Реферат

Психология общения и методы влияния людей друг на друга. Механизмы социально-психологического воздействия

1. Основные функции общения

Необходимо уяснить само понятие «общение» и найти многообразие его определений. Общение - сложный, многогранный процесс, выступающий одновременно как процесс информационный, взаимодействие и отношение людей друг к другу, как процесс взаимовлияния друг на друга и процесс сопереживания и взаимопонимания. Общение - намеренное взаимовоздействие на поведение, состояние, установки, уровень активности и деятельности партнера, в ходе общения возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимопереживании, взаимовлиянии, взаимопонимании и т.д.

Основные функции общения: 1) информационно-коммуникативные (связанные с приемом и передачей информации, познанием людьми друг друга); 2) регуляционно-коммуникативные (регуляция людьми поведения друг друга, организация совместной деятельности); 3) аффективно-коммуникативные (определяют эмоциональную сферу человека). В реальном акте общения все функции переплетаются. Общение всегда - это процесс взаимовлияния. Это влияние может быть большее или меньшее, скрытое или явное, положительное (дружеское, доброжелательное) или отрицательное (конфликтное, враждебное). Сила его зависит от духовного богатства личности, а также от личностных качеств человека.

Следует определить стороны и виды общения. Так, при анализе сторон общения важно отметить трехстороннюю модель: коммуникация - обмен информацией между участниками общения в совместной деятельности с помощью вербальных и невербальных средств; интеракция - взаимодействие общающихся, обмен поступками, действиями; перцепция - восприятие общающимися друг друга.

Виды общения: 1) по положение коммуникантов в пространстве и времени - контактное и дистантное общение;

) по наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата» - непосредственное (контакт) и опосредованное (косвенное);

) по форме языка - устное и письменное;

) с точки зрения позиции я-говорящего и ты-слушающего - диалогическое и монологическое;

) с точки зрения количества участников - межличностное, групповое, массовое;

) с точки зрения обстановки общения и взаимоотношений общающихся - частное и официальное;

) по использованию или неиспользованию средств языка - вербальное (речевое, словесное), невербальное (бессловесное с использованием мимики, жестов, позы).

Рассматривая уровни общения, следует выделить три:

) внутриличностный уровень - общение человека с самим собой, когда он развивает идеи, планы, готовится к общению с кем-то;

) межличностный - общение между двумя и более людьми;

) общественный - общение с большой аудиторией.

Важнейшая цель и итог общения - удовлетворение своих биологических, социальных и духовных потребностей.

Явления общения:

А) Эмоциональное переживание в общении составляет основу дружбы и любви. Положительная эмоциональная связь в общении возникает, когда установки и ожидания людей реализуются в процессе общения.

Б) Формирование картины мира - при сопоставлении представлений окружающих со своими, человек осознает, каков окружающий его мир и каков он сам в мире, формируется образ собственного Я.

В) Изменение человека в процессе общения: а) естественное (как результат общения); б) направленное (в процессе формирования личности: учитель-ученик).

Г) Совместная работа - узловой момент общения. Она зависит от лидера (руководителя группы), социальных, политических, государственных установок. В результате могут сформироваться конструктивные и иные формы отношений.

Формы отношений:

дружеская кооперация - партнеры доверяют друг другу, готовы оказать помощь при разрешении задач группы;

антагонистическое соперничество - основано на отсутствии доверия, уважения друг к другу, каждый стремится доказать свое превосходство;

дружеское соревнование - партнеры положительно относятся друг к другу, хотя и проявляют здоровое соперничество.

Примитивный уровень общения - самый низкий. Для человека, общающегося на этом уровне, собеседник воспринимается как предмет, нужный для слушания его речи или мешающий ему. Руководствуется эгоистическими потребностями. Окружающие оцениваются по чисто внешним качествам: сильный-слабый, старый-молодой.

Манипулятивный уровень общения - использование партнера в своих целях. Субъект для такого воспринимается как соперник в игре, которого надо обыграть. Выигрыш имеет для него материальную, житейскую или психологическую выгоду. В процессе общения «манипулятор» стремится выявить у партнера не его особенности, которые могут быть использованы как слабые места для оказания сильного воздействия. Предпринимаются различные ходы, чтобы обмануть собеседника, скрыть собственное истинное лицо.

Контакт масок характеризует ситуацию, когда у людей нет подлинного желания контакта или готовности к нему. Человек, общающийся на этом уровне, в зависимости от направленности общения выбирает ту или иную маску - доброты, агрессии, безразличия, простодушия. В процессе общения подчеркивается стремление к скорейшему его прекращению.

