

## **Лекция №1. Понятие общения. Психологические особенности коммуникации.**

План:

1. Место психологии общения в рамках психологических наук.
2. Понятие и основные подходы к операционализации (объяснению, определению) понятия коммуникация.
3. Формы коммуникативного действия (общения).
4. Психологические особенности коммуникации.

### **1. Место психологии коммуникации в рамках психологических наук.**

6 век до н.э. Гераклит: люди делятся на 2 группы. 1ая – люди, чье поведение и деятельность подчинены разуму (рациональные); 2ая – люди, чье поведение и деятельность подчинены желаниям (нерациональные, эмоциональные, иррациональные).

5 век до н.э. Платон: социально-этническая классификация. Основа классификации – место расположения души.

По *социальному статусу*:

1. Если душа расположена в области разума, то философ.
2. Если душа расположена в области сердца, то воин.
3. Если душа расположена в брюшной полости (в области печени), то ремесленники.

По *этническому признаку*:

1. Если душа расположена в области разума, то греки.
2. Если душа расположена в области сердца, то северные варвары.
3. Если душа расположена в брюшной полости (в области печени), то южане.

4 век до н.э. Аристотель: «отец психологии», т.к. он первый написал научный трактат «О душе». Душа – движущее начало. Выделяет несколько уровней развития души:

- 1) растительная душа – основная характеристика – ощущения;
- 2) животная душа – основные характеристики – память, восприятие, моторная деятельность;
- 3) человеческая душа – основные характеристики – мышление и стремление к развитию.

Середина 18 века Христиан Вольф: подготовил курс, который освещал основные закономерности деятельности человека. Этот курс существовал в рамках философии и получил название «психология».

1979 год – психология выделяется из философии и становится самостоятельной наукой. Вильгельм Вундт в Лейпциге открывает первую экспериментальную лабораторию по изучению сознания. Основным научным методом был метод интроспекции (самонаблюдения).

Конец 19 – начало 20 века – из психологии выделяются самостоятельные психологические отрасли:

1. общая психология – изучает общие закономерности развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности;
  2. возрастная психология – изучает изменения психики в различных периодах;
  3. социальная психология – изучает особенности поведения и деятельности людей, связанные с включением человека в социальную группу;
  4. клиническая психология – изучает особенности изменения психики в зависимости от различных заболеваний;
  5. этническая психология – изучает особенности психики различных этнических групп;
  6. психология половых различий – изучает различия в психике мужчин и женщин;
- и т.д., в целом более 20 отраслей.

Психология коммуникаций – прикладная отрасль социальной психологии.

Методология делится на три общепринятых методологии:

- 1) общенаучная – методология философии;
- 2) специальная – методология конкретной науки (например, психологии);
- 3) частная – методология конкретной отрасли знания (например, социальной психологии).

Методология состоит из двух методологических аппаратов: *концептуального аппарата* (совокупность законов, принципов, категорий, рабочих понятий) и *инструментальный аппарат* (совокупность методов, методик и процедур исследования). Прикладная отрасль не имеет своей методологии и использует частную методологию отрасли знания.

Психика – это системное свойство высокоорганизованной материи, которое заключается в:

- 1) активном отражении субъектом объективной действительности;
- 2) построении субъектом неотчужденной от него картины отраженной действительности;
- 3) формировании на этой основе своего поведения и своей деятельности.

## **2. Понятие и основные подходы к операционализации (объяснению, определению) понятия коммуникация.**

Коммуникация – это процесс взаимодействия людей, в основе которого происходит обмен информацией, взаимное восприятие и понимание друг друга, формирование отношений, совместная деятельность.

### **3. Формы коммуникативного действия (общения).**

(по А.А. Бадлееву)

Л – личность

Лс – личность с официальным статусом

2 вида статуса:

1. социальный статус – обозначает принадлежность человека к социальной группе
2. официальный статус – действует только при выполнении человеком своей профессиональной деятельности

Три формы коммуникативного действия:

**1. межличностное (интимное) взаимодействие** – форма взаимодействия между партнерами, не обладающими официальными статусами. Действует в трех системах отношений: в системах супружеских, родительско-детских и дружеско-приятельских отношений. [Л Л]

Главная психологическая характеристика – избирательность, которая подразумевает свободу выбора партнера по взаимодействию, места, времени, продолжительности и темы взаимодействия, поведения в процессе взаимодействия.

**2. профессиональное взаимодействие** – взаимодействие между партнерами, один из которых обладает официальным статусом. Эта форма действует на институционально-личном уровне, который предполагает, что с одной стороны в процессе участвует партнер, выполняющий обязанности, а с другой стороны личность без официального статуса. [Л Лс]

**3. деловое взаимодействие** – взаимодействие между партнерами, обладающими официальными статусами. Действует на официально-формализованном уровне, который предполагает, что с одной стороны взаимодействие происходит между официальными партнерами, а с другой стороны система их отношений формализована. Действует в системе производственных отношений, системе педагогического взаимодействия (как по вертикали, так и по горизонтали) [Лс Лс]

## **4. Психологические особенности коммуникации.**

### **1) Формирование социальных установок у главного субъекта взаимодействия.**

Дмитрий Узнадзе: *установка* – это готовность действовать определенным образом. Чтобы коммуникация была эффективной, надо чтобы таких установок было три. Первая – направленность на партнера – предполагает полное включение в процесс взаимодействия при одновременном отвлечении от личных чувств, мыслей, переживаний. Вторая – принятие партнера как личности – предполагает безусловное и безоценочное восприятие партнера, а также уважительное отношение к его взглядам, позициям, точкам зрения, интересам и т.д. Третья – направленность на сотрудничество – предполагает организацию совместной деятельности по решению конкретного вопроса.

**2) Создание благоприятного психологического климата.** Для этого необходимо учитывать актуальные потребности партнера:

1. Потребность в самовыражении и достижении понимания (виды активного слушания: *нерефлексивное* – активное молчание с использованием невербальных средств коммуникации и *рефлексивное* – активная речевая деятельность с использованием вопросов и т.д.)

2. Потребность в эмоциональном понимании (для удовлетворения этой потребности используется механизм эмпатии. Эмпатия – это способность и умения сочувствовать и сопереживать другому, а также способность понимать чувства другого)

3. Потребность в признании личности

**3) В основе коммуникации находится субъект-субъектная система взаимодействия,** которая предполагает активность партнеров, взаимное влияние и воздействие друг на друга, а также совместную деятельность в процессе коммуникации. S-S' (S – ведущий, главный субъект коммуникации, S' – ведомый субъект коммуникации).

### Контрольные вопросы для самоподготовки студентов

1. Назовите формы коммуникативного действия.
2. Какие актуальные потребности партнера нужно учитывать в общении.
3. Какое место психология массовых коммуникаций занимает в системе наук?

