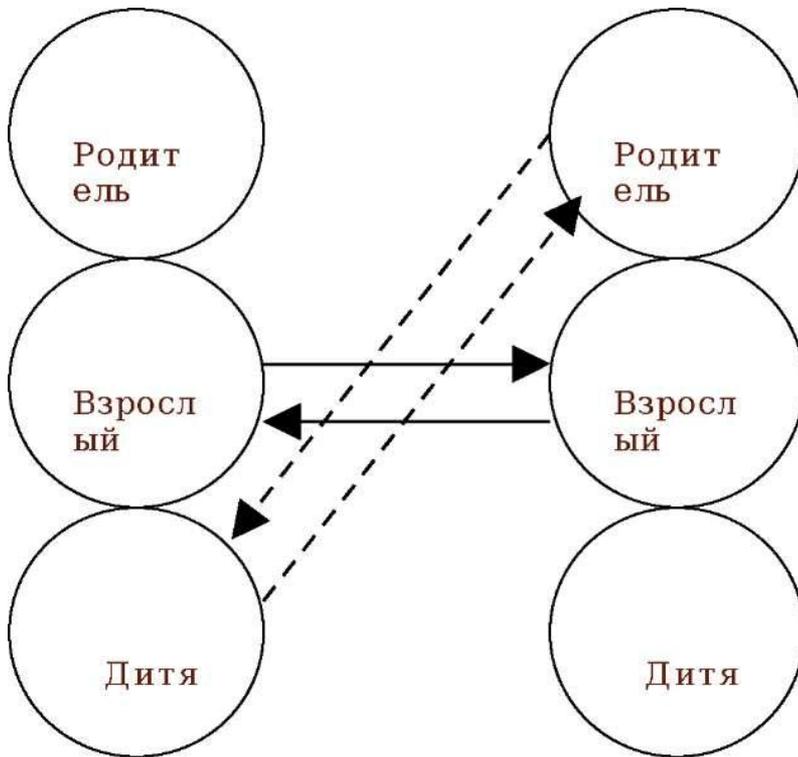
- A – область позитивных эмоций
- B, C – области постановки и решения задачи
- D – область негативных эмоций

Ключ связи категорий:

- a – проблемы ориентации
- b – проблемы оценивания, мнений
- c – проблемы контроля
- d – проблемы нахождения решения
- e – проблемы преодоления напряженности
- f – проблемы интеграции

Позиции во взаимодействии

- Транзактный анализ: анализ транзакций; жизненные позиции



		You are Okay with me			
I am Not Okay with me	I am not OK You are OK <i>one down position</i> Get away from Helpless	I am OK You are OK <i>healthy position</i> Get on with Happy			I am Okay with me
	I am not OK You are not OK <i>hopeless position</i> Get nowhere with Hopeless	I am OK You are not OK <i>one-up position</i> Get rid of Angry			
		You are Not Okay with me			



Виды взаимодействия

(...или стратегии взаимодействия)

- Кооперация
- Конкуренция



Социальные дилеммы и выбор стратегии взаимодействия

	Заключённый Б хранит молчание	Заключённый Б даёт показания
Заключённый А хранит молчание	Оба получают по полгода тюрьмы	А получает 10 лет тюрьмы, Б освобождается
Заключённый А даёт показания	А освобождается, Б получает 10 лет тюрьмы	Оба получают по 2 года тюрьмы

«Дилемма заключённого» в нормальной форме.



Справедливость как форма взаимодействия...

... **Дистрибутивная**: чем выше...

- объем проделанной человеком работы, тем выше вознаграждение (**беспристрастность**)
 - усилий человек прикладывает при выполнении работы, тем выше вознаграждение (**усилия**)
 - способности и знания человека, тем выше вознаграждение (**способности**)
 - потребности человека, тем выше вознаграждение (**потребности**) либо
 - справедливо, когда все сотрудники получают одинаковый результат (**равенство**)
-



Справедливость как форма взаимодействия...

... **Процедурная:** Справедлива такая процедура, ...