Игровой уровень общения свойственен людям, знающим друг друга и проявляющим взаимный интерес. Общение строится на стремлении обоих принести радость друг другу, пользу, на взаимообогащении. Партнеры равны между собой, доверяют друг другу, ценят достоинства и прощают недостатки.

Деловой уровень общения - общающиеся стремятся разрешить деловые вопросы, затрагивающие интересы каждого из них, коллектива, общества в целом.

Духовный уровень общения является наивысшим. Партнер воспринимается как носитель духовных ценностей, которые вызывают у вас чувства, родственные благоговению, восторгу, обожанию.

Стиль общения - это структурное единство выразительных средств, применяемых коммуникаторами в общении и создающих, во-первых, семиотическое (знаковое) и семантическое (смысловое) поле коммуникаций, а также, во-вторых, определяющих меру совместимости коммуникативных ценностей и харизматических качеств общающихся.

В теории управления выделяют 3 стиля общения, которые в меньшей степени обнаруживают источники и особенности стилизации общения: авторитарный, демократический, либеральный.

Необходимо понять, что такое влияние с точки зрения психологии. Психологическое влияние - воздействие на психологическое состояние, мысли, чувства, поступки партнера по общению с целью изменения его поведения. Средства влияния:

1) вербальные - (7%);

2) невербальные - (55%);

) паралингвистические (тон, звуки речи) - (38%).

Анализируя пятый вопрос, необходимо различать основные механизмы социально-психологического воздействия: заражение, подражание, внушение, убеждение и др. формы и механизмы влияния людей друг на друга в практике общения.

Заражение - бессознательная, невольная и спонтанная передача эмоционального состояния одного человека другому. Человек здесь не испытывает организованного, преднамеренного давления, но неосознанно усваивает образцы чужого поведения, лишь подчиняясь ему. «Заражение» происходит вследствие психического воздействия на человека эмоционального заряда, чувств и страстей другого человека в условиях непосредственного контакта. Заражение может осуществляться как вербально, так и невербально. Средства: артистизм, экспрессия, постепенное вовлечение партнера в выполнение некоторых действий; интимный взгляд; телесный контакт (прикосновение, объятие); искренность.

Подражание - воспроизводство человеком определенных образцов поведения, манеры говорить, способа мышления другого человека. Это следование общим примерам, эталонам, стереотипам, одно из явлений групповой интеграции. В результате подражания возникают групповые нормы и ценности. Подражанию поддаются дети, впечатлительные, не умеющие самостоятельно мыслить или слабовольные люди. Средства: известность, компетентность, призыв, демонстрация модного поведения. Законы подражания: а) подражание от внутреннего к внешнему (духу религии подражают раньше, чем обрядам); б) низшие подражают высшим (провинция - городу, дворянство - королевскому роду).

Внушение - сознательное неаргументированное воздействие одного человека на другого или группу, имеющее целью изменение его состояния или отношения к чему-либо. Активное воздействие, осуществляемое вербально, но адресуемое не логике, а эмоциональному миру человека. При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанной на ее некритическом восприятии. Эффект внушения зависит от возраста. Так, дети более внушаемы, чем взрослые. Также более внушаемы люди утомленные и ослабленные физически. Однако эффект воздействия внушения тем выше, чем выше авторитет и престиж менеджера, а также доверие к нему. Особенно высокий эффект от внушения достигается тогда, когда подчиненный возбужден и срочно ищет выход из создавшегося положения. В этот момент он готов следовать любому совету менеджера. Средства: личные магнетизм, личный авторитет, использование средств обстановки, усиливающее воздействие (приглушенный свет, тихая музыка, речь); выбор легко внушаемых партнеров; уверенное поведение.

Убеждение - сознательно аргументированное воздействие на человека, имеющее целью изменение его решения или мнения. Процесс и результат целенаправленного воздействия с помощью системы рациональных аргументов, ориентированных на критически настроенную личность. Убеждения - активная жизненная позиция человека. Оно построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию (в отличие от внушения, при котором достигается не согласие, а просто принятие информации в готовом виде). Убеждение - интеллектуальное воздействие, а внушение - эмоционально-волевое. Поэтому убеждение имеет более медленное воздействие. Средства: представление аргументов, открытое признание как сильных, так и слабых сторон, получение согласия на каждом этапе обсуждения.

. Психологическая совместимость. Психология конфликта и основные стилевые методы его разрешения

При рассмотрении понятия психологической совместимости, необходимо дать трактовку межличностной совместимости и обозначить уровни совместимости. Межличностная совместимость - это приятие партнеров по общению в совместной деятельности. Приятие основано на оптимальном сочетании значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-психологических характеристик партнеров по общению (ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов и т.п.). Индивидуально-психологические характеристики не существуют сами по себе, они проявляются в поведении и поступках человека.