### Лекция №2. Феноменологические основы общения

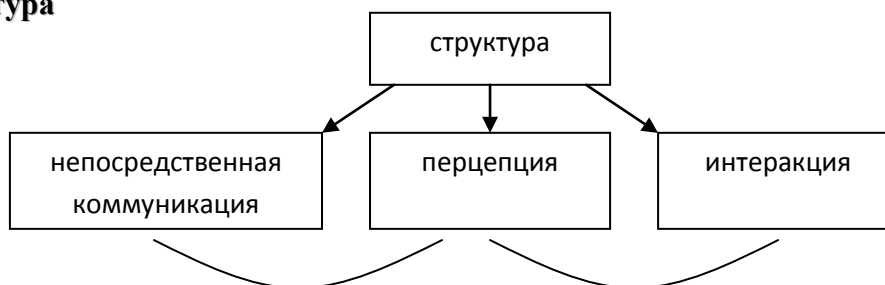
План:

1. Виды, структура и компоненты коммуникаций;
2. Функции и типы общения;
3. Средства коммуникаций.

#### 1. Виды

1. по характеру ориентации
  - личностно-ориентированная коммуникация – взаимодействие с одним реципиентом
  - социально-ориентированная коммуникация – взаимодействие с группой
2. по количеству субъектов
  - 2 – диада, диадическая коммуникация
  - 3 – триада, триадическая коммуникация (1+2, в триаде обязательна смена ролей)
  - 4 – тетра-коммуникация (1+3 – эффективнее, 2+2 – тоже возможна, всегда обязательна смена ролей)
  - 5 и больше – внутригрупповая коммуникация

#### 2. Структура



Непосредственная коммуникация – информационный аспект коммуникации – процесс передачи и приема информации.

Перцепция – процесс восприятия и формирования отношений между субъектами.

Интеракция – взаимодействие в процессе коммуникации.

### 3. Компоненты

1. когнитивный – информированность в области коммуникации (профессиональная компетентность в вопросах коммуникации).
  2. эмотивный – умение управлять своим эмоциональным состоянием в процессе коммуникации.
  3. конативный – выстраивание своего поведения в процессе коммуникации.
- Все компоненты тесно взаимосвязаны.

### 4. Функции

1. информационно-коммуникативная – обеспечение процесса прохождения и приема информации.
  2. аффективно-коммуникативная – воздействие на эмоциональную сферу личности
  3. регулятивно-коммуникативная – воздействие и управление поведением и деятельностью людей.
- Все функции взаимосвязаны между собой.

### 5. Типы

#### 1. императивная коммуникация [S =>O]

Предполагает одностороннее воздействие на объект с целью формирования у партнера (у этого объекта) определенных состояний, мнений, позиций, интересов, убеждений, поведения. Партнер при этом знает, что на него направлено воздействие и знает о цели этого воздействия, т.е. это открытая коммуникация.

#### 2. манипулятивная коммуникация [S =>O]

Одностороннее воздействие на объект с целью достижения субъектом собственных интересов за счет взаимодействия с объектом. Объект при этом не знает о цели данного воздействия.

Эверетт Шостром разработал типологию манипуляторов (работа называется «Человек-Манипулятор или АнтиКарнеги»). Б.Ю. Шапиро сформировал «портреты» каждого из 8 типов.

а) «диктатор». Основная техника – приказы, играет роль «маленького бога», от которого зависит все.

б) «тряпка». Основная техника – инвалидизация себя.

в) «калькулятор». Основная техника – контроль и перепроверка всех и вся.

г) «прилипала». Основная техника – преувеличенная своя зависимость от других людей. Он жертва всего.

д) «хулиган». Основная техника – угрозы, преувеличенная небрежность, агрессивность, жестокость.

е) «славный парень». Основная техника – преувеличенная забота внимательность, любовь.

ж) «судья». Основная техника – высказывание оценочных суждений, повышенная критичность. Результатом его деятельности оказывается формирование чувства вины у другого.

з) «защитник». Основная техника – инвалидизация других, снисходительное отношение к другим.

Основной прием работы с манипулятором один: дать понять что манипуляция видна и она не работает.

#### 3. диалогическая коммуникация [S<=>S]

Субъект-субъектная система взаимодействия. Это наиболее эффективный тип коммуникации.

## Средства коммуникации

### 1. Вербальные средства коммуникации

**Речь** – это психологический процесс общения людей с помощью языка. Язык – знаковая система, позволяющая формулировать мысли и передавать их с помощью артикулярного аппарата. В коре головного мозга существует несколько основных центров речи, все они находятся в левом полушарии.

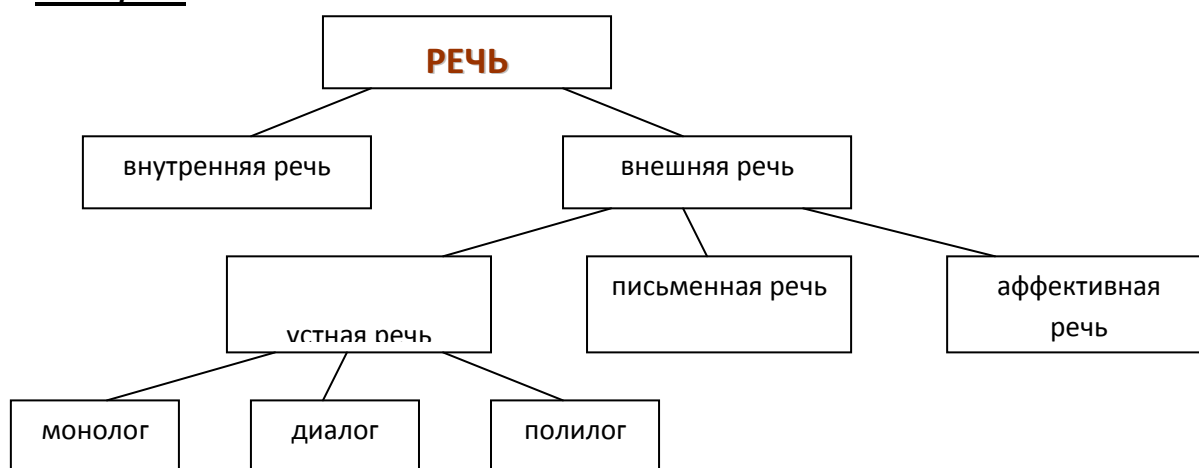
⊕ Центр Брок-а – в средней лобной извилине левого полушария. Этот центр отвечает за процесс произношения речи, за громкость, четкость, правильность речи.

⊕ Центр Вэрнике – в височной доле левого полушария. Отвечает за смысл (понимание) речи.

⊕ Центр письма – в верхней лобной извилине левого полушария. Отвечает за письменную речь.

⊕ Зрительный центр – в затылочной доле левого полушария. Отвечает за процесс чтения.

### Виды речи



**Внутренняя речь** – речь, направленная на себя. Основные характеристики: беззвучность, односложность, краткость.

**Внешняя речь** – речь, направленная на других.

**Устная речь** – основные характеристики: несложная грамматическая конструкция, опирается на невербальные средства, имеет свои внутренние разновидности (по количеству коммуникаторов):

**Монолог** – речь одного субъекта, монолог требует плана, замысла и подготовки.

**Диалог** – речь двух субъектов. Возникает как ответ на вопрос, мнение, суждение. Представляет собой свернутую совокупность монологов.

