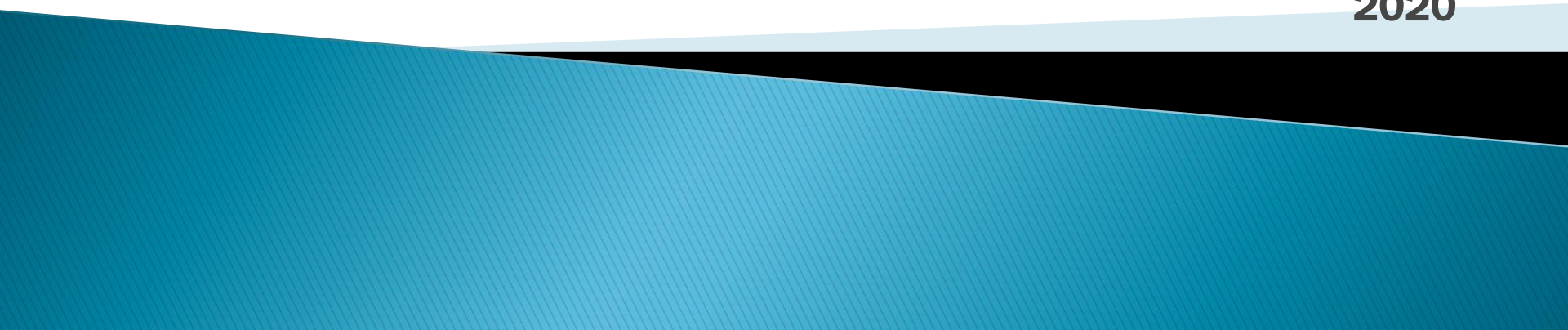


USMF "Nicolae Testemițanu"
Catedra **Management și Psihologie**

ТЕМА: Понятия и модели межчеловеческой коммуникации

Др. Психологии, доцент, **ФОРНЯ ЮЛИАНА**

2020



ОБЩЕНИЕ

- ▶ В кратком **психологическом словаре** предлагается определить общение как “сложный многоплановый процесс установления и развития конфликтов между людьми, который включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии и взаимодействия, восприятие и понимание другого человека”.

- ▶ А.А. Бодалев предлагает рассматривать общение как “взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми”.
- ▶ А.А. Леонтьев понимает общение не как интериндивидуальный, а как социальный феномен”, субъект которого “следует рассматривать не изолировано”.



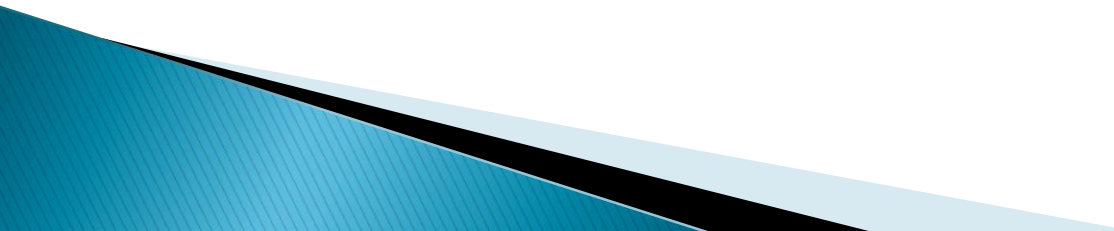
Проблема общения

- ▶ **Общение** - связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании.
- ▶ **Проблема общения** рассматривается также в трудах философов (Б.Д. Парыгина, Л.П. Бугевоу, М.С. Каган, В.С. Коробейников и др.)

- ▶ Исходя из этого обилия взглядов на проблему общения, ее нужно рассматривать с философской, социологической и психологической сторон.
- ▶ При **психологическом подходе** общение определяется как специфическая форма деятельности и как самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для реализации других видов деятельности личности.
- ▶ Психологи отмечают наличие главной **потребности** у личности - **в общении**, как важного фактора самоформирования личности.

Общение характеризуется: содержанием, функциями и средствами.

