

Лекция 09.02

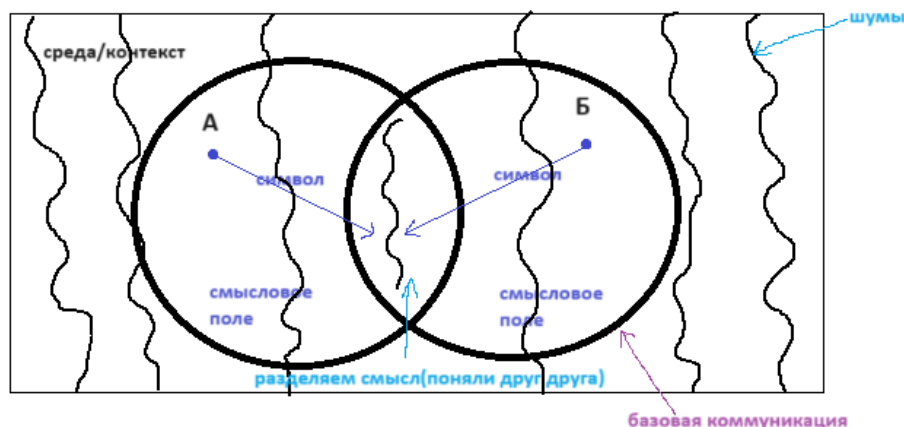
Оценка = посещаемость лекций и практик + творческая работа + контрольная работа

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;
- Выразить 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.

Девииации:

- “пуританизм”

9. *Компенсация*

Любовь, эмоциональное принятие.

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

Девииации:

- “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.

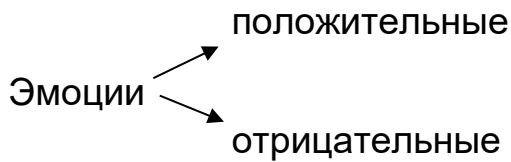
4. *Референтные группы.*

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 испытывания 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.

Не насильственная коммуникация

развернутое я высказывание

эмпатическое высказывание

описательное суждение
сообщение об эмоции
сообщение о потребности
сообщение об изменении ситуации

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 спросит 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.

Насколько 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:

e - экспресс. (выраженная)

w - хотим от других людей

Лекция 03.05

Коммуникация в малых социальных группах

Социальная 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 рискованное 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