**Полилог** – три субъекта и более. Представляет собой свернутую совокупность диалогов (они уменьшены во времени и в объеме).

**Письменная речь** – основные характеристики: сложная грамматическая конструкция, речь опирается только на логику языка, предъявляет повышенные требования к мыслительной деятельности человека.

**Аффективная речь** – это односложный и ограниченный вид речи. Основывается на отдельных словах, очень редко – фразах. Такая речь эмоционально насыщена и интонирована (напр., Эллочка-Людоедка). Нет никакой грамматической конструкции.

## **2. Невербальные средства коммуникации**

Существует 7 основных знаковых систем.

**1. Оптико-кинестическая система знаков.** Эта система включает в себя три элемента:

✦ Жесты – это движения конечностей. Алан Пиз: все жесты делятся на два типа: открытые и закрытые.

✦ Мимика – движение мышц лица. Три основных группы мышц лица, которые отвечают за мимику: 1. круговые мышцы глаз; 2. мышцы скул; 3. Круговые мышцы рта. + две дополнительные группы мышц: 1. мышцы лба; 2. мышцы шеи.

✦ Пантомимика – расположение корпуса в целом, осанка + сочетание мимики и жестов.

**2. Паралингвистическая система знаков** – система вокализации голоса. Основные характеристики:

- ✦ тембр
- ✦ тональность
- ✦ диапазон
- ✦ громкость
- ✦ интонация

**3. Экстралингвистическая система знаков** – это включение в речь околоречевых приемов: покашливаний, вздохов, пауз, смеха, плача.

**4. Проксемика** – это расположение партнера в пространстве. Включает в себя три элемента:

- ✦ зоны
- ✦ позиции
- ✦ позы

### ЗОНЫ

Зона – расстояние или дистанция между партнерами. Личное пространство – это расстояние вытянутой руки до локтя. Существует 4 зоны:

✦ Интимная зона – от 0 до 15 см – только для межличностных отношений.

✦ Личная зона – от 15 см до 1,5 м – тоже для межличностного общения, но не настолько близкого как в интимной зоне.

✦ Социальная зона – от 1,5 до 4 м – предназначена для общения с точки зрения делового и профессионального взаимодействия.

✦ Публичная зона – от 4 до 8 м и больше – для взаимодействия с большой аудиторией.

Факторы, влияющие на изменение зон:

✓ *актуальное психологическое состояние:* при переживании стенических (положительных) чувств зоны уменьшаются (т.е. человек может подпустить к себе ближе и не будет чувствовать дискомфорта), при переживании астенических (отрицательных) чувств зоны, наоборот, увеличиваются.

✓ *возрастные особенности:* чем человек старше, тем больше он увеличивает зоны.

✓ *темпераментальные особенности:* холерики и сангвиники зоны увеличивают, флегматики и меланхолики – уменьшают.

✓ *полоролевые особенности:* проявляются на двух уровнях:

1. при внутриполовом взаимодействии (партнеры одного пола): мужчины зоны уменьшают, женщины – увеличивают.

2. при межполовом взаимодействии (партнеры разного пола): мужчины склонны увеличивать зоны, женщины – уменьшать.

✓ *территориально-региональные особенности:* городские жители зоны уменьшают, сельские жители – увеличивают; в зависимости от региона: жители северных широт зоны увеличивают, а южных – уменьшают.

### **Контрольные вопросы для самоподготовки студентов**

1. Какие виды коммуникаций Вам известны;
2. Компоненты структуры коммуникаций;
3. Назовите функции и типы коммуникаций;
4. Назовите вербальные средства коммуникаций.
5. Объясните особенности пространственного аспекта в коммуникациях.

## Лекция №3 Психология процесса коммуникации

План:

1. Позиции и позы процесса коммуникации;
2. Системы знаков в коммуникации;
3. Коммуникация как информационный процесс.

### 1. ПОЗИЦИИ

#### 1. «лицом к лицу»

при личностно-ориентированном общении ее использовать нельзя, так как она обязывает все время смотреть в глаза, а этого делать нельзя, создает напряженность.

#### 2. «плечом к плечу»

неэффективна при профессиональном взаимодействии, так как не дает возможности получать информацию с помощью мимики. Хорошо работает в системе межличностных взаимоотношений, так как формируется доверительность и комфортность.

#### 3. «лицом к спине»

не эффективна вообще.

#### 4. «под углом»

самая эффективная для делового общения, особенно в диаде, когда взгляды не уперты друг в друга, а соприкасаются.

#### 5. «круглый стол»

эффективна при взаимодействии в группе.

### ПОЗЫ

#### 1. «пристройка сверху»

Главный субъект стоит, а ведомый сидит.

#### 2. «пристройка снизу»

Главный субъект сидит, а его партнер стоит

#### 3. «на равных»

Оба сидят или оба стоят

### 2. Системы знаков в коммуникации

#### **Визуальная система знаков**

Это взаимодействие с помощью глаз. **Концентрация взгляда** – степень сосредоточенности взгляда на партнере. Самая эффективная – 70% от времени общения взгляд должен быть направлен на собеседника.

**Тактильная система знаков** – система прикосновений к партнеру

4 элемента:

1) **непосредственные прикосновения** предназначены для привлечения внимания партнера, установления более близкого контакта, снятия напряжения. Допустимы только в области плеча, т.к. там меньше всего рецепторов.

2) **рукопожатие**: мужское, женское, смешанное (инициатор - женщина)

3) **объятия**: официальные – прикосновение корпуса

4) **поцелуи**: щека к щеке, чисто символические

**Ольфакторная система знаков** – это система запахов

2 вида запахов:

1) запахи человека

Главный субъект должен выполнять 2 нормы запахов:

○ санитарно-гигиенические нормы

○ психологическая норма запахов (дозированное использование парфюма)

2) запахи окружающей среды

Там, где проходит коммуникация, нельзя есть, готовить и т.д., должна быть налажена система проветривания.

## 1. Коммуникация как информационный процесс.

Коммуникация – процесс взаимного обмена информацией между партнерами. Коммуникация как информационный процесс имеет ряд психологических особенностей:

### 1) Наличие у партнеров **ролей**

- коммуникатор – передает информацию
- реципиент – принимает информацию

2) **Динамика смены ролей**, т.е. роли не статичны, для эффективной коммуникации должна быть смена ролей

3) Наличие единой системы **кодификации и декодификации** – коммуникатор, кодифицируя свои мысли, должен использовать язык, который будет понятен реципиенту.

### 4) **Потеря и искажение информации**

- ⊕ задумано – 100%
- ⊕ высказано – 80% (забыл, не все можно сказать словами, передумал говорить, отвлекся и т.д.)
- ⊕ выслушано – 60% (не расслышал, отвлекся, физиологические особенности, было неинтересно и т.д.)
- ⊕ принято – 50%
- ⊕ осталось в памяти – 25%

Затем реципиент становится коммуникатором, а 25% становятся снова 100% и т.д.