Содержание общения может быть различным:

- ❑ *передача информации*
 - ❑ *восприятие друг друга*
 - ❑ *взаимооценка партнерами друг друга*
 - ❑ *взаимовлияние партнеров*
 - ❑ *взаимодействие партнеров*
 - ❑ *управление деятельностью и т.д.*
- 



Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения.

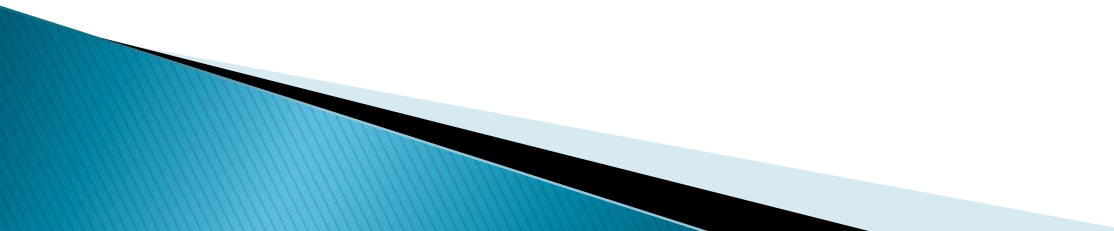
Классификация функций общения (В. Н. Панферов):

- ▶ **коммуникативная** (осуществление взаимосвязи людей на уровне индивидуального, группового и общественного взаимодействия)
 - ▶ **информационная** (обмен информацией между людьми)
 - ▶ **когнитивная** (осмысление значений на основе представлений воображения и фантазии)
 - ▶ **эмотивная** (проявление эмоциональной связи индивида с действительностью)
 - ▶ **конативная** (управление и коррекция взаимных позиций)
 - ▶ **креативная** (развитие людей и формирование новых отношений между ними).
- 

В других источниках выделяют четыре
основные функции общения:

- ❑ **инструментальную** (общение выступает как социальный механизм управления и передачи информации, необходимый для совершения определенного действия)
 - ❑ **синдикативную** (общение оказывается средством объединения людей)
 - ❑ **самовыражения** (общение выступает как форма взаимопонимания, психологического контекста)
 - ❑ **трансляционную** (передача конкретных способов деятельности, оценок).
- 

И дополнительные:

- ▶ **экспрессивную** (взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний)
 - ▶ **социального контроля** (регламентации поведения и деятельности)
 - ▶ **социализации** (формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.
- 

- ▶ **ОБЩЕНИЕ** страдает, если нарушена или отсутствует хотя бы одна из перечисленных функций, поэтому при анализе реальных процессов общения полезно вначале проводить диагностику представленности этих функций, а затем принимать меры для их коррекции.

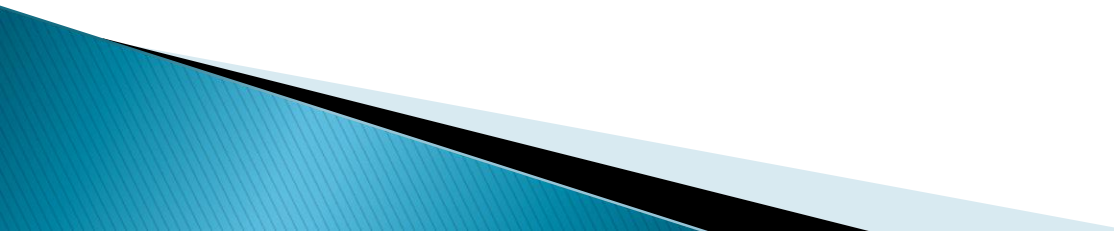
Структура общения

- ▶ Понятие “общение” является сложным, следовательно необходимо обозначить его структуру.
- ▶ В психологической литературе при характеристике структуры общения выделяют обычно три её взаимосвязанных стороны: ***коммуникативной, интерактивной и перцептивной.***

Коммуникативная сторона

- ▶ Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.
- ▶ Понимание человека человеком связано с установлением и сохранением коммуникации.

