

Межличностная коммуникация: теория и перспективы



Понятие и теории межличностной коммуникации

Межличностная коммуникация —
взаимный обмен субъективным
опытом людей, находящихся в
пространственной близости,
имеющих возможность видеть,
слышать, касаться друг друга, легко
осуществлять обратную связь



Компетентность в процессе межличностной коммуникации

проявляется в следующем

- **Способность прогнозировать коммуникативную ситуацию, ориентироваться в ней;**
- **Умение найти адекватную теме общения коммуникативную структуру и реализовать коммуникативный замысел;**
- **Способность анализировать свой собственный психологический потенциал и потенциал своего партнера;**
- **Навыки самонастройки, саморегуляции в общении, включая умение преодолевать психологические барьеры в общении, снимать излишнее напряжение, эмоционально настраиваться на ситуацию, распределять свои усилия в общении**



Характеристики ситуаций, воздействующих на поведение людей являются

- знакомая - незнакомая;
- формальная - неформальная;
- ориентированная на выполнение дела - ориентированная на общение;
- поверхностная – глубокая (интимная) включенность



Типы ситуаций

- Официальные события;
- Личностное взаимодействие с близкими друзьями или родственниками;
- Случайные эпизодические встречи со знакомыми;
- Формальные контакты в магазинах и на работе;
- Ассиметричные взаимодействия, связанные с социальными умениями;
- Конфликт и переговоры;
- Групповая дискуссия



Основные теоретические направления



- теории межличностной адаптации,
- теории генерирования сообщения (message production theories),
- теории неопределенности,
- теории обмана,
- диалектические теории,
- теории опосредованного социального взаимодействия (mediated social interaction)

Перспективные направления теории межличностного взаимодействия

- Производство в социальной интеракции;
- Эмоции в социальной интеракции;
- Теория получения сообщения;
- Теория интерпретации сообщения;
- Теория компетентности социального взаимодействия (social interaction competence) ;
- Теория опосредованного социального взаимодействия



Общение как межличностное взаимодействие

Общение

наиболее широкая категория для обозначения всех видов коммуникативных, информационных и прочих контактов людей, включая простые формы взаимодействия типа присутствия

Межличностное взаимодействие -

инструментально-технологическая сторона общения; взаимные действия участников общения, направленные на соотнесение целей каждой из сторон и организацию их достижения в процессе общения

Теория обмена (Хоманс, Дойч, Блау, Тиббо)	Теория символического интеракционизма (Мид)	Теория аттракции
1.Люди взаимодействуют, обмениваясь друг с другом информацией, какими-то благами. Если человек получает нужные блага от взаимодействия, то контакт продолжается. 2. Человек стремится к «максимальному выигрышу» (сумма благ должна превышать сумму издержек, причем так, чтобы другой человек не извлек больше пользы, чем вы). 3. Закон агрессии: если человек не получает вознаграждения, на которое рассчитывал, то агрессия становится для него более ценной, чем взаимодействие. 4. «Закон насыщения»: чем чаще человек получал некое вознаграждение, тем менее ценным будет для него повторение этой награды. 5.«Принцип наименьшего интереса»: человек, который менее заинтересован в, том, чтобы данная социальная ситуация обмена и общения была продолжена, обладает большей способностью диктовать свои условия обмена, получает власть. 6.«Принцип монополии»: если человек обладает монопольным правом на некое вознаграждение, которое хотят получить другие участники обмена, то он навязывает им свою волю (отношения	1.Люди наблюдают, осмысливают намерения друг друга, ставят себя на место другого человека, приспособливают свое поведение к ожиданиям и действиям других людей. 2.Люди реализуют социальные ожидания – «инспектации» друг друга, нормы поведения, права и обязанности своей социальной роли. 3.Человек реализует социальные роли через «подражание» (в детстве), «исполнение» и «выбор» тех ролей и групп, где этого человека ценят.	1.Люди взаимодействуют друг с другом, если испытывают взаимную симпатию, расположение, аттракцию. 2.Симпатия возникает, если существует ряд условий: контактная часть; очевидна физическая привлекательность; один равен другому по привлекательности, интеллекту, статусу; заметно сходство интересов, мнений; есть общность происхождения; для продолжения отношений важно взаимодополнение; нам нравятся те, кому нравимся мы; нравятся те, кто доброжелателен и внимателен к нам, понимает нас;есть сексуальное влечение.