Это и есть механизм формирования сплетен и слухов.

Существует 2 правила для создания устной информации:

1. (при передаче информации через посредников) Передавать информацию нужно по принципу «здесь и сейчас», т.е. конкретному адресату, не через посредников
2. при получении информации не от источника полностью доверять ей нельзя

### 5) Использование **техник эффективного слушания**

рефлексивное и нерефлексивное слушание

6) Использование **обратной связи** – это механизм получения информации от партнера.

Формы обратной связи:

вербальная – невербальная

оценочная – описательная (безоценочная)

позитивная – негативная

абстрактная (по мнению большинства, как считают ученые и т.д.) – конкретная (персонализированная)

### **Пути передачи обратной связи:**

прямой путь – вербальные средства

косвенный путь – невербальные средства

### **Контрольные вопросы для самоподготовки студентов**

1. Какие формы обратной связи Вам известны;
2. Что Вам известно о потере искажении информации в коммуникации;
3. Назовите системы знаков, используемые в коммуникациях

## **Лекция №4 Коммуникативные барьеры.**

План:

1. Барьеры коммуникации;
2. Перцептивная сторона общения;
3. Интерактивная сторона общения.

1. Барьеры коммуникации - это психологические препятствия на пути адекватной передачи и получения информации.

⊕ **Барьеры понимания**

### **Фонетический**



дефекты речи и дикции;  
монотонная, невыразительная речь;  
быстрая речь, скороговорка;  
использование звуков и слов-паразитов.

**Семантический** – из-за различия в тезаурусах (словарь понятий):

использование профессиональных терминов и жаргона;

использование диалектов;

использование сленгов и жаргонов;

многовариантность смысловых значений слов.

**Логический** – различия в логиках партнеров:

мужская – женская

взрослого – ребенка

преподаватель – студент

**Стилистический**

несоответствие стиля речи коммуникатора ситуации общения, актуальному психологическому состоянию партнера

⊕ **Барьеры социально-культурных различий**

➤ социально-демографические различия: пол, возраст, социальное положение, национальность, образование, профессия, место проживания, религия, семейное положение, политические взгляды

➤ социально-психологические различия: темперамент, особенности характера, способности, направленность, психологические комплексы

⊕ **Барьеры отношений**

неприязнь к человеку, сразу тянет за собой все другие барьеры.

## **2. Общение как социально перцептивный процесс**

**Перцепция** – процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.

### **1. Формирование первого впечатления**

Наблюдатель:

I. внешние характеристики, отдельные аспекты поведения

II. приписывание личностных особенностей

III. прогноз поведения и отношения

IV. формирование собственного отношения и поведения

### **2. Механизм восприятия**

- эмпатия

- идентификация (отожествление) – умение поставить себя на место партнера и понять его с его точки зрения

- рефлексия – умение понимать как воспринимает партнер главного субъекта, как партнер воспринимает Вас. Рефлексия – самая эффективная из трех.

### **3. Перцептивные барьеры**

это психологическое препятствие на пути адекватного восприятия партнера.

#### ***1) барьеры перцептивной информации***

⊕ барьер первого впечатления

⊕ барьер стереотипов

**Стереотип** – это устойчивое представление о различных социальных группах.

Виды стереотипов:

а) полоролевые

б) возрастные

в) национальные

г) профессиональные

д) территориальные

## **2) барьер личностных особенностей**

⊕ барьер занятости собой

⊕ барьер боязни контактов (в результате негативного опыта коммуникации)

## **3) барьеры установок**

⊕ барьер беспричинной негативной установки. Аттракция – наличие/отсутствие привлекательности партнера

⊕ барьер отрицательной установки (при заочном знакомстве с партнером)

⊕ барьер ожидания непонимания (при негативном опыте)

## **4) барьеры отрицательных эмоций**

при переживании отрицательных эмоций адекватного восприятия партнера не будет.

### **Каузальная атрибуция**

## **3. Общение как интеракция (взаимодействие)**

Интеракция – взаимодействие, обмен действиями в коммуникации.

### **Интерактивные теории:**

#### 1. Дж. Хоманс – Теория обмена

В процессе взаимодействия партнеры обмениваются двумя переменными: затраты на взаимодействие и вознаграждение за взаимодействие.

В сочетании этих двух переменных выделяются следующие типы поведения:

▪ если вознаграждение велико, то партнер в большей степени готов затрачивать свои усилия на взаимодействие. Активный тип

▪ если цель близка, то партнер в меньшей степени готов затрачивать усилия. Расслабленный тип

Расслабленный тип

▪ если вознаграждение зависит от определенных условий, то в большей степени готов затрачивать усилия на воссоздание данных условий. Манипулятивный тип.

#### 2. Дж. Мид, Г. Блумэр – Теория символического интеракционизма

В процессе взаимодействия партнеры воздействуют друг на друга с помощью символов (вербальных и невербальных)

#### 3. Э. Гофман – Теория управления впечатлением (теория социальной драматургии)

Взаимодействие представляет собой своеобразный спектакль, основные элементы которого:

⊕ партнеры (выполняют определенные роли)

⊕ декорации (ситуация взаимодействия)

Партнеры воздействуют друг на друга с помощью впечатления, формируемого с первых минут коммуникации. В дальнейшем они управляют поведением друг друга с помощью сформированного впечатления

#### 4) З.Фрейд – Психоаналитическая теория

При взаимодействии с партнером, который старше по возрасту или положению, а также значимее их важным для субъекта качеством, главный субъект регрессирует – уходит на более примитивные уровни поведения. Это проявляется следующим образом:

- выстраивание взаимоотношений по формуле «объект-субъект»

- неспособность самостоятельно принять решение

- подавленность в вербальных и невербальных средствах коммуникации

- астеническое состояние (отрицательные чувства)

Это происходит с теми, кто в раннем детстве пережили негативный опыт, связанный с общением с такими партнерами.

Стратегии взаимодействия (по К.Томасу):

**Избегание** – пассивная стратегия, которая предполагает уход от взаимодействия.

- физический уход

- психологический уход (не высказывание своей точки зрения и т.д.)

Оправдано:

1. Цель взаимодействия для человека не очень важна
2. Недостаточно сил для достижения цели

**Приспособление** – пассивная стратегия. Предполагает сознательный отказ от своей цели ради достижения цели партнера. Оправдано:

- 1, 2. –“–
3. Важнее сохранить хорошие отношения с партнером

**Сотрудничество** – активная стратегия. Предполагает активное участие обоих партнеров для достижения цели. Открытый обмен мнениями, обсуждение позиций, нахождение варианта, приемлемого для всех. Хорошо всегда, если нет дефицита времени.

**Соперничество** – активная борьба за свои интересы. Непримирымый антагонизм в случае сопротивления партнера, унижения, оскорбления. Оправдано только в крайнем случае.