Источники информации в общении:

- ▶ сигналы непосредственно от другого человека;
 - ▶ сигналы от собственных сенсорно-перцептивных систем;
 - ▶ информация об итогах деятельности;
 - ▶ информация от внутреннего опыта;
 - ▶ информация о вероятном будущем.
- 

- ▶ В зависимости от требований момента на передний план выступают разные источники информации и разное их содержание.
- ▶ Человек должен уметь каким-то образом отличать “хорошую” информацию от “плохой”.
- ▶ Каким образом это происходит? Интересное объяснение предложил психолог Б. Ф. Поршнев.
- ▶ Он пришел к выводу, что речь является способом внушения, или **суггестии**, но имеется “налицо и встречная психологическая активность, называемая **контрсуггестией**, противовнушением, которая содержит в себе способы защиты от действия речи”.

Б. Ф. Поршнев выделил 3 вида контрсуггестии:

избегание, авторитет и непонимание.

- ▶ **Избегание** подразумевает уклонение от контактов с партнером (человек невнимателен, не слушает, не смотрит на собеседника, находит повод отвлечься).
- ▶ Избегание проявляется не только уходе от общения с другим человеком, но и уклонение от определенных ситуаций.
- ▶ Напр., люди, которые не хотят, чтобы на их мнение или решение оказывали влияние просто не приходят на заседания или на назначенную встречу.

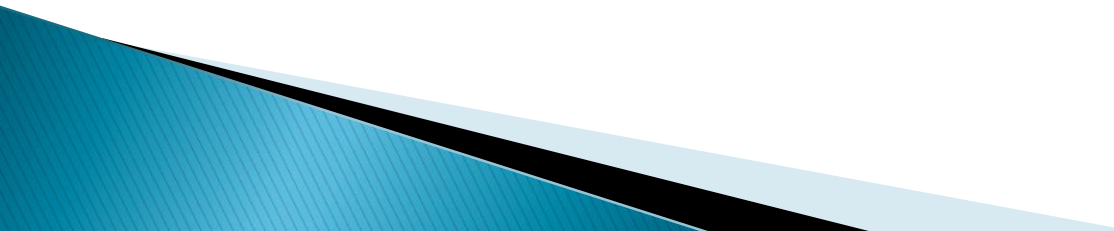
АВТОРИТЕТ

- ▶ Можно найти много оснований для **присвоения конкретному человеку авторитета** (статус, превосходство в параметрах, привлекательность в конкретных ситуациях и т.п.)
- ▶ Определяются основания собственной историей и основными **ценностями**.
- ▶ **Эффективность общения** будет зависеть от характера формирования представлений об авторитете у собеседника.
- ▶ Иногда опасная информация может исходить и от людей, которым мы в целом доверяем.
- ▶ В тихом случае защититься мы можем с помощью своеобразного непонимания самого сообщения.

- ▶ Практически для всех людей важно, чтобы их слушали и слышали.
- ▶ Для всех, кто заинтересован в **эффективной коммуникации** важно уметь преследовать **психологические барьеры**, т.е. уметь управлять вниманием.

Задание 1: Существует целая группа приемов привлечения внимания: прием “нейтральной фразы”; прием “завлечения” (тихо говорит); прием установления зрительного контакта и др.

Но в общении важно не только привлечь внимание, но и его поддержать.



Приемы поддержания внимания:

1. **приемы “изоляции”** (изолировать общение от внешних факторов — шума, освещения, разговора или уметь изолироваться от внутренних факторов — вместо того, чтобы слушать, обдумывает свои реплики или просто ожидает конца речи, чтобы вступить в разговор самому).
2. **связана с “навязыванием ритма”**. Внимание человека постоянно колеблется, поэтому изменяя характеристики голоса и речи, мы не даем возможности собеседнику расслабляться и пропустить нужную информацию.
3. **приемы акцентировки**. Обратить внимание на нужную информацию можно с помощью определенных слов (“прошу обратить внимание на ...”), “важно отметить, что...” и т. п.) или за счет контрасты с окружающим фоном.