Межличностная совместимость сопровождается положительными эмоциями: возникновением взаимной симпатии, уважением, уверенностью в благополучном исходе будущих контактов, переговоров между партнерами.

Различают 4 уровня совместимости:

1) Психофизиологический уровень совместимости основывается на взаимодействии темпераментов, потребностей и других психофизиологических характеристик.

2) Психологический уровень включает сочетаемость характеров и стереотипов поведения.

) Социально-психологический уровень совместимости предполагает согласование функционально-ролевых ожиданий и действий.

) Социологический уровень предполагает совпадение или сходство интересов, ценностных ориентаций партнеров в совместной деятельности.

Психологическая совместимость (ПС) в деловом общении определяется доминирующей установкой на совместное решение деловых задач при условии взаимного принятия людей, согласования их интересов и мотиваций, а также функционально-ролевых ожиданий: человек должен соответствовать тому, что от него ожидают в соответствии с его возрастом, полом и квалификацией.

Психологическая совместимость требует: взаимной симпатии, отсутствия эгоцентрических установок, готовности и способности ужиться с другим человеком. В противном случае возникает конфликт.

Особое внимание следует обратить на различные точки зрения и подходы в отношении феномена конфликта, знать основные стадии развития конфликта, а также его положительные и отрицательные функции. Конфликт - (от лат. столкновение) - столкновение, протвобороство противоположно направленных, не совместимых друг с другом сил, тенденций; противоречие, возникающее между людьми или коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между двумя или более сторонами. В основе конфликтов лежит отсутствие согласия.

Конфликт возникает с предконфликтной ситуации, т.е. с роста напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта вследствие определенных противоречий. Также для предконфликтной ситуации характерен рост недоверия, предъявление претензий, уменьшение контактов, накопление обид. В дальнейшем может произойти разрушение прежних структур взаимодействия, переход от взаимных обвинений к угрозам, рост агрессивности, формирование «образа врага» и установка на борьбу с ним. Предконфликтная ситуация переходит в открытый конфликт, но для этого нужен инцидент.

Инцидент - это пусковой механизм для конфликта. Инцидентом может стать грубая фраза, игнорирование вопроса коллеги или пациента, отсутствие тепла в палате и т.д. Инцидент может быть случайным, закономерным или спровоцированным одной из сторон.

Причины конфликтов:

. Противоречивость потребностей, желаний, интересов, целей или ценностей отдельных личностей.

. Взаимосвязь обязанностей. Когда 1 человек или группа зависят в выполнении задачи от другого человека или группы, всегда есть вероятность конфликта. общение психологический конфликт

. Неудовлетворительная коммуникация. Плохая передача информации: не услышал, тихо сказал и т.д.

. Слабая эргономичность рабочих мест. Эта причина вызывает конфликт, когда должностная функция не подкреплена в полной мере нужными средствами для ее выполнения: нет необходимой техники, недостаточное количество пространства теснота, шум, жара, холод. Вследствие этого повышается утомляемость, раздражительность, возникают головные боли, стресс, агрессия.

. Различия в манере поведения и жизненном опыте.

. Недостаточный уровень профессионализма.

Конфликт чаще всего ассоциируется с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью. Но это явление имеет и положительные функции: полностью или частично устраняет противоречия; уменьшает степень слепой покорности; способствует становлению групповой солидарности; высвечивает слабые места и нерешенные вопросы; позволяет ослабить эмоциональную напряженность; проявляет психологическую устойчивость к стрессам; служит одним из средств самоутверждения личности.

Отрицательные функции конфликта: может приводить к заболеваниям; может сопровождаться стрессом или насилием; часто разрушает систему межличностных отношений; формирует образ «врага», предвзятость; может ухудшить качество работы/учебы; подрывает доверие; ведет к меньшей степени сотрудничества в будущем.

Динамика конфликта включает в себя следующие стадии: 1) предконфликтная ситуация; 2) конфликтное взаимодействие; 3) разрешение конфликта.

Можно условно выделить несколько уровней проявления конфликта в сфере сервисных услуг:

1) между клиентом и менеджером;

2) между сотрудниками учреждения;

) между клиентами.

При рассмотрении третьего вопроса следует рассмотреть различные классификации конфликтов.

Конструктивные конфликты, не разрушительные, имеющие положительные стороны и функции, повышающие деятельность.

Деструктивные - приводящие к разрушительным действиям, резкому снижению эффективности деятельности.

Конфликты: скрытые и явные.