**Компромисс** – активная стратегия. Предполагает участие обоих партнеров в поиске решения за счет взаимных уступок. Оправдано:

1. нет резерва времени для сотрудничества
2. у партнеров различные силы и власть, а цель одна.

**Интерактивные барьеры** – психологические препятствия на пути эффективной организации взаимодействия.

1. барьеры несовместимых стратегий взаимодействия
2. барьеры несовместимых характеров из-за различий в темпераменте, характере, способностях, направленностях.
3. барьер «невроза» - партнер переживает стресс.

#### **Контрольные вопросы для самоподготовки студентов**

1. Какие барьеры могут снизить эффективность коммуникации;
2. Что называют перцептивной стороной общения;
3. Какие теории, объясняющие общение как взаимодействие Вам известны.

#### **Лекция №5 Стресс как фактор затрудненной коммуникации.**

План:

1. Понятие стресса и его симптомы;
2. Виды стресса;
3. Методы диагностики стресса и борьбы со стрессом.

**1. Стресс** – это психологическое напряжение, возникающее при воздействии внутренних или внешних раздражителей.

Симптомы стресса:

##### **1. физиологические симптомы**

- ✚ различные виды боли
- ✚ бессонница
- ✚ сексуальные расстройства
- ✚ отсутствующий или повышенный аппетит
- ✚ повышенная утомляемость

##### **2. психологические симптомы**

- ✚ рассеянное внимание
- ✚ нарушение памяти
- ✚ нарушение мышления
- ✚ нарушение речи
- ✚ нарушение восприятия
- ✚ нарушение ощущений
- ✚ нарушение воображения

✚ травмированность эмоциональной сферы

### **3. социально-психологические симптомы**

✚ нарушение общения, коммуникации

✚ повышенная конфликтность (как внешняя, так и внутренняя)

✚ возникновение депрессий

## **2. Виды стресса:**

### **В зависимости от силы напряжения**

1. легкий стресс – это стресс, сила напряжения которого не превышает адаптивной возможности человека

2. дистресс (хронический стресс, сильный стресс) – это стресс, к силе напряжения которого быстро, а порой и всю жизнь человек адаптироваться не может. Причины дистресса:

○ **потери:** человека, материальная потеря, здоровья, глубинная психологическая травма, Родины и родины (эмиграция и миграция)

○ **катастрофы:** техногенные, стихийные, военные, экономические, политические, социальные

### **В зависимости от природы**

1. физиологический стресс – возникает в результате действия физиологических факторов (страх – врожденный и приобретенный)

2. психологический стресс

○ время (дефицит или переизбыток)

○ информация (дефицит или переизбыток)

3. социальный стресс – проблема не одного человека, а всего общества. Этот вид самый опасный, так как с ним нельзя справиться самостоятельно. Факторы, вызывающие социальный стресс:

○ одиночество: физическое и психологическое (внутреннее переживание непонимания со стороны окружающих)

○ отсутствие социальной защищенности и уверенности в завтрашнем дне

○ невозможность в полной мере реализовать себя как личность.

### **3. Методы определения наличия стресса**

1. пантомимический – расслабленность рук, мимики, осанки и т.д. Стресс располагается на шейно-плечевом поясе.

2. кожно-гальванический эффект – увлажнение ладоней и затылка, учащение сердцебиения и дыхания, пятнообразное покраснение кожного покрова (область груди, шея, лицо)

3. «решетка на руке» - проявление решетки в течение 10 секунд после легкого проведения по коже – сильный стресс, в течении 1 минуты – нормальный стресс

### **Методы борьбы со стрессом**

1. Вода

○ баня – снимает стресс и формирует стрессоустойчивость

○ бассейн – по рекомендациям – 3 раза в неделю

○ ванная / душ (если дома)

○ на работе – кисти рук под прохладную воду на 2-3 минуты. Можно смочить виски, локтевые сгибы, побрызгать водой на лицо.

2. Музыка

○ классическая

○ любимая

○ петь самому

3. Природа

○ домашние животные и комнатные растения

○ прогулки в лес или в лесопарковую зону

4. Физическая деятельность

○ утренняя зарядка

- занятия физической культурой
- любимая домашняя работа
- любимая профессиональная деятельность или работа

#### 5. Сон

- режим сна – вставать и ложиться надо в одно и то же время
- перед сном – теплый душ, хорошая музыка или чтение
- засыпать на спине

#### 6. Юмор

#### 7. Релаксация – специальные упражнения для снятия стресса.

##### «Вертикальное дыхание»

1,2 – вдох, представляем как поднимаемся в небо

3,4 – выдох, представляем как опускаемся в море

5,6 – пауза

Выполняется на жестком стуле, прямая осанка, ноги – прямой угол, полностью сесть на стул (т.е. спина должна полностью касаться спинки). Выполняется не более пяти циклов, каждый раз увеличивая амплитуду дыхания. Хорошо работает при остром стрессе.

##### «Контраст»

Выполняется на стуле (жесткой поверхности). В основе упражнения – попеременное сжатие и расслабление групп мышц. Время сжатия и время расслабления – по 10 секунд. Каждую группу мышц сжимаем и расслабляем по 10 раз. Схема:

- кисти рук (на вытянутых руках сжимаем кулаки и расслабляем)
- ноги (сжимаем пальцы ног, расслабляем - постукиванием)
- плечи (плечи тянем наверх, уши - вниз)
- спина (сводим лопатки вместе)
- грудные мышцы (пытаемся свести локти, но они как бы не сводятся, кулаки должны быть на уровне рта, руки по ширине плеч)
- бедер и ягодиц (привставания)

##### «Рука - пальцы»

Выполняется только на мягкой поверхности (кресло) и только сидя. Глаза закрыты, кисти рук раскрыты и лежат на бедрах. В течение 5 минут сгибать пальцы на обеих руках вместе, начиная с мизинцев, в течение 5 минут – разгибать. Сконцентрироваться на себе, своих ощущениях, представить себя в месте, где тебе комфортно, можно делать под специальную музыку.

#### **Контрольные вопросы для самоподготовки студентов**

1. Что такое стресс и дистресс;
2. По каким признакам вы можете определить, что человек находится под воздействием стресса;
3. Вспомните, как Вы справлялись со стрессом и какие методы борьбы Вы считаете наиболее эффективными.

## Лекция №6 Воздействие на партнера в процессе коммуникации

План:

1. Заражение.
2. Подражание.
3. Внушение.
4. Убеждение.

### Механизмы воздействия:

**1. Заражение** – это механизм одновременного сопереживания и общего психического состояния партнеров.

Психологические особенности:

- носит невербальный характер
- проявляется спонтанно как внутренний механизм поведения
- имеет бессознательную основу
- действует только в конкретной ситуации
- носит кратковременный характер
- эффективность заражения связана с количеством партнеров (чем больше партнеров, тем в большей степени действует механизм заражения). Негативный – паника, позитивный – смех.

