

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

- **Воспроизводство 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
<p>1.Люди взаимодействуют, обмениваясь друг с другом информацией, какими-то благами. Если человек получает нужные блага от взаимодействия, то контакт продолжается.</p> <p>2. Человек стремится к «максимальному выигрышу» (сумма благ должна превышать сумму издержек, причем так, чтобы другой человек не извлек больше пользы, чем вы).</p> <p>3. Закон агрессии: если человек не получает вознаграждения, на которое рассчитывал, то агрессия становится для него более ценной, чем взаимодействие.</p> <p>4. «Закон насыщения»: чем чаще человек получал некое вознаграждение, тем менее ценным будет для него повторение этой награды.</p> <p>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.</p> <p>6.«Принцип монополии»: если человек обладает монопольным правом на некое вознаграждение, которое хотят получить другие участники обмена, то он навязывает им свою волю (отношения</p>	<p>1.Люди наблюдают, осмысливают намерения друг друга, ставят себя на место другого человека, приспособливают свое поведение к ожиданиям и действиям других людей.</p> <p>2.Люди реализуют социальные ожидания – «инспектации» друг друга, нормы поведения, права и обязанности своей социальной роли.</p> <p>3.Человек реализует социальные роли через «подражание» (в детстве), «исполнение» и «выбор» тех ролей и групп, где этого человека ценят.</p>	<p>1.Люди взаимодействуют друг с другом, если испытывают взаимную симпатию, расположение, аттракцию.</p> <p>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.</p>

Теория этнометодологии (Гарфинкель)	Психоаналитические теории	Теория драматургического подхода (Гофман)
<p>1. Взаимодействие людей регулируется законами, нормами, правилами, ценностями – это центр социального взаимодействия.</p> <p>2. Люди сами стремятся к установлению согласия, каких-то правил.</p>	<p>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).</p>	<p>1. Люди, как актеры, разыгрывают роли, хотят произвести хорошее впечатление на других, скрывают свои недостатки.</p> <p>Взаимодействие людей – это театральная пьеса.</p>
Балансные теории (Хайдре, Ньюком)	Трансакционная теория (Э. Берн)	Теория конфликтов (Парк, Рекс)
<p>1. Взаимодействие людей зависит от того, насколько сбалансированы их мнения, установки по отношению к друг к другу и третьим объектам (предметам, людям).</p> <p>2. Продолжение отношений при сбалансированности мнений людей: «Друзья моих друзей – мои друзья»; «Враги моих врагов – мои друзья».</p> <p>3. Возможен разрыв отношений между людьми при диссонансе их мнений (например, «муж любит свой автомобиль, его жена не любит автомобиль» - диссонанс, который</p>	<p>1. Взаимодействие людей зависит от психологических позиций, занимаемых ими в процессе общения.</p> <p>2. Человек может занимать позицию Взрослого, Родителя либо Ребенка в той или иной ситуации взаимодействия.</p> <p>3. Различные формы взаимодействия людей характеризуются специфическими позициями участников.</p> <p>4. Выделяют формы взаимодействия: ритуалы, операции, времяпрепровождение, игры,</p>	<p>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).</p> <p>2. Причины конфликтов: наличие противоречивых интересов и целей, мнений людей.</p>

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, поцелуи, 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.;

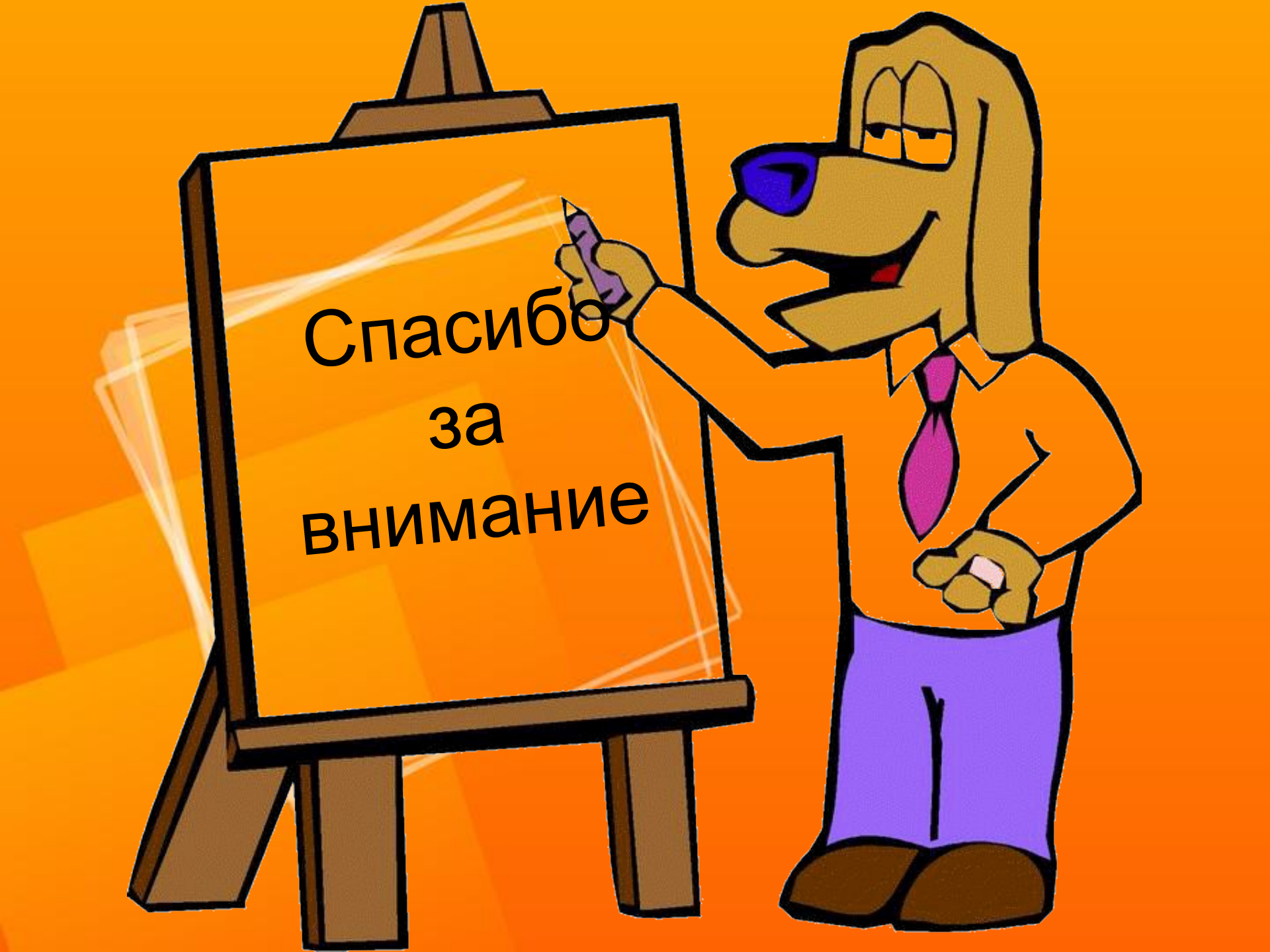
Жесты доминирования: руками делаются решительные, резкие взмахи сверху вниз;

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 blue pants. The dog is standing next to a whiteboard on an easel, holding a green marker and pointing at the text. The background is a solid blue color with some faint white lines.

Спасибо
за
внимание