

Лекция 09.02

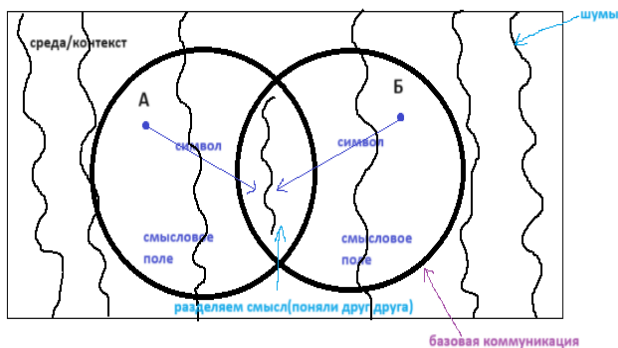
Оценка = посещаемость лекций и практик + творческая работа + контрольная работа

Разница между коммуникацией и общением

Коммуникация - передача инфы от одного человека к другому.

Процесс коммуникации

Коммуникация с помощью символов.



Процесс общения более широкий.

Кодирование мыслей в символы (1). Раскодирование в рамках возможностей (2)

80% инфы через невербальные символы.

Воспринимаем так, как думаем сами.

Как понять, что люди поняли друг друга:

- Воспитание в одной культуре, соблюдение норм одной культуры.
- Индивидуальные качества.
- Гендер (социальный пол).
- Насколько давно общаемся (синхронизация).

Среда/контекст

Физический, физиологический, психологический, социальный (социальное положение), социокультурный (поколения).

Мы живем в 2-х мирах: социальном и эмоциональном.

Навыки эффективного коммуникатора

1) Ориентация на другого человека(главное!)

Умения:

- Слушать и понимать смыслы другого;
- Задавать уточняющие вопросы;
- Самому давать пояснения;
- Выражать не/вербально эмоциональную поддержку;
- Вести разговор в положительном ключе.
- Вывод: не означает, что я не обращаю внимание на свое мнение.

Асертивность - способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него.

2) Координация разговоров (технические навыки)

Умения:

- Конструировать сообщения ясно выражая свои мысли;
- Инициировать и поддерживать тему разговора;
- Не монополизировать разговор, не перебивать;
- Использовать метокоммуникативные тактики выравнивания разговора.

3) Самомониторинг (контроль себя)

Восприятие в межличностных коммуникациях

Чувственное познание включает восприятие (создание единого образа). Восприятие в МЛК тоже самое, только создание образа партнера по общению. Мы склонны этот образ потом не менять.

Свойства восприятия:

- Избирательность
- Категоризация

Эффекты восприятия

- ***Ореол***

По одной наблюдаемой черте приписываем человеку другие, ненаблюдаемые, преувеличиваем так однородность оценки человека.

- ***Проецирование***

Склонны приписывать партнеру по общению свои собственные эмоции, черты характера, мотивы поведения, которые у него могут отсутствовать.

- ***Самоосуществляющееся пророчество***

Мы способны своей или данной извне предварительной установкой программировать как собственное поведение, так и поведение партнера по общению.

- ***Стереотипизация***

Склонность приписывать партнеру по общению черты большой социальной группы, к которой сами его и отнесли.

- ***Каузальная атрибуция***

Приписывание другим людям причины поведения, при этом совершая ряд ошибок.

Атрибуция:

1. Диспозиция (личная).

Опоздал, так как не пунктуальный.

2. Ситуативная (внешние факторы).

Когда мы оцениваем поведение другого человека, и это поведение нам не нравится, то мы склонны переоценивать личностную атрибуцию, недооценивать ситуативную.

Техники общения со стереотипизатором

(Пример: все русские алкоголики)

1. Что такое/кто такой “алкоголик”? Уточнения определения.
2. Выделение группы внутри группы.
3. Уточнение обстоятельств по месту и времени.
4. Управление невербальным поведением.

Лекция 12.03

Психологические защиты в МЛК

“Все идет из детства”

- *Базовые социальные потребности*
Без их удовлетворения человек не живет
- *Социальные - связанные с обществом*

Разберем базовые социальные потребности:

1. *Аффилиация;*

Стремление быть в обществе других людей.
Создание отношений с другими людьми.

