



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

Человек не может не вступать в коммуникацию

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 (в более или менее грубой форме);
- 2) стратегия наименьшего сопротивления, когда один из партнеров неохотно поддакивает другому или со всем соглашается;

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 комплементарное 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;
- 4) потенциале и потенциале партнера;
- 5) 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.



КОММУНИКАТИВНАЯ
КОМПЕТЕНТНОСТЬ

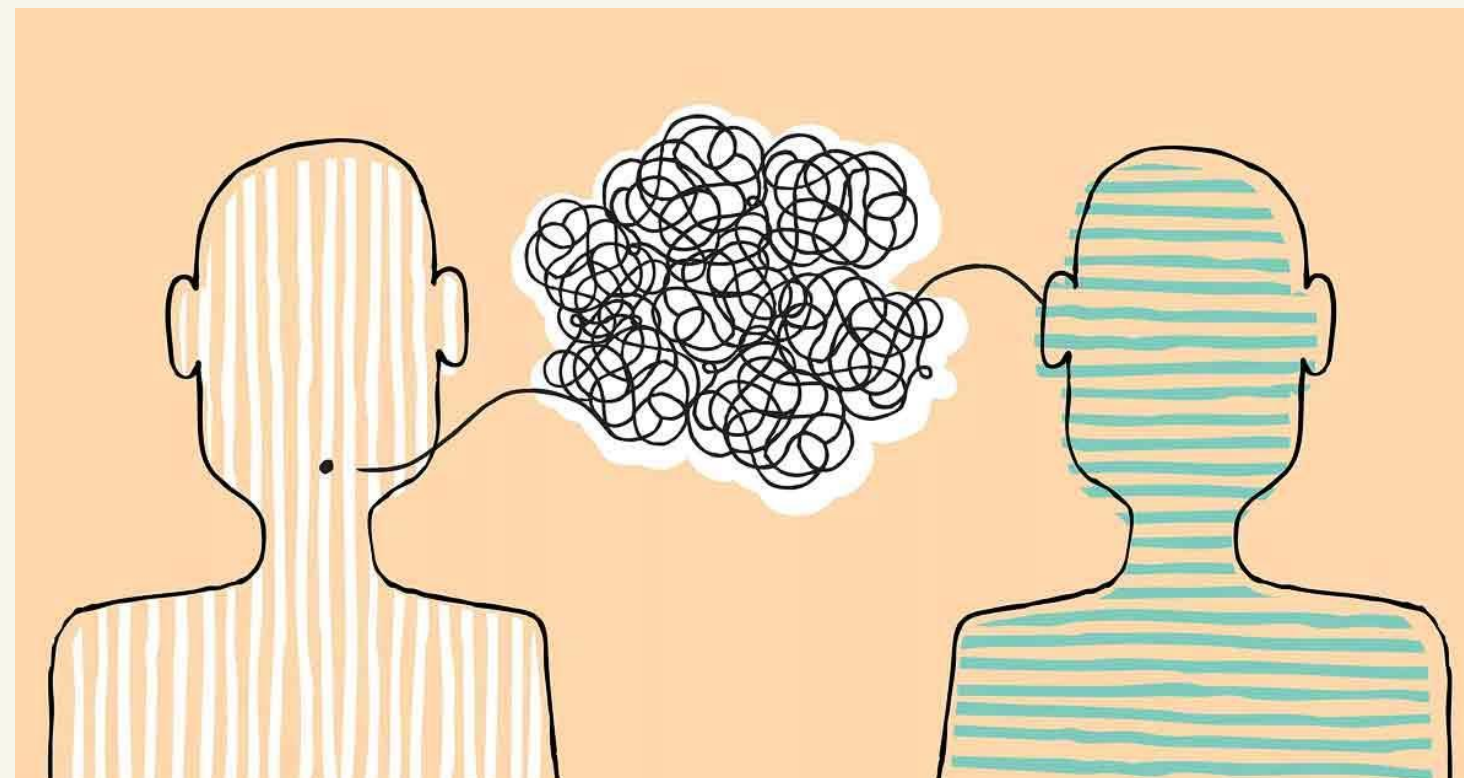
Социальная ситуация и её структура

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, элементами которой являются границы ситуации
- Язык и речь
- Трудности и навыки