Теория этнометодологии (Гарфинкель)	Психоаналитические теории	Теория драматургического подхода (Гофман)
1.Взаимодействие людей регулируется законами, нормами, правилами, ценностями – это центр социального взаимодействия. 2. Люди сами стремятся к установлению согласия, каких-то правил.	1. При взаимодействии людей воспроизводится их детский опыт (подчиняются лидерам группы, подобно тому как подчинялись в детстве отцу; конфликтуют с людьми, если в детстве протестовали против родителей).	1. Люди, как актеры, разыгрывают роли, хотят произвести хорошее впечатление на других, скрывают свои недостатки. Взаимодействие людей – это театральная пьеса.
Балансные теории (Хайдре, Ньюком)	Трансакционная теория (Э. Берн)	Теория конфликтов (Парк, Рекс)
1.Взаимодействие людей зависит от того, насколько сбалансированы их мнения, установки по отношению к друг к другу и третьим объектам (предметам, людям). 2.Продолжение отношений при сбалансированности мнений людей: «Друзья моих друзей — мои друзья»; «Враги моих врагов — мои друзья». 3.Возможен разрыв отношений между людьми при диссонансе их мнений (например, «муж любит свой автомобиль, его жена не любит автомобиль» -диссонанс, который	1. Взаимодействие людей зависит от психологических позиций, занимаемых ими в процессе общения. 2. Человек может занимать позицию Взрослого, Родителя либо Ребенка в той или иной ситуации взаимодействия. 3.Различные формы взаимодействия людей характеризуются специфическими позициями участников. 4.Выделяют формы взаимодействия: ритуалы, операции, времяпрепровождение, игры,	1. Движущая сила развития взаимодействия людей — это конкуренция, которая может привести к конфликту. Конкуренция, соревнование – конфликт – приспособление– ассимиляция (угасание конфликта, трансформация личностей под влиянием тесных контактов). 2.Причины конфликтов: наличие противоречивых интересов и целей, мнений людей.

**Коммуникация в широком смысле
этого слова обозначает
смысловой аспект социального
взаимодействия, т.е. процесс
коммуникации может быть понят
как процесс обмена информацией**

**Коммуникация в широком смысле
этого слова обозначает
смысловой аспект социального
взаимодействия, т.е. процесс
коммуникации может быть понят
как процесс обмена информацией**

К изучению невербальных средств общения обращаются следующие науки:

- **Кинестика** изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица, жестика – жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика – моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
- **Такесика** изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуй, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.
- **Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении.

Зоны дистанции в человеческом контакте:

Интимная зона (15-45 см);

Личная, или персональная, зона (45-120 см);

Социальная зона (120-400 см);

Публичная зона (свыше 400 см)

Мимика – это движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о том, что переживает человек.

Взгляд бывает

- **Деловой:** фиксируется в районе лба собеседника; это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства;
- **Светский:** опускается ниже уровня глаз собеседника (до линии губ); это способствует созданию атмосферы непринужденного общения;
- **Интимный:** направлен не в глаза собеседника, а ниже лица — на другие части тела, до уровня груди; говорит о заинтересованности друг другом в общении;
- **Взгляд искоса:** свидетельствует о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

При общении часто возникают следующие виды жестов:

Жесты оценки: почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; человек встает и начинает прохаживаться (оценка информации) и др.;

Жесты уверенности: соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;

Жесты нервозности и неуверенности: переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; человек трогает спинку стула перед тем, как на него сесть;

Жесты самоконтроля: руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник;

Жесты ожидания: потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

Жесты отрицания: сложенные на груди руки; наклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа;

Жесты-расположения: прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;