2. *Власть, контроль, внимание;*

3. *Успех как публичное признание достигнутых нами результатов;*

4. *Любовь/Эмоциональное принятие.*

Психологические защиты — стратегии поведения связанные с искажением образа реальности (другого человека, себя, ситуации в целом) и направлены на сохранение положительной самооценки.

Психологические защиты (по усложнению):

Норма: совершается время от времени

Девияция: отклонение

1. *Демонстративное поведение*

Девияция:

- ложь
- эксгибиционизм
- демонстративный суицид

2. *Проекция*

Самоутверждение за счет других

Девияция:

- хамство
- алкоголизм

3. *Регрессия (про успех)*

Человеку кажется, что он не будет успешен. Взрослый как ребенок. Демонстрирует более слабое поведение, чем может на самом деле.

Практика 15.03

Коммуникативные стили

Способ, характер и т.п.

Вирджиния Сатир.

Каждый стиль может быть выражен в разной степени.

Стили:

1. *Блеймер*

– Я демонстрирую собеседнику, что знаю, как поступать в ситуации, уверенность в себе, не задаю вопросов.

- Говорит слова в повелительном наклонении.
- Наречия категоричности. “Ты”.
- Уверенный взгляд в глаза.
- Тембр голоса: низкий.

- Темп речи: медленный.
- Громкость (мало влияет): не будет перекрикивать, не будет повышать больше, чем нужно.
- Жесты: императивные. Их мало, нет компульсивных движений.
- Прямая осанка.

2. *Плакатор*

- Вежливый, уступчивый, извиняющийся.
- Слова вежливости, благодарности.
- Сложные конструкции.
- Субъективность сказанного, не оправдывается постоянно.
- Неопределенность: мне кажется, возможно, вероятно. Уменьшительно-ласкательные слова. Слова, передающие эмоции (просто).
- Пластичный взгляд. Высокий тембр, быстрая скорость речи.

3. *Компьютер*

- Безэмоциональный. Крайний - робот.
- Без я/ты, без обращений.

– Человек - научная статья. Взгляд сквозь человека.

Нету жестов, монотонная интонация.

4. Дистрактор

– Неуместный, эксцентричный, странный, необычный.

– Задаешь вопрос, а он отвечает на другой.

– Использует лексику, которую обычно не использует.

Лекция 22.03

Продолжение про психологические защиты.

3. Регрессия

Стояние на месте.

Гендерный аспект. Для женщин норма, для мужчин нет.

Эмпатия - вывод из состояния.

Девияция:

- подчеркнутый инфантилизм
- алкоголизм
- антисоциальный конформизм
- чрезмерная склонность к ностальгии

4. Замещение

Власть, влияние, контроль.

Механизм: есть персонаж, есть реальный объект, который неприятно говорит мне. Я расцениваю его как более сильного. Вымещаем свою злость другого.



Хамство, грубая критика.

5. *Сублимация*

Направляем в творчество.

6. *Вытеснение*

Придумываем рациональные причины избежать неосознанный страх.

Девииации:

- перфекционизм
- демагогия

7. *Рационализация*

Поиск мнимой причины своих/чужих действий(контроль).

Человеку нужно понимать, что происходит вокруг него.

Потребность влияния.

Девияция:

- ритуалы
- демагогия
- консерватизм
- ностальгия

8. *Реактивное образование*

Блокируется эмоция, запрещенная в детстве.

Человек демонстрирует противоположную эмоцию.

Девияции:

- “пуританизм”

9. *Компенсация*

Любовь, эмоциональное принятие.

Человек придумывает истории или попадает специально/неосознанно в ситуации, чтобы показать себя с лучшей стороны.

Девияции:

- “Бродяжничество”.

Практика 29.03

Я концепция

Это совокупность взглядов и представлений человека о самом себе, которые он использует в коммуникации.

Источники представления о себе в рамках социологической теории:

1. *Значимые другие.*

Авторитет, имеющий воздействие на человека.

2. *Обобщенный другой.*

Отзывы от общества в целом.

3. *Социальные сравнения.*

Сравнение с представителями своей социальной роли.