- которая дает возможность собрать точную и полную информацию об участниках взаимодействия (**точность и полнота информации**)
 - участники которой имеют возможность повлиять на ее исход (**контроль за результатом**)
 - в рамках которой все заинтересованные стороны имеют возможность высказать свое мнение (**контроль за процессом**)
 - которая дает возможность изменять неправильные решения, например, подавать на них апелляцию (**коррекция**)
 - которая может быть использована в разных ситуациях и для разных участников (**единообразие**)
 - при которой принятое решение не зависит от имеющихся у руководителя предубеждений (**нейтрализация предубеждений**)
 - которая соответствует существующим в обществе этическим нормам (**этичность**)
-



Перцептивная сторона общения

Социальное восприятие. Эффекты восприятия.
Ошибки восприятия.

«Социальная перцепция», или...

- ... «социальное восприятие» – это способность человека определенным образом формировать впечатление о других людях и давать им характеристику.

! Восприятие — это процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения.



Свойства восприятия и их роль в социальном восприятии

- предметность (акт объективации, фигура - фон);
- целостность (целостный образ, не совокупность частей);
- осмысленность (связь с мышлением, понимание сущности предмета);
- структурность (обобщённость);
- константность (относительная стабильность образа);
- избирательность (преимущественное выделение одних объектов по сравнению с другими).

→ Социальное восприятие подразумевает *выстраивание образа другого человека* (чувств, мыслей, потребностей, мотивов, установок, отношений, личностных характеристик) *через восприятие отдельных его действий.*



Восприятие – в схемах!

- **Персональные схемы** (знания о взаимосвязи между особенностями внешнего вида, поведением и психологическими характеристиками человека): «бородатый — значит, нонконформист», «помогает другим людям — значит, добрый» и т.д.
- **Ролевые схемы**: «врач задает малоизвестным людям вопросы, которые обычно не обсуждают публично»; «прокурор обвиняет подсудимого» и т.д.
- **Групповые схемы** или **стереотипы** (знания об относительно стабильных особенностях, присущих членам социальной группы): мы считаем китайцев трудолюбивыми, мужчин — активными и т.д.
- **Я-схемы** (черты, которые человек приписывает себе).
- **Скрипты**: знания о последовательности действий в определенной ситуации (на романтическом свидании, на переговорах, при сдаче экзаменов и т.д.)



Восприятие другого человека: Черты коммунальные и деятельностные

Двухфакторная модель представления о человеке

«Коммунальные» черты	«Деятельностные» черты
<i>Готовность к общению:</i> <ul style="list-style-type: none">— доброжелательный/враждебный;— миролюбивый/агрессивный;— вежливый/грубый;— тактичный/бестактный;— готовый/ не готовый к компромиссу и т.д.	<i>Интеллект:</i> <ul style="list-style-type: none">— умный/глупый— эрудированный/малознающий;— компетентный/некомпетентный;— сообразительный/несообразительный и т.д.
<i>Готовность оказать помощь:</i> <ul style="list-style-type: none">— добрый/злой;— отзывчивый/равнодушный;— терпимый/нетерпимый;— понимающий/ не понимающий других;— справедливый/несправедливый и т.д.	<i>Активность:</i> <ul style="list-style-type: none">— целеустремленный/бесцельный;— активный/пассивный;— вялый/энергичный;— трудолюбивый/ленивый;— настойчивый/податливый и т.д.
<i>Возможность доверия:</i> <ul style="list-style-type: none">— честный/нечестный;— искренний/неискренний;— хитрый/бесхитростный и т.д.	<i>Независимость:</i> <ul style="list-style-type: none">— уверенный/ неуверенный в себе;— независимый/зависимый;— устойчивый/ неустойчивый к давлению и т.д.

по кн. "Социальная психология"
О. А. Гулевич, И. Р. Сариева, 2015

Информация о «коммунальных» чертах вносит большой вклад в общую оценку партнера, чем информация о «деятельностных» чертах.

Информация о социально нежелательном поведении человека оказывает большее влияние на его оценку, чем информация о социально желательном поведении.

