



МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ ХАРАКТЕР КОММУНИКАЦИИ

ЛЕКЦИЯ 7

- *Межличностный характер* коммуникации означает, что имеет место обмен сообщениями между небольшим числом людей.
- Как правило, это **непосредственное взаимодействие**, когда его участники находятся в пространственной близости и имеют возможность легко осуществлять обратную связь.
- Это взаимодействие *лично ориентировано*, каждый из его участников признает незаменимость, уникальность своего партнера, принимает во внимание особенности его эмоционального состояния, самооценки, личностных характеристик и в свою очередь рассчитывает на встречное внимание.



Аксиома 1

Невозможность отсутствия коммуникации

В ситуации, когда люди доступны для восприятия друг друга, любое поведение обладает информационной ценностью, т. е. является коммуникацией. Как бы при этом человек ни старался, он **не может не вступать в коммуникацию**.

Существует ряд стратегий ухода от общения:

- 1) прямая демонстрация нежелания общаться;
- 2) стратегия наименьшего сопротивления;
- 3) указание причин, которые не обидят собеседника



Аксиома 2

Любая коммуникация имеет уровень содержания и уровень отношения

- Уровень **содержания** — это та информация, которая передается в сообщении.
- На уровне **отношений** передается то, как эта информация может быть воспринята.

Аксиома 3

Пунктуация последовательности событий

- Люди организуют свое взаимодействие, опираясь на собственное представление о важном и неважном, причинах и следствиях поступков, и о интерпретации смысла происходящего.

Аксиома 4

Симметрическое и комплиментарное взаимодействие

- Отношения между людьми базируются либо на равенстве, либо на отличии. В первом случае партнеры стараются скопировать поведение друг друга, и их отношения можно назвать **симметрическими**.
- Во втором случае поведение одного дополняет поведение другого, такой тип взаимодействия называется **комплементарным**.

Симметричные отношения характеризуются равенством и минимизацией различий, в то время как особенностью комплементарного взаимодействия является доведение различий до максимума.

Аксиома 5

Коммуникация может быть как намеренной, так и ненамеренной, эффективной и неэффективной

Межличностную коммуникацию можно считать эффективной, если цели, поставленные коммуникаторами, достигаются в наибольшей степени.



Чтобы оценить уровень формирования необходимых для эффективной коммуникации умений и навыков, используется понятие **коммуникативной компетентности**.

- 1) способности человека прогнозировать коммуникативную ситуацию, в которой предстоит общение; ориентироваться в ситуации, в которой он оказался;
- 2) коммуникативного исполнительского мастерства, умения реализовать коммуникативный замысел;
- 3) способности разбираться в самом себе, в собственном психологическом потенциале и потенциале партнера;
- 4) навыков самонастройки, саморегуляции в общении, навыков самонастройки, саморегуляции в общении, а также умения преодолевать психологические барьеры в общении; снимать излишнее напряжение; эмоционально настраиваться на ситуацию; распределять свои усилия в общении.