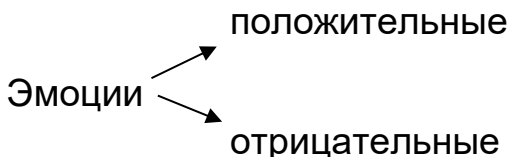
4. *Референтные группы.*

То, с кем сравнивают, на кого хотят быть похожим.

Лекция 05.04

Управление эмоциями в МЛК

Эмоция – реакция на внешнюю среду.



А также уместные и неуместные эмоции.

Триггеры эмоций

Триггер эмоций – обстоятельство внешней среды, которое провоцирует эмоции.

Два вида триггеров:

- *Закрепленные в результате эволюции животного мира;*
- *Социальные.*

Способы испытания эмоций (по П.Экману):

1. Автоматическая оценка

Реальная ситуация. В окружающей среде происходит событие, которое негативно или положительно влияет на нас.

2. Рефлексивная оценка

Обдумывание. Сейчас это не происходит.

3. Воспоминание ситуации

4. Использование воображения

5. Рассказ другому человеку о ситуации, вызвавшей эмоции

6. Сопереживание

7. Обучение нас тому, что должно вызывать эмоции

8. Нарушение социальных норм

9. Искусственное придание лицу мимики соответствующей эмоции

Управление эмоциями. Ненасильственная коммуникация

Маршалл Розенберг “Ненасильственное общение”

Базовые положения:

- Ответственность за наши эмоции несем мы сами.
Эмоция - внутреннее состояние.
- Любая наша негативная эмоция - нереализованные потребности.

Развернутое я-высказывание:

1. Описательное суждение

Не приписываем, не оцениваем + максимально подробно.

2. Сообщение об эмоции

Не привыкли говорить/называть свои эмоции.

3. *Сообщение о потребности*

Эмоция - нереализованная потребность.

4. *Сообщение об изменении ситуации*

Практика 12.04

Эмпатическое высказывание:

1. *Описательное суждение*

Говорим то, что видим. О наблюдаемом.

2. *Вопрос об эмоции*

Стимулирует развернутое я высказывание. Делаем осторожно. Далее реакция. Обращаем внимание на невербалику.

3. *Вопрос о потребности*

Если раскрылся, то сам расскажет или спросить из-за чего. Смотрим за реакцией!

4. *Поддержка*

Поддерживающие техники коммуникации.

Приемы эмоционального саморегулирования

Направления контроля:

- Совершенствование навыка кодирования и декодирования эмоций

- Совершенствование эмпатичного реагирования

Кодирование и декодирование:

- Внимание к физиологическим изменениям
- Наблюдение за невербаликой

Практика 26.04

Социальная группа отличается от собрания людей тем, что их что-то объединяет. Например, люди, едущие в лифте, не группа, пока не застрянут.

Несколько люди приспособлены к взаимодействиям в малых социальных группах. Методика Уильяма Шуца “FIRO”, придумал для американской армии. Работает на выявление внутренних ориентаций, конфликтов + внешнее определение.

Fundamental interpersonal relations orientation.

Фундаментальная ориентация на межличностные отношения.

По технике считаются индексы:

I - включенность

C - контроль

A - эмоциональная экспрессия

Подиндексы:

е - экспресс. (выраженная)

w - хотим от других людей

Лекция 03.05

Коммуникация в малых социальных группах

Социальные группа имеет три классических признака:

- *То, что объединяет* (наличие общей деятельности и т.п.)
- *Члены группы идентифицируют себя через нее* (часть самоопределения)
- *Идентификация со стороны других* (другие признают тебя членом группы)

Виды социальных групп

Деление на малые и большие.

