МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФИЛИАЛ В Г.МИНСКЕ

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

По теме

Процесс экспериментального общения, его особенности и специфика

Выполнила

Локтева О.В.

Минск, 2006 г.

**Введение**

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Соответственно в общении различаются три стороны: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Советская психологическая наука исходит из принципа неразрывного единства общения и деятельности, в то время как в западных социально-психологических системах описывается обычно какая-либо одна сторона общения и контакт между людьми сводится либо к обмену информацией, либо к взаимодействию, либо к процессу межличностной перцепции, причем связь этих сторон с совместной деятельностью практически не используется. Коммуникативная сторона общения связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами, т.е. с учетом отношений между партнерами, их установок, целей, намерений, что приводит не просто к «движению» информации, но к уточнению и обогащению тех знаний, сведений, мнений, которыми обмениваются люди. Средствами коммуникативного процесса являются различные знаковые системы, прежде всего речь, а также оптико-кинетическая система знаков (жесты, мимика, пантомимика), пара- и экстралингвистическая системы (интонация, неречевые вкрапления в речь, например, паузы), система организации пространства и времени коммуникации, наконец, система «контакта глазами». Важной характеристикой коммуникативного процесса является намерение его участников повлиять друг на друга, воздействовать на поведение другого, обеспечить свою идеальную представленность в другом (персонализацию), необходимым условием чего выступает не просто использование единого языка, но и одинаковое понимание ситуации, в которой происходит общение.

Интерактивная сторона общения представляет собой построение общей стратегии взаимодействия. Различают ряд типов взаимодействия между людьми, прежде всего кооперацию и конкуренцию. Однако абстрактная характеристика этих типов как просто «согласия» или «конфликта» приводит к формальному описанию данного процесса, что характерно для западной социальной психологии. И хотя на этом пути достигнуты определенные результаты, например расчет и прогноз стратегий поведения партнера с применением элементов математической теории игр, формальный характер описания исследуемых стратегий и тот факт, что анализируется взаимодействие лишь двух человек, препятствуют применению полученных данных при анализе различных видов взаимодействия людей в реальной жизни. Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей поведения.

**1. Процесс экспериментального психологического общения, его особенности и специфика**

Психологический эксперимент – это совместная деятельность испытуемого и экспериментатора, которая организуется экспериментатором и направлена на исследование особенностей психики испытуемых. Процессом, организующим и регулирующим совместную деятельность, является общение. Испытуемый приходит к экспериментатору, имея свои жизненные планы, мотивы, цели участия в эксперименте. И естественно, на результат исследования влияют особенности его личности, проявляющиеся в общении с экспериментатором. По тесту Бине-Симона оценка интеллектуального развития детей зависит от социального статуса его семьи, (процедура эксперимента оказывает большее воздействие на детей, чем на взрослых). Основоположников изучения социально-психологических аспектов психологического эксперимента стал С.Розенцвейг. Он выделил основные факторы общения, которые могут искажать результаты эксперимента:

\*Ошибки «отношения к наблюдаемому». Они связаны с пониманием испытуемым критерия принятия решения при выборе реакции.

\*Ошибки, связанные с мотивацией испытуемого. Испытуемый может быть мотивирован любопытством, гордостью, тщеславием и действовать не в соответствии с целями экспериментатора, а в соответствии со своим пониманием целей и смысла эксперимента.

\*Ошибки личностного влияния, связанные с восприятием испытуемым личности экспериментатора.

Само участие в эксперименте порождает ряд поведенческих проявлений:

1. Эффект плацебо - был обнаружен медиками: когда испытуемые считают, что препарат или действия врача способствуют их выздоровлению, у них наблюдается улучшение состояния. Эффект основан на мех-мах внушения и самовнушения.
2. Эффект «Хоторна» - проявился при проведении социально-психологических исследований на фабриках. Привлечение к участию в эксперименте, расценивалось испытуемым как проявление внимания к нему лично. Участники вели себя так, как ожидали от них экспериментаторы. Эффект Хоторна можно избежать, если не сообщать испытуемому гипотезу исследования или дать ложную, а также знакомить с инструкциями как можно более безразличным тоном.
3. Эффект социальной фасилитации (усиления) или эффект аудитории – эффект аудитории (обнаружен Г.Зайонцем). Присутствие любого внешнего наблюдателя изменяет поведение человека, выполняющего ту или иную работу. Ярко проявляется у спортсменов. После проведения дополнительных исследований были установлены зависимости:

\*чем более компетентен и значим наблюдатель, тем эффект существеннее; \*влияние тем больше, чем труднее задача;

\*соревнование и совместная деятельность, увеличение кол-ва наблюдателей усиливает эффект;

\*тревожные испытуемые при выполнении сложных и новых заданий, требующих интеллектуальных усилий, испытывают большие затруднения, чем эмоционально стабильные личности;

\*присутствие внешнего наблюдателя повышает мотивацию испытуемого (оно может либо улучшить продуктивность, либо привести к срыву деятельности).