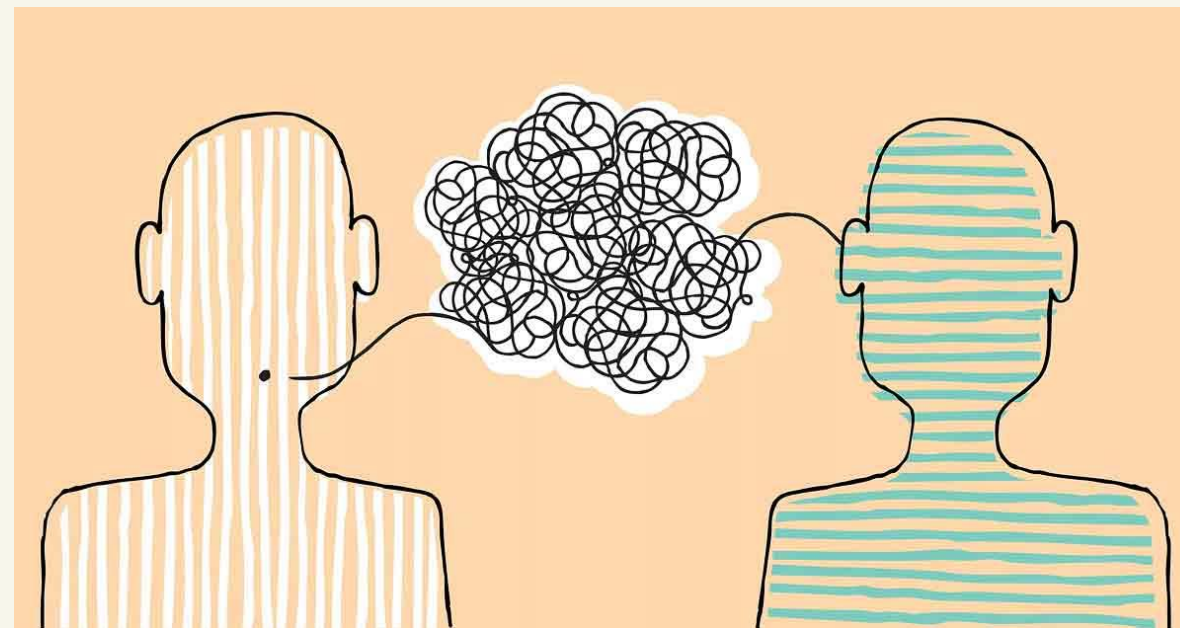
Социальная ситуация и её структура

В самом общем виде *социальная ситуация* это *естественный фрагмент социальной жизни*, с включенными в него людьми, местом действия и характером развертывающихся действий или деятельности. Выделяют следующие **факторы социального взаимодействия**, которые придают ситуации определенность:

- Цели
- Правила
- Роли
- Элементарные действия
- Последовательность поведенческих актов
- Концепты-занятия (наличие в когнитивной структуре категорий, обеспечивающих понимание ситуации)
- Физическая среда, ее качества, реквизит, пространственные условия
- Язык и речь
- Трудности и навыки

Важными **характеристиками ситуации**, воздействующими на поведение людей, являются следующие:

- знакомая незнакомая ситуация
- формальная неформальная ситуация
- ориентированная на выполнение дела, ориентированная на общение ситуация
- поверхностная (интимная) ситуация

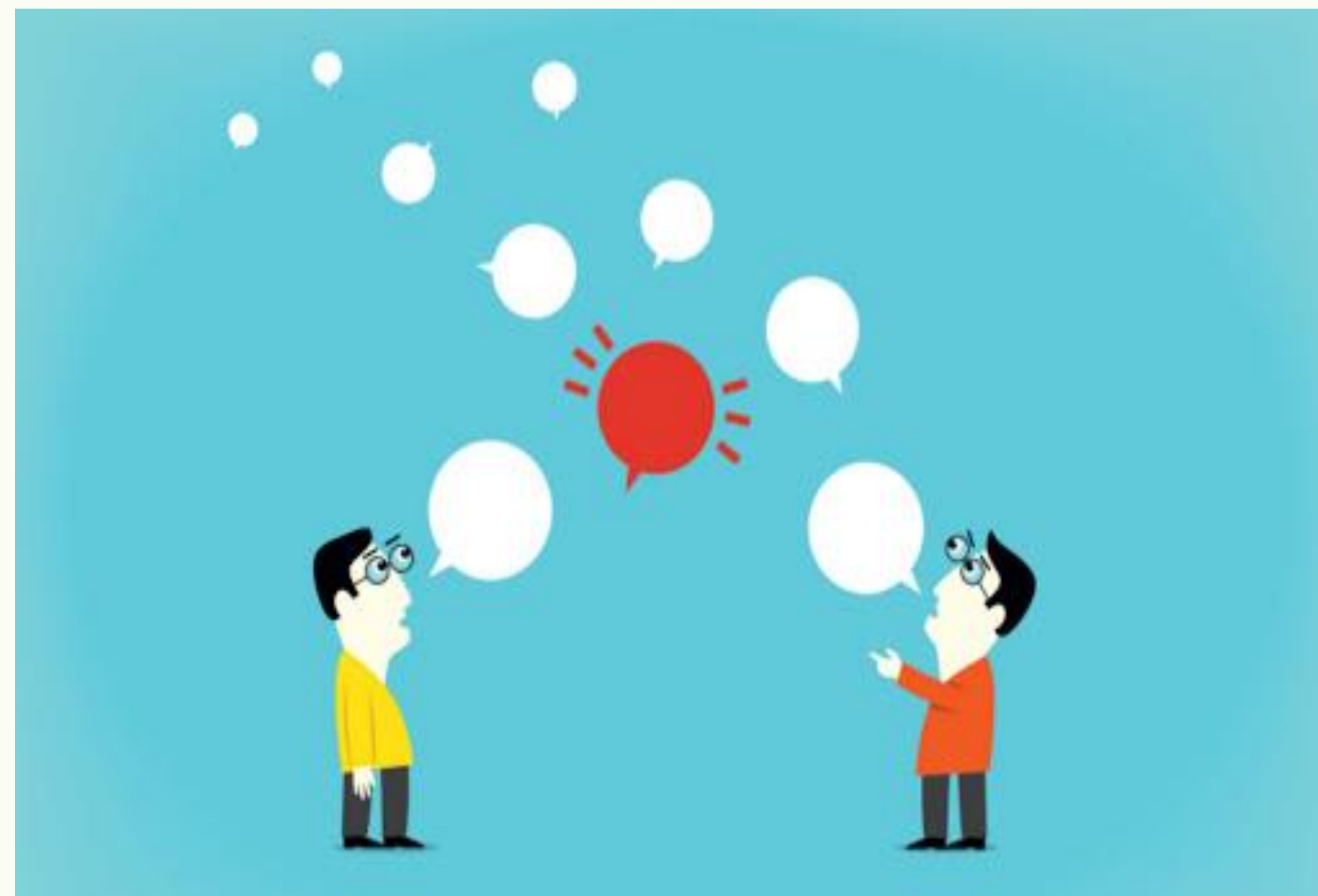


В соответствии с этими характеристиками были выделены следующие **типы социальных ситуаций**:

- Официальные события;
- Личностное взаимодействие с близкими друзьями или родственниками;
- Случайные эпизодические встречи со знакомыми;
- Формальные контакты в магазинах и на работе;
- Взаимодействия, связанные с социальными умениями(например обучение, руководство, интервьюирование);
- Конфликт и переговоры;
- Групповая дискуссия

В основе классификации лежит «**потребность в структурировании времени**». Э. Берн предлагает рассматривать **шесть способов структурирования времени**: четыре основных и два пограничных случая.

- **Замкнутость**
- Ритуалы
- Времяпрепровождение
- Совместная деятельность
- Игры
- **Близость**



УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

Классификация социальных ситуаций различает три уровня общения в зависимости от степени **личностной вовлеченности** участников в преобразование отношений. Выделяются следующие уровни:

- 1) социально-ролевой
- 2) деловой
- 3) интимно-личностный



Каждый уровень общения предполагает использование соответствующих только-ему моделей поведения, глубины взаимопонимания, согласия и сопереживания, способов взаимодействия.

Определив тип социальной ситуации, участники взаимодействия начинают выстраивать позиций, позволяющие им достичь своих целей в заданных обстоятельствах.

Территория и дистанция общения

□ Территория общения:

- первичная территория – полная собственность
- вторичная территория – объекты, которыми человек обладает временно
- общественная территория – доступна для всех, место временного владения

□ Выделяют три степени агрессии:

- нарушение границы
- вторжение
- контаминация (осквернение)

□ Соответственно выделяют два основных метода защиты:

- предупреждение – подразумевает обозначение своей территории таким образом, чтобы другие поняли, что она занята
- реакция

Проксемика — область науки, занимающаяся изучением пространственной и временной системы общения

Дистанция общения по Э. Холлу.

Зоны общения:

- 1) интимная — определяется рамками от телесного контакта до 45 см;
- 2) личная — составляет от 45 см до 1,2 м;
- 3) социальная — для делового общения лежит в пределах от 1,2 до 3,6 м;
- 4) публичная — покрывает зону от 3,6 м до пределов видимости или слышимости

Основные факторы, влияющие на межличностное общение:

- пол
- возраст
- этнокультурная принадлежность
- обстановка
- физические характеристики
- эмоциональный настрой
- характеристики взаимоотношений собеседников



Структура любой социальной ситуации включает в себя нормы и правила, регулирующие характер отношений её участников.

Правила социального взаимодействия можно определить следующим образом: это стандартные действия (методы, процедуры), *устанавливающие и регулирующие порядок отношений* между участниками взаимодействия.

Нормы – принципы, разделяемые членами данной культуры.

Базовые ожидания:

- ситуационная уместность
- уважительное отношение друг к другу
- способность передавать свои сообщения доступным для понимания другого человека образом и, в свою очередь, проникать в смысл того, что передано ему самому
- взаимность, содержание которой можно выразить следующим образом: необходимо помогать тем, кто помогал нам; нельзя причинять вред тем, кто оказывал нам помощь

Правила как принудительные действия получили название **регулятивных**.

Разновидностью регулятивных правил являются правила **ритуальные**.

Среди типичных социальных ситуаций межличностного взаимодействия следует выделить так называемые **трудные**, или **стрессовые**.

Стрессовая ситуация — это ситуация, которая становится для человека, переживающего или воспринимающего ее, причиной стресса или тревоги.

В качестве стрессовых определены следующие ситуации межличностного взаимодействия:

- ситуации **неодобрения** или **критики** со стороны других
- ситуации **публичного выступления** и **социальной активности**
- ситуации **конфронтации** и **выражения недовольства**
- ситуации **сексуального контакта**
- ситуации **интимности** и **теплоты** в общении
- ситуации **конфликта** или **отвержения** со стороны родителей
- ситуации **утраты близкого человека** или **значимых отношений**



Важную роль в межличностном общении играет воздействие первого впечатления на восприятие

Воздействие могут усилить некоторые *психологические особенности* участников общения.

Некоторые из них:

- влияние самооценки
- проецирование
- эффект ореола
- стереотипизация



ПОЗИЦИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ

- Доминирование
- Манипуляция
- Соперничество
- Партнерство
- Содружество