- работает только в эмоциональной сфере

**2. Подражание** – это механизм воспроизведения индивидом определенных внешних черт, образцов поведения, манер, действий, которые сопровождаются определенной эмоциональной и рациональной направленностью (*Габриэль Тард и Густав Лебон*). Виды подражания:

- логическое – нелогическое (аллогичное) подражание
- внешнее – внутреннее подражание
- подражание-мода – подражание-обычай (устойчивее)
- подражание внутри социального слоя – подражание одного социального слоя другому

**3. Внушение (суггестия)** – это механизм одностороннего активного и персонифицированного воздействия на человека или группу. Основан на НЕкритичности восприятия и готовности действовать определенным образом. (*В.М. Бектерев*)

Суггестор – тот, кто воздействует

Суггеренд – тот, на кого воздействуют

Контрсуггестия – защитные механизмы от внушения, которые выстраивает суггеренд

Контрконтрсуггестия – внушение суггестора, направленное на снятие контрсуггестии у суггестора.

Структурные элементы внушения:

**\*операционный** – предполагает внушающее воздействие на суггеренда. Содержит два подэтапа:

- подготовительный – психологическая и фактическая подготовка суггеренда к применению внушения

- исполнительный – суггестор влияет на различные личностные особенности суггеренда к (например, формируются установки у суггеренда)

**\*процессуальный** – принятие суггерендом внушения

**\*результативный** – проявление ответных реакций суггеренда

Виды внушения:

~ в зависимости от целей воздействия

1. преднамеренное внушение – целенаправленное и сознательно организованное воздействие

2. непреднамеренное внушение – нет цели внушения, внушение может быть случайным

~ **в зависимости от содержания и характера внушения**

1. специфическое внушение – внушение конкретных идей, мыслей, действий
2. неспецифическое внушение – внушение определенных психических состояний
3. положительное внушение – при нем происходит формирование положительных качеств или состояний
4. отрицательное внушение – при нем происходит формирование отрицательных качеств или состояний

~ **в зависимости от способов и приемов внушения**

1. прямое (открытое) внушение – открытость цели, прямая направленность на суггеренда
2. косвенное (закрытое) внушение – опосредованное внушение с закрытой целью

~ **в зависимости от количества субъектов**

1. индивидуальное внушение – внушение, направленное на одного субъекта
2. групповое внушение – внушение, при котором субъектом является группа

~ **в зависимости от соотношения между воздействием и ответной реакцией суггеренда**

1. непосредственное внушение – реакция суггеренда проявляется в процессе внушения
2. отсроченное внушение – существует временной разрыв между воздействием суггестора и ответной реакцией суггеренда

**Внушаемость** – это уровень восприимчивости к внушению, субъективной готовности испытать внушающее воздействие и подчиниться ему.

Факторы, влияющие на внушаемость:

**1) возраст** (дети и старики – самые внушаемые)

**2) психологические особенности:**

- особенности темперамента (более внушаемые – меланхолики и холерики, флегматики – наименее внушаемые)
- актуальное психологическое состояние (неуверенность, тревожность, повышенная эмоциональность и впечатлительность повышают внушаемость)
- низкая самооценка (повышает внушаемость)
- слабость логического анализа (повышает внушаемость)
- комплекс неполноценности (повышает внушаемость)
- полоролевые особенности (женщины более внушаемы)

**3) ситуативные особенности**

- некоторые психические состояния (покой, расслабленность, сильное эмоциональное возбуждение, стресс, утомление, психо-соматические заболевания повышают внушаемость)
- низкий уровень осведомленности и компетентности (повышает внушаемость)
- неопределенность (повышает внушаемость)
- высокая степень значимости (повышает внушаемость)
- дефицит времени (повышает внушаемость)

**4) социально-психологические особенности**

- свойства суггестора (высокий статус, авторитет, волевое, характерологическое, интеллектуальное превосходство повышают внушаемость)
- отношения между суггестором и суггерендом (доверительность и открытость повышают внушаемость)
- особенности сообщения (уровень аргументированности, сочетание логических и эмоциональных компонентов). Приемы, которые лежат в основе сообщений:

1. конкретность и образность ключевых слов – использование слов, смысл которых понятен и их легко представить;

2. конкретность и образность качеств – чем выше степень абстрактности при описании предмета и его свойств, тем слабее внушение;

3. использование «нет» и «не» настораживает и вызывает сомнение, следовательно повышается контрсуггестия

4. речевая динамика (мягкость голоса, интонационность, паузы, темп речи (средний), тембр речи (баритон))

5. Воздействие звукосочетаниями:

- гласная «И» в словах вызывает ощущение чего-то мягкого и незначительного
- звук «О» мягкий, расслабленный и интонационно теплый
- преобладание звуков «А» и «Э» ассоциируется с эмоциональностью, воодушевлением
- «Ы», шипящие согласные и обилие согласных – мрачное, неприятное, непонятное

**4. Убеждение** – это механизм организованного воздействия на психику человека, в основе которого лежит изменение установок и взглядов личности. Основывается на системе логических доказательств и предполагает осознанное отношение реципиента к этим доказательствам.

**Виды убеждения:**

➤ информирование – как правило, в виде рассказа, выстраивается индуктивным или дедуктивным способом;

➤ разъяснение – **ИНСТРУКТИВНОЕ** разъяснение (схематическое раскладывание информации по различным критериям, в большей степени воздействует на память) и **РАССУЖДАЮЩЕЕ** разъяснение (выстраивается в системе диалога коммуникатора и реципиента с задаванием вопросов реципиенту, ориентировано на мышление)

➤ доказательство – в основе доказательства лежит выстраивание информации по принципу изложения тезиса и аргументации его с помощью фактов, закономерностей и т.д. Для эффективности коммуникатор должен полностью разделять суть тезиса.

**Контрольные вопросы для самоподготовки студентов**

1. Что такое контрсуггестия;
2. Какие факторы влияют на заражение;
3. Сущность убеждения и его виды.

**Лекция №7 Психология общения в малых группах**

План:

1. Малая группа и ее виды.
2. Психологические характеристики МГ
3. Групповые процессы.

**1. Малые группы (МГ)**

**МГ** – немногочисленная по составу реально существующая группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном ... контакте.

**Размер МГ:** нижняя граница – 2-3 члена, верхняя граница – количество членов группы, которые функционально способны выполнить стоящие перед группой задачи.

