

Лекция 7. Социальное поведение человека, общение

Личность формируется, развивается и проявляется в процессе общения.

Общение – процесс взаимодействия с целью обмена информацией, чувствами, совместной деятельностью.

Выделяют три основных компонента общения:

коммуникативный

перцептивный

интерактивный.

Коммуникативный компонент общения заключается в передаче информации от одного участника общения к другому, в воздействии на поведение, в формировании мнения, установок.

Коммуникация в человеческом общении основывается на использовании нескольких видов знаковых систем. В зависимости от используемой знаковой системы, выделяют *вербальную и невербальную коммуникацию*.

Вербальная коммуникация основывается на использовании речи как знаковой системы.

Невербальная коммуникация основывается на использовании неречевых знаковых систем.

1. Оптико-кинетическая знаковая система, включающая в себя жесты, мимику и пантомимику (позы тела).
2. Паралингвистическая знаковая система (тон и диапазон голоса, интонационные особенности) и экстралингвистическая знаковая система (паузы в речи, смех, плач и другие неречевые включения, а также темп речи)
3. Организация пространства и времени общения.
4. Визуальный контакт.

Перцептивный компонент общения

В процессе общения мы не просто воспринимаем особенности поведения и внешности партнера, на основе этой информации мы пытаемся сделать выводы об особенностях его личности и причинах тех или иных поступков.

Механизмами понимания в процессе общения являются:

- *идентификация;*

- *стереотипизация;*

- атрибуция;

- эмпатия;

- рефлексия.

Идентификация представляет собой отождествление себя с партнером по общению.

Эмпатия представляет собой эмоциональный отклик на состояние партнера по общению.

Рефлексия – это осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

Содержание процесса социальной перцепции включает восприятие и анализ особенностей внешности, речи и поведения партнера по общению и последующее построение представлений о его личности. При этом человек склонен избирательно подходить к информации, получаемой о партнере по общению: информация, соответствующая уже сложившемуся о нем впечатлению, принимается; информация, противоречащая этому впечатлению, не принимается в расчет. Это явление получило название *эффекта ореола (гало-эффекта)*.

Формирование впечатления о партнере по общению в значительной степени основывается на первом впечатлении, сложившемся об этом человеке. Как правило, первое впечатление оказывает длительное влияние на восприятие данного человека. Это явление получило название *эффекта первичности*.

Со временем последующая информация о партнере по общению может привести к изменению сложившихся о нем представлений. В подобной ситуации существенное влияние на восприятие партнера по общению начинает оказывать не первое, а последнее по времени впечатление. Это явление носит название *эффект новизны* (новая информация определяет восприятие человека).

Зачастую познание партнера по общению строится на основе сложившихся у личности стереотипов. Это явление получило название *эффекта стереотипизации*.

Поскольку в реальной жизни мы редко точно знаем причины поведения другого человека, мы вынуждены приписывать их. Явление приписывания причин поведения получило название *каузальной атрибуции*.

Фундаментальная ошибка атрибуции заключается в том, что человек, наблюдающий за событием, преувеличивает влияние личностных черт на поведение; человек, сам участвующий в событии, будет объяснять свое поведение скорее влиянием ситуации.

Интерактивный компонент общения

Общение невозможно без воздействия партнеров друг на друга.

Основное содержание взаимодействия в процессе общения – урегулирование совместной деятельности партнеров.

Позиция – это социальный статус партнеров по общению относительно друг друга в данной конкретной ситуации.

Классификация ролевых конфликтов

Ролевые конфликты связаны с возникновением противоречий между различными ролевыми позициями личности, ее возможностями и соответствующим ролевым поведением. Выделяют следующие виды ролевых конфликтов.

Конфликт «*Я – роль*» возникает из-за существующих противоречий между требованиями роли и возможностями личности, то есть из-за неспособности человека соответствовать требованиям роли.

Межролевой конфликт, когда разные ролевые позиции личности оказываются несовместимыми.

Внутриролевой конфликт возникает, когда личность на данной социальной сцене выполняет только одну роль, но отсутствует согласие относительно требований к ее ролевому поведению.

Причины возникновения конфликтов

Все разнообразие причин конфликтов можно разделить *на объективные и субъективные*.

К *объективным* факторам относят реально существующие в действительности обстоятельства, при которых возможно возникновение конфликта: ограниченность ресурсов, статусно-ролевые позиции участников конфликта, отношения господства-подчинения.

Субъективные факторы складываются на основе индивидуальных особенностей участников конфликтного взаимодействия: предубеждения, иллюзии, неадекватное, искаженное восприятие ситуации, партнера по общению, характерологические особенности человека, его психическое состояние.

Источником конфликта может стать **конфликтная личность**.

Выделяют следующие **конфликтные типы личности**.

Конфликтная личность *демонстративного* типа характеризуется стремлением быть в центре внимания и производить положительное впечатление на окружающих, эмоциональностью.

Конфликтная личность *ригидного* типа отличается жесткостью установок, негибкостью мышления, консервативностью, прямолинейностью, некритичностью к себе.

Особенностями конфликтной личности *неуправляемого* типа являются импульсивность, неуравновешенность, непредсказуемость поведения, агрессивность, некритичность к себе, склонность обвинять в своих неудачах окружающих.

Конфликтная личность *сверхточного* типа требовательна к себе, предъявляет повышенные требования к окружающим, эмоционально сдержанна, скрупулезна, чувствительна к деталям.

Конфликтную личность «*бесконфликтного*» типа отличают внутренняя противоречивость, непоследовательность поведения, чрезмерное стремление к компромиссу, зависимость от мнения окружающих.

Управление конфликтами

Управлять конфликтом значит контролировать ход его развития, воздействовать на процесс конфликта, направляя его в конструктивное русло и предупреждая возможные негативные последствия.

Разрешение конфликта предполагает достижение согласия между его участниками. Критерием разрешенности конфликта является удовлетворенность участников его исходом.

Модели разрешения конфликтов

Силовая модель предполагает реализацию собственных интересов за счет интересов оппонента, стремление победить любой ценой, даже с использованием силы.

Интегративная модель разрешения конфликтов имеет в своей основе поиск взаимовыгодного решения, полностью удовлетворяющего интересы обеих сторон в конфликте.

Компромиссная модель разрешения конфликтов характеризуется стремлением достичь соглашения на основе взаимных уступок.

Способы разрешения конфликтов

Все многообразие способов разрешения конфликтов можно разделить на *силовые* (с ориентацией на победу в конфликте)

переговорные.

Переговоры направлены на организацию коммуникации, диалога, конструктивного взаимодействия между участниками конфликта.

Именно в процессе **диалога** проясняются интересы, убеждения, точки зрения конфликтующих сторон, достигается лучшее понимание людьми друг друга.

При решении конфликта важно различать интересы и позиции участников конфликта.

Интересы – мотивы, движущая сила поведения человека в конфликте.

Позиция – форма выражения интереса.

Для поиска вариантов разрешения конфликта можно использовать:

Метод *мозгового штурма*.

Метод принципиальных переговоров

Использование и такого метода как *медиаторство (посредничество)*.

Существует большое ***косвенных методов*** урегулирования конфликтов.

Метод «*выхода чувств*»

Обмен ролями

Контролируемый диалог

Вехи

Социально-психологический тренинг.