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

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

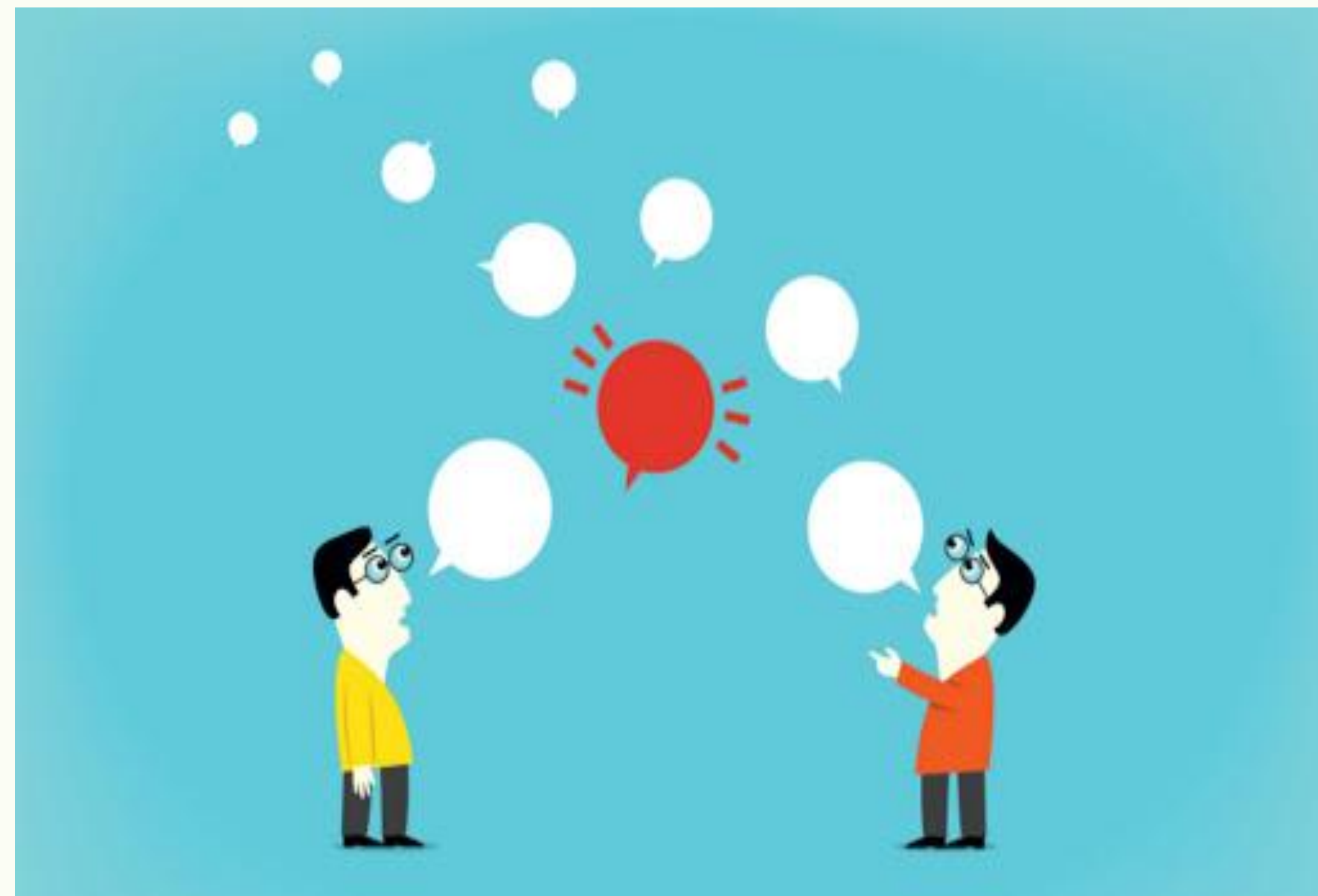


В соответствии с этими характеристиками были выделены следующие типы социальных ситуаций:

- 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

Еще одна 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 позиции, 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

Существует четыре зоны:

- 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, знание того, какое поведение соответствует данной ситуации, а какое нет.

1. Ситуационная уместность
2. Уважительное отношение друг к другу
3. Способность передавать свои сообщения доступным для понимания другого человека образом и, в свою очередь, проникать в смысл того, что передано ему самому.
4. 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.

Укажем на некоторые из них:

- 1) влияние самооценки
- 2) проецирование
- 3) эффект ореола
- 4) стереотипизация



- **Доминирование**
- **Манипуляция**
- **Соперничество**
- **Партнерство**
- **Содружество**