**2. Субъекты экспериментального общения, основные факторы, искажающие результаты эксперимента**

Для контроля влияния личности испытуемого и эффектов общения на результаты эксперимента предлагается ряд приемов:

1.Метод «плацебо вслепую» или «двойной слепой опыт». Контролируется эффект Розенталя (он же – эффект Пигмалиона). Подбираются идентичные контрольная и экспериментальная группы. Экспериментальная процедура проводится в обоих случаях. Сам экспериментатор не знает, какая группа получает «нулевое» воздействие, а какая подвергается реальному манипулированию. Этот план позволяет элиминировать и эффект ожиданий испытуемого, и эффект ожиданий экспериментатора.

2. «Метод обмана» основан на целенаправленном введении испытуемых в заблуждение. При его применении возникают этические проблемы, многие считают его неприемлемым.

3. Метод «скрытого эксперимента» - эксперимент так включается в естественную жизнь испытуемого, что он не подозревает о своем участии в исследовании в качестве испытуемого.

4. Метод независимого измерения зависимых параметров применяется очень редко, т.к. реализовать его на практике трудно. Эффект воздействия измеряется при контроле результатов учебной или трудовой деятельности бывшего испытуемого.

5. Контроль восприятия испытуемым ситуации – данные, получаемые при постэкспериментальном опросе, позволяют лишь отбраковать неудачные пробы или учесть эту информацию при интерпретации результатов эксперимента, когда уже ничего нельзя исправить. (1)

**3. Проблемы, возникающие при общении**

Недостаток общения или неверно выбранная манера поведения ведет к взаимному недоверию, отчуждению, чувству досады и серьезным конфликтам. Именно поэтому умение правильно строить взаимоотношения устраняет большинство конфликтных ситуаций как в деловых, в дружеских, так и в семейный взаимоотношениях

Сейчас мы рассмотрим самые распространенные затруднения, возникающие при общении

* Угрозы и запугивание быстрее всего прочего уничтожает сердечность, близость, открытые и честные взаимоотношения
* Гнев и ругань характерны для борьбы характеров, в которой никто не ищет решения и никто не идет на компромисс. В результате этого окружающие люди испытывают состояние подавленности или хронического раздражения
* Любая попытка манипулировать партнером, давить н6а него, чтобы получить желаемое (обманывать, кричать, плакать, подчеркнуто молчать) не проходит бесследно. Постоянные попытки влиять на человека таким образом вызывают раздражение
* Использование знания о слабых сторонах человека – порочное поведение, которое может навсегда поссорить с собеседником
* Постоянное напоминание о старых грехах
* Попытки уйти от неприятной темы, прерывая диалог и удаляясь из комнаты, игнорируя обращенные к вам слова, сбивая с толку собеседника или давая показательный обет молчания, обычно оскорбляют людей и вызывают их раздражение
* Непрерывное ворчание
* Негативные ярлыки (ничтожный, посредственный, ленивый и т.д.) и личные оскорбления порождают обиду и негодование
* Прямые обвинения и попытки вызвать у собеседника чувство вины порождает протест и желание ответить тем же
* Позиция «Я прав, а вы – нет» препятствует стремлению достигнуть компромисса
* Обнаружив у себя задатки выдающегося психоаналитика, вы можете не удержаться от искушения проанализировать и интерпретировать поведение друзей или знакомых. Самое опасное заключается в том, что вы, вероятнее всего, сообщите им результаты своего анализа. Поступая так, вы рискуете вызвать обиду и раздражение человека, независимо от того правильны ваши выводы или нет
* Требования и ультиматумы часто приводят человека в ярость или вызывают протест
* Преувеличенные обобщения с использованием таких слов, как всегда, никогда, все, когда-либо еще, навсегда, - вероятнее всего, дань эмоциям. Они преувеличивают значимость происходящего или совершенного человеком поступка, осуждая его (Например «Все, о чем вы когда-либо думали…»)
* Попытка отвлечься от предмета дискуссии усложняет поиск и принятие решения
* Взаимные жалобы и сетования на превратности судьбы часто помогают людям снять психическую нагрузку. Но во время таких встреч мы редко вслушиваемся в жалобу другого человека, ожидая лишь возможности начать рассказывать свои переживания
* Частое прерывание собеседника, особенно если человека занимается детальным описанием своих чувств
* Сообщения, которые вызывают противоречивые впечатления, не способствуют пониманию
* Откровенное стремление показать свое превосходство во время разговора выглядит со стороны как самолюбование
* Обилие вопросов обычно раздражает других людей