Интерактивная сторона

- ▶ Для правильного понимания процесса общения важно представлять себе действия своего партнера, которые осуществляются в определенных ситуациях.
- ▶ И. Ст. ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ИНДИВИДАМИ, Т.Е. ОБМЕНЕ НЕ ТОЛЬКО ЗНАНИЯМИ, НО И ДЕЙСТВИЯМИ.
- ▶ Одним из возможных способов понимания ситуации общения является **восприятие позиций относительно друг друга**. Подход к анализу ситуации в зависимости от позиций развивал Э. Берн в русле трансактного анализа и его последователи (Т. Харрис, М. Джеймс и Д. Джонджевал и др.)

- ▶ С точки зрения Э. Берна, вступая в контакт люди находятся в одном из базовых состояний: ребенок, взрослый или родитель.
- ▶ **Состояние ребенка** — это актуализация установок и поведения, выработанного в детстве (эмоциональность, подвижность, игривость или подавленность и т. п.).
- ▶ **Состояние взрослого** обращено к реальной действительности (внимательность, максимальная направленность к партнеру).
- ▶ **Родитель** — это такое состояние ЭГО, чувства и установки которого относятся к роли родителя (критичность, снисходительность, надменность, беспокойность и т. п.).
- ▶ Успех общения зависит от того, соответствуют ли друг другу эго — **состояния коммуникантов**.

Перцептивная сторона

- ▶ Она означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания. С точки зрения восприятия важно верно сформировать первое впечатление.
- ▶ Психологи обнаружили, что образ другого человека может строиться по разным типовым схемам. Часто применяется схема восприятия по типу переоценки качеств людей. При встрече с человеком, превосходящим нас по важному партнеру, мы оцениваем его более положительно.

Перцептивная сторона

- ▶ А если мы имеем дело с человеком, которого мы превосходим, то мы его недооцениваем. Следует при этом знать, что превосходство фиксируется по одному параметру, а недооценка происходит по нескольким параметрам.
- ▶ Эта ошибка в восприятии имеет свое название — **фактор превосходства.**
- ▶ Не менее важный параметр при восприятии другого человека является то — нравится нам внешне этот человек или нет.
- ▶ Если человек внешне нам нравится, то мы склонны считать его более умным, интересным и т. д.
- ▶ Эта ошибка в восприятии связана с переоценкой или недооценкой свойств человека и называется фактором привлекательности.

- ▶ Следующая схема связана с так называемым фактором “отношения к нам”. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам лучше тех, кто к нам относится плохо.
- ▶ При формировании первого впечатления эти схемы восприятия людей называются эффектом ореола.
- ▶ **Эффект ореола** проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.
- ▶ Специальные исследования показывают, что взрослый человек, имеющий опыт общения, способен точно определить характеристики партнера, эта точность бывает только в нейтральных ситуациях.
- ▶ ***В реальной жизни всегда присутствует тот или иной процент ошибок.***

- ▶ При длительном общении продолжают действовать результаты первого впечатления.
- ▶ В постоянном общении при этом становится важным более глубокое и объективное понимание партнера. Известно, что способности адекватного восприятия других индивидов у разных людей различные. Почему?
- ▶ Некоторые считают, что это зависит от жизненного опыта (но есть молодые люди, которые могут увидеть в партнере и понять, что с ним происходит и т. п.)
- ▶ Психологические исследования показывают, что весь **внешний облик** (лицо человека, его жесты, мимика, походки, манера стоять, сидеть) несет информацию о его эмоциональных состояниях, об отношении к окружающим, об отношении к себе.