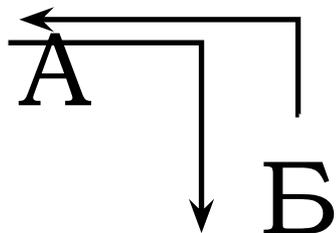
Представления о человеке: устранение противоречий

Стратегии устранения противоречий в представлении о человеке

Стратегия	Пример
Сегрегация: разные черты связаны с разными сферами жизни	Факт: известный ученый стал жертвой мошенника. Объяснение: человек обладает высоким интеллектом в области науки и низким — при решении бытовых задач
Изменение глубины оценки: разные черты в разной степени отражают подлинную сущность человека	Факт: малообщительный коллега много разговаривает в компании, встречающей Новый год. Объяснение: застенчивый человек пытается маскировать эту черту
Установление причинно-следственной связи: одна черта является причиной другой	Факт: обычно тихий подчиненный кричит на сослуживцев. Объяснение: постоянное подчинение породило враждебность
Соотнесение черт с целями: разные черты связаны одной и той же целью	Факт: обычно добрый родитель наказывает ребенка. Объяснение: он желает ребенку добра, поэтому обходится с ним строго
Соотнесение черт и ситуации: разные черты проявляются в разных ситуациях	Факт: обычно веселый человек сидит и грустит. Объяснение: час назад у него случилась серьезная неприятность

Восприятие в процессе общения

Есть два партнера А и Б. Между ними устанавливается коммуникация:



Сообщение идёт от А к Б, обратная связь о реакции Б от Б к А

Кроме этого, у А и Б есть представление о самих себе А' и Б'
А также А представление о Б - Б'' и у Б представление об А — А''.

А говорит в качестве А', обращаясь к Б''. Б реагирует в качестве Б' на А''.



Атрибутирование

- Приписывание причин поведения другого человека (**каузальная** атрибуция)
- Приписывание намерений, чувств, качеств личности

Феномен приписывания возникает тогда, когда у человека есть дефицит информации о другом человеке: заменить ее и приходится процессом приписывания.



Каузальная атрибуция

Мера и степень приписывания в процессе межличностного восприятия зависит от:

- - степени уникальности или типичности поступка
- - степени его социальной "желательности" или "нежелательности"

Почему?



Типы атрибуции

Гарольд Келли (1984) выделил три типа атрибуции:

- личностную атрибуцию (когда причина приписывается лично совершающему поступок)
- объектную атрибуцию (когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие)
- обстоятельственную атрибуцию (когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам)



Закономерности атрибутирования

- ▣ **наблюдатель** чаще использует **личностную** атрибуцию, а **участник** склонен в большей мере объяснить совершающееся **обстоятельствами**
- ▣ **участник действия** "винит" в неудаче преимущественно **обстоятельства**, в то время как **наблюдатель** "винит" за неудачу прежде всего самого **исполнителя** (атрибуция вины)
- ▣ А что происходит в случае успеха?



Ошибки атрибуции

- ▣ *ложное согласие* — представление о своём поведении как о типичном, а об отличающемся от него — как о ненормальном
 - ▣ *неравные возможности* — игнорирование особенностей, обусловленных ролевой позицией
 - ▣ *игнорирование информационной ценности неслучившегося* — неслучившееся должно также быть основанием для оценки поведения
 - ▣ *лёгкость построения ложных корреляций* — черты ошибочно соединяются как обязательно сопутствующие друг другу
-



Эффект ореола

— приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого набора.

В каких случаях часто возникает?

- 1) когда воспринимающий судит о чертах, в которых он не разбирается;
- 2) когда черты связаны с нравственностью;
- 3) когда воспринимающий хорошо знает данного человека.



Эффекты первичности и новизны

- Согласно эффекту первичности (primacy effect) мы придаем большое значение первой полученной информации.
- В соответствии с эффектом новизны (recency effect) мы отдаем предпочтение последней полученной информации (в случае когнитивной нагрузки, прошло много времени, я интересуюсь человеком).