**4. О пользе умения слушать**

Если представить, что собеседник слушает меня в гробовой тишине, отведя в сторону глаза. То моим первым желанием будет немедленно прервать разговор. Так же можно подумать, что я выбрала неподходящее время и отвлекаю человека, занятого своими мыслями. Между тем вполне возможно, что он меня внимательно слушал, но в привычной для него манере. Просто поведение моего гипотетического собеседника не содержало сигналов, которые бы можно было интерпретировать как внимание и стремление понять меня. А ведь используя несколько простых приемов, он мог бы избавить меня от неприятного ощущения дискомфорта, придав уверенность моей речи, и доставил бы несколько приятных минут, проявив ко мне внимание и интерес. Рассмотрим несколько приемов, которые позволяют продемонстрировать интерес к собеседнику, поддержать разговор и расположить к открытости и обстоятельному изложению важных подробностей. Первое, что необходимо помнить – говорящему очень важно видеть глаза. В них он видит, как его понимают и интересен ли он слушателю. Повторяющиеся время от времени покачивания головой и проходящие слова и междометия, которыми можно сопровождать его рассказ (да-да, о-о-о, ага, х-м-м-м и т.д.), дают понять, что слушатель, по меньшей мере, следит за нитью повествования. Выяснение слушателем непонятных моментов и уточнение некоторых деталей не только указывают на пристальное внимание слушателя, но и помогают собеседнику удостовериться, что слушатель представляет, о чем идет речь. Выражение лица и тон голоса позволяют судить о чувствах слушателя: проявление искреннего интереса и добросердечности – ил, наоборот, сообщают ему о нетерпении слушателя, безразличии, скуке или даже презрении. Человека, умеющего слушать, отличает всегда дружеский и уважительный тон, даже если он при этом не согласен с собеседником. Каждый имеет право на почтительное отношение, не важно, совпадают или нет его точка зрения, идеи и чувства с вашими собственными. Даже если ваш оппонент говорит безнравственно и вызывает у вас отвращение, лучше не вступать в конфронтацию, а до последней минуты стараться сохранять дружелюбие или хотя бы подчеркнуто вежливое отношение. Нужно развивать в себе умение принимать позицию других людей. Хороший слушатель может ненадолго отложить личные реакции и чувства и потратить некоторое время, чтобы, встав на место оппонента, понять его точку зрения. Если это удается, человек начинает чувствовать себя более комфортно, а, следовательно, становится с вами более открытым и говорит более откровенно. Психологи часто используют умение слушать, чтобы помочь людям понять свои ощущения и упорядочить мысли. Дело в том, что всякий раз, когда вы спрашиваете другого человека относительно его намерений, представлений, мыслей или чувств, вы не только получаете информацию сами, но и помогаете ему осознать его собственные цели и намерения, уяснить, что же он на самом деле думает и хочет. Для этого лучше всего использовать вопросы, требующие объяснений и дополнительной информации, или хотя бы вопросы, предполагающие ответы «да» или «нет». Другой, весьма полезный способ слушать собеседника, заключается в том, что время от времени нужно пересказывать вслед за говорящим некоторые основные моменты сказанного им. Не стоит повторять все дословно, равно как и добавлять вашу собственную интерпретацию его мыслей или чувств. Просто примите полученную информацию и повторите ее своими словам. Нужно обращать внимание, какие чувства и по какому поводу проявляет собеседник, и во время пересказа стараться повторить эти чувства. Здесь стоит вспомнить, что людям свойственно временами не осознавать свои внутренние чувства и проявлять их через эмоции бессознательно. Указав собеседнику на их проявления, можно помочь ему понять его глубокие переживания. При этом очень внимательно и корректно нужно выбирать слова, чтобы они соответствовали реальной интенсивности эмоций собеседника. Если человек говорит не вполне связно и запутанно, то пересказ важных моментов поможет ему сконцентрироваться на предмете разговора, проверит свою точку зрения, откорректировать мысли и чувства и прояснить для себя ситуацию. Если беседа затянулась или в ходе разговора были затронуты многие стороны проблемы, нужно подвести итог разговора, сжато повторив наиболее важные моменты, высказанные идеи и найденные варианты решения – тогда в памяти всех участников разговора останется хорошее понимание ситуации в целом. Именно по этой причине психологи обычно подводят итог в конце каждого терапевтического сеанса.

**Заключение**

Основными механизмами познания другого человека являются идентификация и рефлексия. В процессе межличностного восприятия и познания возникает ряд «эффектов»: первичности, новизны, ореола. Большую роль также играют явления стереотипизации и каузальной атрибуции. Знание этих механизмов позволяет выявить психологическое содержание процесса взаимопонимания, достигаемого в ходе общения. Связь общения с определенным характером отношений между людьми проявляется и при эмоциональной регуляции перцептивного процесса, в частности в явлении аттракции, тяготения. Рассмотрение трех сторон общения в единстве – важное условие оптимизации совместной деятельности людей и их отношений. Одной из задач социальной психологии является разработка средств корректировки и оптимизации общения, развития способностей и навыков общения, особенно необходимых тем категориям людей, которые профессионально связаны с процессом общения (руководители, педагоги, врачи и др.) среди различных форм обучения искусству общения значительное место занимает социально-психологический тренинг, т.е. овладение разными формами общения с помощью специальных систем заданий (программ). (2)

**Список использованных источников**

1. Экспериментальная психология: Учебник для вузов/ В.Н. Дружини. – 2-е изд., доп. – СПб.: Питер, 2004.
2. Краткий психологический словарь/Сост. Л.А. Карпенко; Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1985.