- ▶ Для того, чтобы понимать партнера в общении, необходимы не только знания и опыт — нужна направленность на него (желание понять, о чем он думает, отчего переживает и т. п.)
- ▶ Механизмом этого типа восприятия другого является эмпатия. Она основана на умении поставить себя на место другого, почувствовать его состояние и позицию и всё это учесть в своём поведении.
- ▶ Важно в общении учитывать пути и механизмы построения взаимодействия.
- ▶ **Задание 2. Как на практике человек объясняет поведение других людей?**

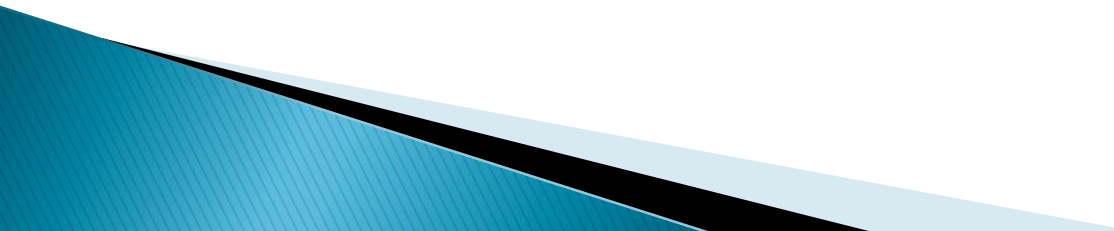
- ▶ В психологии возникло целое направление: исследование процессов и результатов **КАУЗАЛЬНОЙ АТТРИБУЦИИ** (приписывания причин) поведения.
- ▶ Когда происходит каузальная атрибуция?
- ▶ Тогда, когда возникают трудности при совместной деятельности. Напр., работник опаздывает на работу.
- ▶ И может по-разному трактовать причину опоздания, — это связано с атрибуцией (можно видеть причину опоздания в обстоятельствах, т.е. мотивировать внешней атрибуцией; можно искать причину в себе, т.е. мотивировать внутренней атрибуцией).
- ▶ Важным при понимании сущности общения является **вопрос о средствах и механизмах воздействия участников общения друг на друга.**

Коммуникация и ее параметры

- ▶ Коммуникации в современной литературе определяются или как **действие** (в качестве одностороннего процесса передачи сигналов без обратной связи),
 - ▶ или как **процесс взаимодействия** (двусторонний процесс обмена информацией),
 - ▶ как **коммуникативный процесс**, коммуникаторы в котором непрерывно и поочередно выступают в качестве получателя и источника информации.
- 

- ▶ В соответствии с точками зрения, представленными в научной литературе, разные модели коммуникации появляются на основании различных задач, стоящих перед исследователем.

Исследователи разделяют их по разным параметрам:

- ▶ **СОЦИОЛОГИЧЕСКИМ;**
 - ▶ **ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ;**
 - ▶ **СЕМИОТИЧЕСКИМ.**
- 

Техники и модели психотерапевтической коммуникации.
Практическое занятие! Анализ и обсуждение моделей.



Домашнее задание (для инд. работы):

- Модели коммуникации по Г. Г. Почепцову
- (Модели психотерапевтической коммуникации)!!!
- Модель коммуникации по Ф. И. Шаркову
- ▶ Циркулярная (циклическая) модель коммуникации (предложена в работах Ч. Осгуда и У. Шрамма).

Литература:

1. Назаров М. М. Массовая коммуникация и общество. Введение в теорию и исследования. М.: «Аванти плюс», 2003. 428 с.
 - ▶ Ознакомиться можно по ссылкам:
<http://www.twirpx.com/file/174322/>;
 - ▶ <http://lib.convdocs.org/docs/index-248980.html>
2. Науменко Т.В. Социология массовой коммуникации. Учебное пособие. СПб.: Питер, 2005. 288 с.
3. Роль эффективных коммуникаций врача и пациента как фактор успешного психологического преодоления болезни.

Литература:

4. Психосоциальная работа и проблемы консультативного процесса. <https://works.doklad.ru/view/vcpNTJU-NrY.html>
(для Портофолио)!
5. https://studopedia.ru/3_204174_effektivnost-kommunikatsii-i-faktori-vliyayushchie-na-nee.html
6. Психология терапевтического процесса.
<https://bookap.info/genpsy/clinpsy/gl46.shtm>