Существуют 4 основных типа конфликта:

Межличностный - столкновение людей с различными интересами, ценностями, темпераментом, характером, манерами поведения.

Конфликт между личностью и группой возникает, если личность займет позицию, отличную от позиции группы или норм группового поведения.

Межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт возникает, если к человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы или требования, не согласующиеся с его личными ценностями.

Внутриличностные конфликты проявляются в кризисах - событиях с неопределенным исходом и опасностью потерь. Кризис - внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой, с его точки зрения, ситуации. Существуют основные типы кризиса: кризисы развития, требующие поддержки и специальных способов разрешения; кризис лишения относится к утрате человека;

Раскрывая третий вопрос, касающийся стилей разрешения конфликта, важно отразить все многообразие способов разрешения конфликтов и конфликтных ситуаций. Существует 5 основных стилей разрешения конфликта - по системе Томаса-Килменна. Эта система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликтной ситуации. Ваш стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально).

. Стиль конкуренции. Человек, использующий конкуренцию (соперничество) весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и способен на волевые решения. В стиле конкуренции человек старается удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других людей.

Этот стиль эффективен, когда:

вы обладаете определенной властью, авторитетом для принятия решения;

вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны, и вы имеете возможность настаивать на них;

исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение проблемы;

вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять.

Стиль неэффективен:

в личных и семейных отношениях;

вы хотите ладить с людьми.

. Стиль уклонения реализуется, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем или просто уклоняетесь от разрешения конфликта, Вы не делаете попыток удовлетворить свои или чьи-то интересы. Вы игнорируете проблему, перекладывая ответственность за ее решение на другого человека.

Стиль эффективен, если:

затрагиваемая проблема не столь важна для вас, и вы не хотите тратить на нее силы;

когда чувствуете, что находитесь в безнадежном положении;

чувствуете себя неправым;

оппонент обладает большей властью, с ним нельзя спорить;

вы не владеете информацией в полной мере;

вы хотите получить отсрочку для решения проблемы, хотите выиграть время, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-то поддержкой;

эмоциональная напряженность очень высока, и вы чувствуете, что нельзя подливать «масла в огонь».

Стиль неэффективен когда:

необходимо удовлетворять свои интересы или интересы других людей;

не хотите уходить от ответственности и «убегать» от проблемы.

. Стиль приспособления означает то, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Стиль немного схож со стилем уклонения, но основное отличие в том, что вы действуете, участвуете в ситуации и соглашаетесь с тем, чего хочет другой. В уклонении же вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека.

Стиль рекомендуется, если:

исход очень важен для другого, но не существенен для вас;

вы не можете одержать верх, т.к. другой обладает большей властью;

хотите сохранить хорошие отношения;

понимаете, что правда не на вашей стороне;

вы хотите дать кому-то полезный урок, считая, что он ошибается.

Стиль неэффективен:

не хотите приспосабливаться к кому-то;

чувствуете, что другой человек не собирается потом уступить вам, не оценит вашей жертвы;

исход очень важен для вас.

. Стиль сотрудничества. Вы активно участвуете в разрешении проблемы и отстаиваете свои интересы, принимая интересы другого человека. Этот стиль требует длительной работы по сравнению с другими подходами к конфликтам, т.к. вы открыто «выкладываете на стол» нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их.

Стиль эффективен, если:

стороны имеют скрытые нужды;

в семейных отношениях существует недопонимание;

решение проблемы важно для обеих сторон, и никто не хочет от него устраниться;

есть время и желание поработать над возникшей проблемой;

оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.

Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Стиль сотрудничества является наиболее трудным, но он позволяет выработать удовлетворяющее обе стороны решение в сложных ситуациях конфликта.

. Стиль компромисса характеризуется тем, что вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое. Т.е. вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и взвешивая все для разработки компромиссного решения, которое устроило бы обоих. Отличие от сотрудничества: компромисс достигается на более поверхностном уровне; вы уступаете и другой уступает в чем-то, и, в результате, вы можете прийти к общему решению; вы не ищете скрытые нужды и интересы, говорите только о желаниях.

Стиль эффективен, когда:

обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;

вас устраивает временное решение;

вы хотите решить что-то быстро, у вас нет времени для сотрудничества;

другие подходы оказались неэффективными;

компромисс позволит вам сохранить хорошие взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 2013.

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. - М., 2012.

. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб., 2010.

. Психология и этика делового общения / под ред. В.Н. Лавриненко. - М., 2004.

. Рамендик Д.М. Управленческая психология. - М., 2006.

. Скотт Д.Г. Конфликты и пути их преодоления. - Киев, 1999.