Признаки малых социальных групп:

- *Состав 2-8* (30 для инструментальных групп)
- *Непосредственное взаимодействие всех со всеми*
- *Неформальное отношение + неформальное лидерство*
- *Формирование внутренних ролей*
- *Длительность существования*

Эффекты коммуникации в малых социальных группах

- *Конформность* (срабатывает в случае внутриличностного конфликта между своим мнением и мнением группы, когда конфликт решается в пользу группы)
- *Сдвиг рисков* (группа принимает более рисковое решение, чем индивид)
- *Огруппление мышления* (чем-то похож на конформность, предложен Янисом; люди начинают соглашаться с чем-то в группе, потому что уважают людей, то есть отношения ценят выше, чем необходимость высказать свое мнение)
- *Деструктивное подчинение авторитету* (С. Милгрэм)

Лекция 17.05

Трансакционный анализ в МЛК

Эрик Берн “Игры, в которые играют люди” - основатель

- *Сенсорный голод*. Мы не можем жить без приятных сенсорных раздражений: звуковых, оптических, вкусовых, обонятельных, тактильных. Сравнение с младенцами - не может жить без прикосновений. Для человека - общение.

- **Поглаживание** - любой акт признания присутствия человека. Любое коммуникативное действие.
- **Эго-состояние.** Состояние Я. Связано с системой чувств и образцов поведения. В нас живет 3 сознательных эго абсолютно разных: Родитель, Взрослый и Ребенок. Смена эго-состояний происходит молниеносно.

➤ **Родитель.** Ведем себя так, как вели себя в детстве наши родители, находясь преимущественно рядом с нами. Считанная модель поведения с родителей.

Типы:

- ❖ **Родитель свин.** Агрессивная модель поведения. Неконтролируемые эмоции.
- ❖ **Заботливый родитель.**
- ❖ **Родитель представляющий образец.** Лучшая модель.

Суть состояния - отвечает за все наши действия, которые повторяются много раз.

➤ **Взрослый.** Рациональный анализ вокруг нас, максимально взвешиваем.

- **Ребенок.** Находясь в этом эго, ведем себя так, как вели себя в детстве с родителями.

Типы:

- ❖ **Ребенок свин.** Неконтролируемые эмоции.
- ❖ **Естественный ребенок.** Человек, который делает все, что хочется, с точки зрения эмоций.
- ❖ **Приспособленный ребенок.** Естественный противопоставляется ему. Делаем то, от чего ожидаем похвалу.
- ❖ **Маленький профессор.** Маленький ребенок подобен профессору социологии. Маленькие дети задают много вопросы, вопросы не ради прямых ответов, а с выражением эмоций.

Транзакция - единица социального взаимодействия в ситуации общения.

$T = C + P$ (стимул + реакция)

Виды транзакций:

- **Параллельная/дополняющая(прямая).** Реакция идет из того эго, на которое был направлен. Коммуникация ищет продолжения естественным путем.

- *Пересекающаяся(прямая).* Не из того эго, на которое было направлено. Коммуникация терпит бедствие.
- *Скрытая.* Существует на 2 уровнях: социальном и психологическом.

Закон избегания конфликтов: возвращаться в свое изначальное эго-состояние, из которого был начат диалог.

Игра – череда систематически повторяющихся скрытых, но дополняющих транзакций, в отношениях одних и тех же людей.

Виды вознаграждений:

- *Внутренняя психологическая.* Получение импульса.
- *Внешняя психологическая.* Избежание неприятных ситуаций.
- *Внутренняя социальная.* Заполнение пространства внутреннего игрой.
- *Внешняя социальная.* Заполнение пространства на стороне.
- *Экзистенциальное.* Основная рамка отношений к ОК-ности и не ОК-ности себя, других и мира остается предсказуемой. Избегание диссонанса.

Практика 24.05

Манипуляции в МЛК

Цель практики - получить навыки по противодействию.

Природа манипуляции:

- Скрытое воздействие на партнера по общению.
- Манипуляторы используют слабые места и нереализованные желания жертвы.
- Создается иллюзия самостоятельного принятия решения.

Манипуляции возможны, потому что мы действуем по автоматизму и не задумываемся.

Автоматизмы:

- Физические
- Психологические
- Социальные

Как распознать манипулятора:

- Мне непонятно о чем собеседник со мной говорит.
- Говорит обо всем сразу, говорит на разные темы.
- Лесть и заискивание
- Ощущение, что то, что не хочешь
- Человек говорит на темы, которые раньше не обсуждал/не тем стилем

Классические способы противодействия манипуляциям:

- Прямой вопрос о мотиве
- Контрманипуляция
- Торможение автоматизма (попытка не реагировать быстро на что-то)
- Настроенное эмпатическое решение проблемы