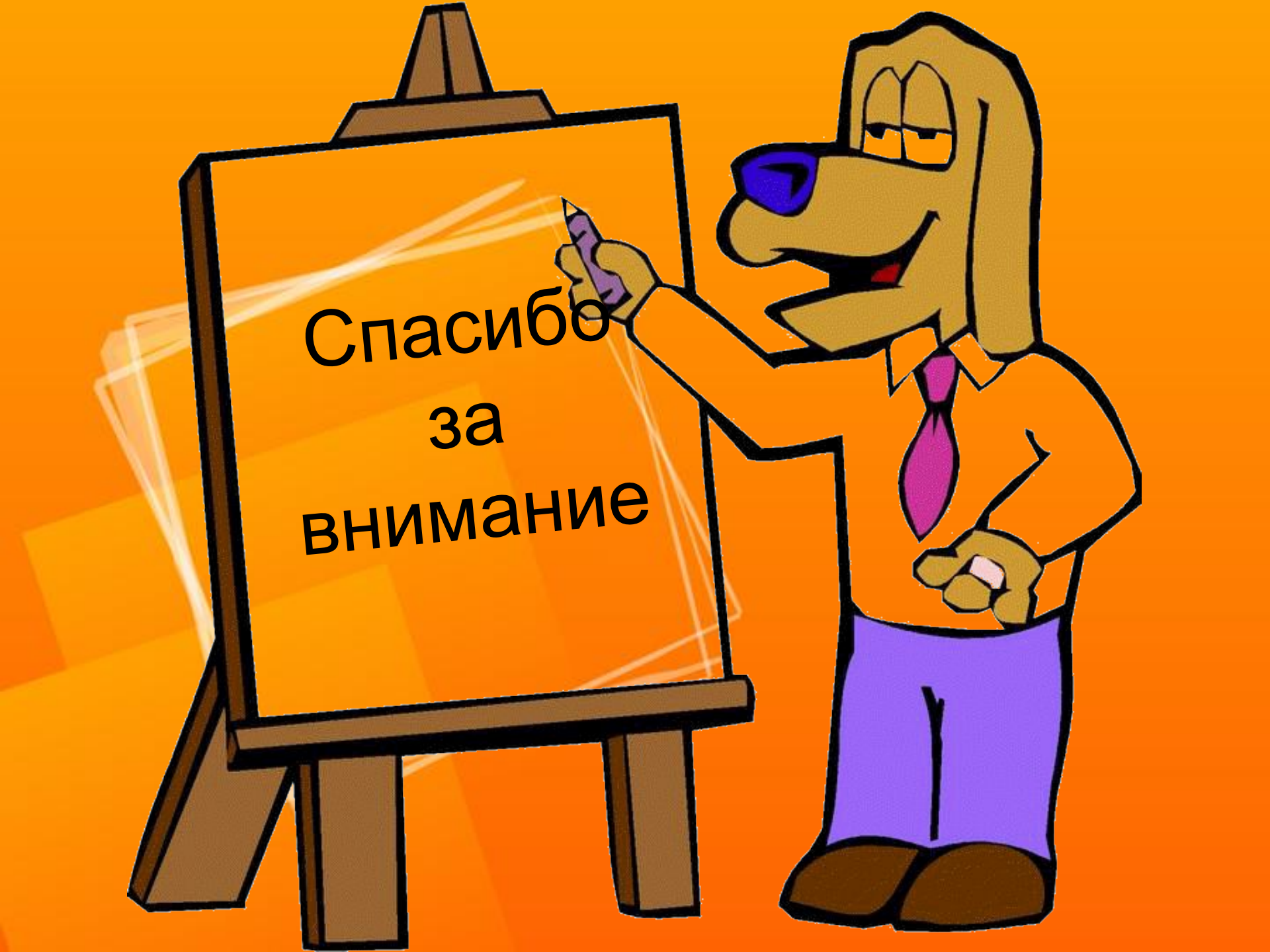
Жесты доминирования: руками делаются решительные, резкие взмахи сверху вниз;

Жесты неискренности: «прикрывание рукой рта», дотрагивание до носа как более утонченная форма прикрывания рукой рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд»



Рекомендуемая литература

- 1. Голубкова, Е.Н. Маркетинговые коммуникации: Учебник / Е.Н. Голубкова. - М.: ДиС, 2011. - 336 с.**
- 2. Мазилкина, Е.И. Маркетинговые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Мазилкина. - М.: Эксмо, 2010. - 240 с.**
- 3. Мазилкина, Е.И. Маркетинговые коммуникации: Учебно-практическое пособие / Е.И. Мазилкина. - М.: Дашков и К, 2012. - 256 с.**
- 4. Музыкант, В.Л. Интегрированные маркетинговые коммуникации: Учебное пособие / В.Л. Музыкант. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 216 с.**
- 5. Романов, А.А. Маркетинговые коммуникации: Учебник / А.А. Романов, И.М. Синяева, В.А. Поляков. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. - 384 с.**

A cartoon illustration of a brown dog with long ears, wearing a blue shirt, a red tie, and green pants. The dog is standing next to a whiteboard on an easel, holding a green marker and writing on it. The background is a solid blue color.

Спасибо
за
внимание