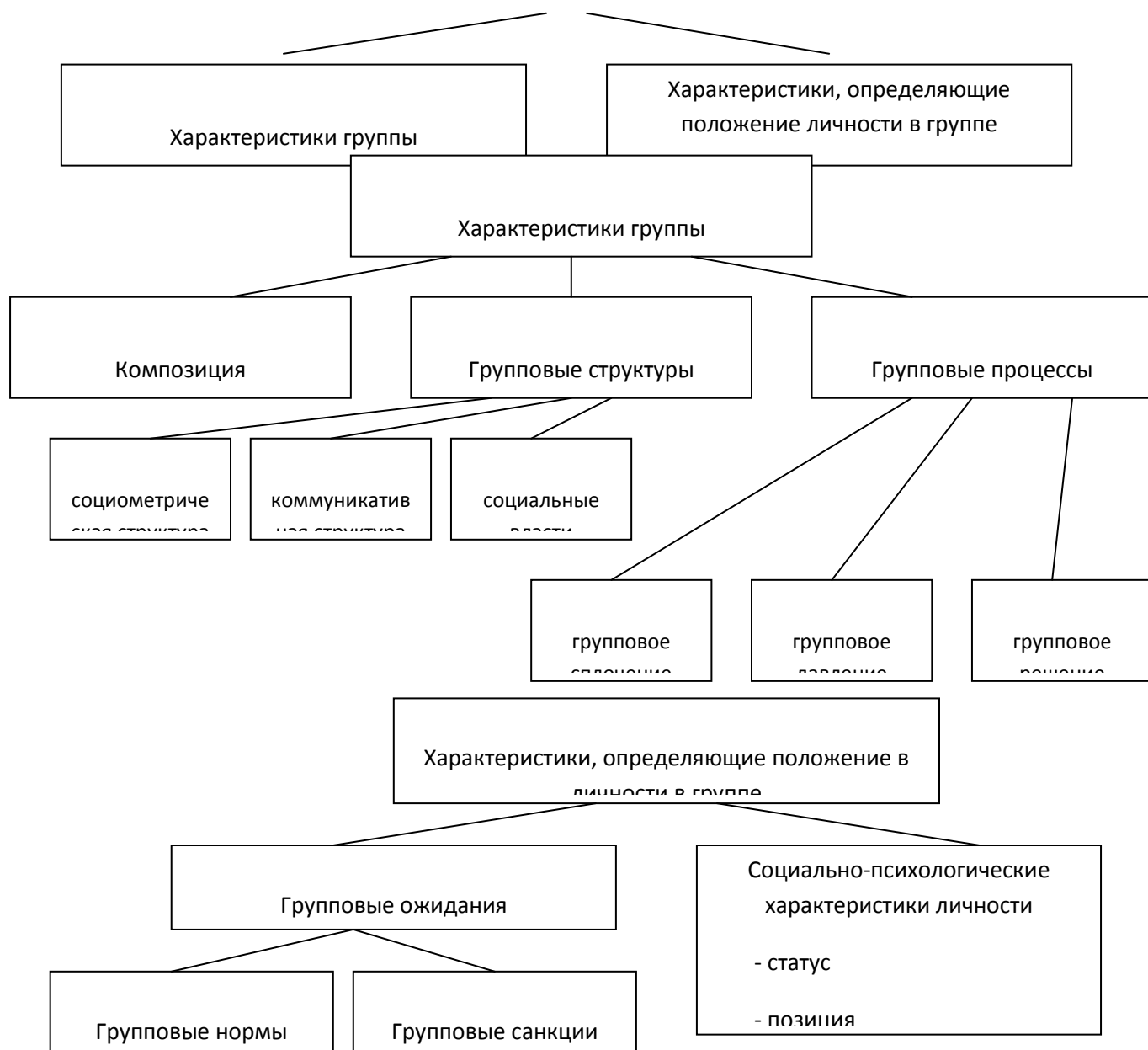
**Виды МГ:**

- лабораторные – специально созданные для проведения экспериментов;
- естественные – в реальных жизненных ситуациях
- организованные – наличие документа, регламентирующего деятельность группы и наличие руководителя как официального лица;
  - спонтанные
  - открытые – степень открытости и доступности группы влиянию внешней социальной среды и общества;
    - закрытые
    - стационарные – продолжительность существования больше года;
    - временные – лабораторные, экспериментальные



- группа членства – по степени значимости группы для индивида с точки зрения интересов, задач, ценностей – индивид находится в группе формально;
- референтные группы – по степени значимости группы для индивида с точки зрения интересов, задач, ценностей – значимая группа

## 2. Психологические характеристики МГ



### Характеристики группы

**1. Композиция** – состав группы по значимым и доминирующим характеристикам индивидов (пол, возраст, образование, профессия, национальность, религия, семейное положение, темперамент, характер, способности, направленность).

### Групповые структуры

- **Социометрическая структура** – совокупность соподчиненных позиций членов группы в структуре внутригрупповых межличностных предпочтений.

Статусы:

- II. Звезда – только одни предпочтения (+)
- III. Высокостатусные – система предпочтения больше, чем система отв-я (+>-)
- IV. Изолированные (+;- = 0)
- V. Низкостатусные (-<+)
- VI. Изгой (-)

- **Коммуникативная структура** – совокупность позиций членов группы в системе информационных потоков.

Типы коммуникативных сетей:

> **Централизованная** – в центре информационных потоков – коммуникативный лидер, который играет активную роль в получении, обработке и передаче информации членам группы.

Виды передачи информации в коммуникационной сети:

- фронтальный вид – здесь и сейчас
- иерархический вид – два и более уровне соподчинения членов группы

> **Децентрализованная** – у каждого из членов группы равные права на получение и обработку информации.

Виды:

- цепной
- круговой

- **Структура социальной власти** – это система взаиморасположения членов группы в зависимости от их способности оказывать влияние на группу.

Формы социальной власти:

- руководство – влияние социально зафиксировано, формальной природы.
- лидерство – спонтанно возникающее внутри группы психологическое влияние одного члена группы на других.

Типы лидеров:

- ✦ по содержанию деятельности: лидер-вдохновитель, организатор, смешанный тип
- ✦ по стилю воздействия на группу: авторитарный, демократический, смешанный
- ✦ по характеру деятельности: ситуативный, универсальный.

### 3. Групповые процессы

**Групповая сплоченность** – процесс формирования особого типа связей в группе, которые позволяют внешне заданную структуру превратить в психологическую общность людей, в сложный психологический организм, живущий по своим собственным законам.

Факторы, влияющий на групповую сплоченность:

1. Эмоциональная привлекательность членов группы
2. Сходство членов группы между собой (возраст, социальное положение, национальность, сходство в ценностных ориентациях)
3. Особенности групповых целей (цель должна быть понятна каждому члену группы)
4. Групповая цель должна отвечать потребностям
5. Удовлетворенность группой и своим положением в ней

#### **Процесс группового давления (конформизм)**

- психологическая характеристика позиции индивида относительно мнения группы.

Три вида конформности:

1. Внешняя конформность – позиция группы принимается индивидом только внешне (на уровне соглашательства), внутреннее мнение индивида не меняется.
2. Внутренняя конформность – индивид усваивает мнение группы и оно становится его внутренней позицией.
3. Негативизм (конформизм наизнанку) – индивид активно противостоит группе, отстаивая свою позицию, тем самым становится привязанным к мнению группы.

**Групповое решение** – выработка общих подходов и мнений по различным актуальным и принципиальным вопросам группы.

Элементы групповых решений:

1. групповая задача:
  - простые – сложные (несколько фаз)
  - конъюнктивные (кооперация членов группы) – дизъюнктивные (индивидуальные решения)
  - продукционные (новые творческие идеи) - дискуссионные
2. «сдвиг риска» - в процессе обсуждения и дальнейшего принятия группового решения группа склонна принять более рискованное решение в отличие от индивида.

3. групповая поляризация – в процессе обсуждения члены группы высказывают различные мнений, которые в дальнейшем группируются по полюсам.

### **Характеристики, определяющие положение в личности в группе**

#### **Групповые ожидания**

1. Групповые нормы – правила, законы и принципы, выработанные группой и регламентирующие поведение и деятельность индивидов в группе. Групповые нормы опираются на групповые ценности.

2. Групповые санкции – система мер контроля и регуляции индивидов в группе.

Позитивные санкции: похвала, материальное вознаграждение.

Негативные санкции: невербальные знаки неодобрения, устные замечания, угрозы, бойкоты, исключение из группы

#### **Социально-психологические характеристики личности в группе**

1. Статус – совокупность задаваемых индивиду психологических характеристик, определяющих его место в группе и то, как его будут воспринимать другие члены группы.

2. Позиция - выражение отношения индивида к статусу и к тому, что ему приписывает статус (права и обязанности): положительная, негативная, равнодушная.

3. Роль – функции, с помощью которых личность реализует свой статус.

### **Контрольные вопросы для самоподготовки студентов**

1. Численность малых групп;
2. Назовите социально-психологические характеристики личности группы;
3. Какие внутригрупповые статусы Вам известны.
4. Что входит в структуру власти малой группы.

### **Лекция №8 Массовидные явления и коммуникация**

План:

1. Большая группа и ее виды.
2. Общественное мнение и общественное настроение.
3. Традиции и обычаи.
4. Слухи и сплетни.

#### **1. Большие группы (БГ)**

- группа, функционирующая по какому-либо признаку.

Виды БГ:

1. В зависимости от контактности:
  - реальные (образуют социальную общность и включают в себя значительное количество людей; контакт между членами группы многоступенчатый и опосредованный)
  - условные (выделяются на основе значимых для исслед. признаков, члены группы между собой не контактируют)
2. В зависимости от времени существования:
  - стихийные группы (кратковременные, случайно возникшие)
  - устойчивые группы (длительно существуют и исторически обусловлены – этнические, профессиональные, социальные)
3. В зависимости от природы:
  - социальные слои
  - территориально-региональные
  - группы-организации (политические, общественные организации)

2. **Общественное мнение (ОМ)** – форма проявления общественного сознания, которая выражается в виде суждений, идей, представлений о явлениях и проблемах социальной жизни.

Функции:

- регулятивная
- оценочная
- воспитательная
- интегративная

Характеристики:

- оперативность
- гласность
- публичность выражения
- мобильность
- действенность

Этапы формирования ОМ:

1. формирование индивидуальных оценок (ОМ неуправляемо)
  2. обмен индивидуальными мнениями, суждениями, оценками
- две формы обмена:

- скрытый обмен (используются невербальные средства, отсутствие аргументации, иносказательные выражения)

- открытый обмен (полная аргументация, использование механизма убеждения партнера, формулирование четких выводов и оценок). Можно управлять через лидеров, авторитетных личностей

3. оформление и закрепление ОМ (от индивидуального мнения к общественному, психологическое принуждение)

Виды ОМ:

- официальное ОМ – формируется в процессе проведения официальных мероприятий, ОМ получает официальный статус, закрепляется нормативами
- неофициальное ОМ – формируется в процессе неформального общения

**Общественное настроение (ОН)** – преобладающее состояние чувств определенной социальной группы в конкретный период времени. В основе ОН находится вся система экономических, политических и социальных отношений.

ОН динамично, менее статично, чем ОМ.

Стадии изменения ОН (динамичность ОН):

- брожения
- поворот
- подъем
- затишье
- спад

Формы изменения ОН:

- ✓ постепенное изменение (проходит все стадии последовательно)
- ✓ резкое изменение (нет стадии брожения – например, мода)
- ✓ взрыв (быстрота движения, все стадии, но поворот и подъем слиты воедино)

1. взрыв массового брожения и недовольства (стихийность, бессознательность, на экономической и политической почве)

2. взрыв поворот (большая сила, коренные изменения ОН, сознательность)

3. взрыв подъем (наибольшая мощность => революция)

**3. Традиции** – социальные механизмы закрепления, воспроизведения, обогащения и передачи последующим поколениям исторически сложившихся устойчивых повторяющихся способов и приемов деятельности социальных групп и общества в целом.

Функции:

- регуляция
- воспитание
- трансляция (передача культуры от поколения к поколению)

Характеристики традиции:

- ✓ проявляется во всех сферах жизни
- ✓ для формирования традиции необходим определенный исторический период времени
- ✓ складываются на основе тех форм деятельности, которые неоднократно подтвердили свою общественную значимость

**Обычай** – исторически сложившиеся стереотипные формы массового поведения.

Характеристики:

- унаследованный нормативный способ поведения
- общепринятость и массовость
- медленно изменяются и с трудом корректируются
- выполняются на бессознательном уровне
- формируются в результате повседневного взаимодействия (в бытовой сфере)
- неуклонное следование воспринятому из прошлого опыту

Функции:

- ✓ трансляция культуры

Пути трансляции:

- от поколения к поколению в рамках конкретного общества
- от общества к обществу
- от общества к индивиду (осуществляется процесс социализации в обществе)
- ✓ социальный контроль
- ✓ социальная интеграция (происходит групповое сплочение)

#### 4. Слухи и сплетни

**Слухи** – форма самовыражения общественного настроения и общественного мнения. В основе лежит недостоверная или искаженная информация, которая **распространяется в устном виде при непосредственном общении**. Возникает при отсутствии полной или достоверной информации.

Виды слухов (классификация):

1) по степени недостоверности:

- абсолютно недостоверные
- просто недостоверные
- относительно недостоверные
- близкие к достоверности

2) по эмоциональным характеристикам

- слух-желание (сильное эмоциональное желание, которое отражает потребности и ожидания аудитории)
- слух-пугало (в основе – негативные настроения и эмоциональные состояния)
- агрессивный слух (стимулирует агрессивное поведение общества)
- нелепые слухи (в основе – очевидная нелепость)

**Сплетни** – разновидность слухов, в основе – неточные, заведомо неверные сведения, ориентированные на популярных индивидуумов в обществе. Удовлетворяют потребность в дополнительной информации о жизни популярных людей.

Функции сплетен:

- 1) информационно-познавательная
- 2) аффилиативно(сближение)-интеграционная
- 3) развлекательно-игровая
- 4) протекционно-компенсаторная (проецирует вытесненные свойства и склонности сплетников и приписываются близкие им самим характеристики)
- 5) социальный контроль (социальный «тормоз»)

б) тактическая функция (сплетни как оружие в борьбе).

**Контрольные вопросы для самоподготовки студентов:**

1. В чем отличие обычаев и традиций.
2. Какие виды БГ Вы знаете.
3. Какие функции выполняют сплетни.
4. Виды слухов в зависимости от эмоциональных характеристик.