

Психология общения

тема: Влияние ролевого поведения на процесс общения

Инструкция

1. Прочитайте лекционный материал, сделайте краткий конспект
2. Сделать тезаурус по изученному материалу (основные понятия и термины по теме должны быть записаны в тетрадь)

КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИИ ПРИСЫЛАТЬ НЕ НАДО, ВОПРОСЫ ПО ИЗУЧЕННОЙ ТЕМЕ БУДУТ ВКЛЮЧЕНЫ В КОНТРОЛЬНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

1. Статусные роли, ситуативные роли и стили участников общения
2. Социально-психологические типы собеседников

1. Статусные роли, ситуативные роли и стили участников общения

В психологии общения имеет место отнесение семейных, статусных и ситуативных ролей участников общения к социально-ролевым структурным компонентам вербальной и невербальной коммуникации и рассмотрение используемых в этом контексте стилевых механизмов общения.

Статусные роли участников общения

Понятие (социальный феномен) «статусная роль», – указывает на поведение (предполагает собою определённое поведение), предписанное человеку его семейным положением, гражданским социальным положением и/или возрастным, половым, профессиональным, должностным социальным статусом.

В самом начале конкретного коммуникативного акта (в первые моменты времени каждой коммуникативной ситуации), от его участников требуется понимание собственной социальной роли и роли партнёра. Это необходимо для того, чтобы сориентироваться в ситуации и выбрать соответствующую манеру вербального и невербального поведения. Не случайно, когда представляют друг другу незнакомых людей, то называют одну из основных социальных ролей применительно к ситуации и/или относительно того, кто именно представляет человека. Например, – «... знакомьтесь, это Дима – мой однокурсник», остальные роли в таком случае опознаются по внешнему виду человека или предполагаются сопутствующими названной роли.

Ситуативные роли участников общения

По ходу общения (в течение всего процесса общения) могут быть выделены и ситуативные роли коммуницирующих, существенно влияющие на характер общения. В числе ситуативных ролей:

- «лидер», – стремящийся вести разговор, контролировать и направлять его ход и т.п.;
- «посредник», – внимательно следящий за общим ходом беседы, уравнивающий интересы различных людей и т.п.;
- «капризный ребенок», – внешне нарушающий любые запреты, выступающий с независимыми суждениями и т.п.;
- «гибкий человек», – всегда готовый приспособиться к различным социальным ситуациям и т.п.

Стилевые механизмы, использующиеся в общении

Стилевые характеристики участников общения проявляются в особенностях речевого и неречевого стиля поведения коммуникантов, в применяемых ими коммуникативных стратегиях и тактиках.

Имеется ранжирование речевых стилей общения по степени внимания говорящих (общающихся) к своей речи. «Одностильно» говорящий (общающийся) выступает как тот, кто вступает в речевое общение, уделяя выбору вербальных (языковых) средств общения минимальное внимание; в разных ситуациях и с разными партнерами он не способен проявить языковую (речевую) гибкость. «Разностильно» говорящий (общающийся) выступает как человек, обладающий высоким уровнем языковой (речевой) компетенции, и, с одной стороны, стремящийся сохранить свой уникальный стилизованный облик в разных коммуникативных ситуациях, а с другой стороны – умеющий выполнять в общении различные речевые роли, умеющий использовать разностильный речевой (языковой) репертуар в зависимости от обстоятельств общения и от личности собеседника.

Имеют место так же и стили слушания, которые так же можно расположить между двумя крайними позициями: от умения (желания) до неумения (нежелания) слышать и слушать.

Помимо индивидуальных особенностей говорящих и слушающих, выбор стиля речевого поведения зависит от социального контекста. Обращение к речи официальной или поэтической, научной или бытовой, деловой или публицистической, – «задано» социальной ролевой ситуацией. Речь в этой связи характеризуется как средство утверждения социального статуса. В социально ориентированном общении социальные роли говорящих и слушающих выступают в качестве важнейшего фактора речевого поведения. Вместе с тем, существует следующая функциональная зависимость: не только ролевая ситуация задает характер речевого поведения её участников, но и выбранные языковые средства конструируют, подтверждают социальную ситуацию. Язык, безусловно, является одним из инструментов утверждения социального статуса участников общения. В связи с этим в психологии общения выделяется феномен того, что для адекватного понимания речевого общения участники коммуникации стараются различными способами обозначить социальные отношения, в структуре которых предполагается развернуть общение. При этом, кроме прямых представлений, когда называются наиболее значимые для общения социальные роли собеседников, существуют косвенные, – социально-символические средства демонстрации социального статуса и ролевых репертуаров общающихся.

Социально-символические средства речевого сообщения.

Выбор формы обращения. Выявлено, что форма обращения выявляет социальную иерархию, а при равенстве социальных статусов выражает личное отношение к партнёру по общению. Меняя формы обращения, можно подчеркнуть формальность или неформальность отношений, задать социальную дистанцию. Сравним обращения: «дамы и господа», «коллеги», «товарищи», «друзья». Сходную функцию могут выполнять и выбранные формы приветствий или прощаний, например: «здравствуйте», «здорово, ребята», «приветствую Вас», «пока», «до свидания», «до встречи». В русском языке гражданский и социальный статус человека чётко обозначается обращением: «Иван Петрович», «товарищ Иванов», «гражданин Иванов», «господин Иванов».

Намеренная имитация произношения. Исследователями отмечено, что мы «приспосабливаем» наш язык, произношение к языку и произношению партнёра в том случае, если он нам нравится. Так, родители часто подстраивают свой язык под «детскую речь» при разговоре с малышом (что не правильно с психолого-педагогических позиций анализа оптимального развития ребёнка, подражающего родителям в своей речи). С другой стороны, когда мы хотим психологически отделиться от другого человека или группы, тогда мы можем подчеркнуть различия в нашей речи. Так, особо подчёркивая свой сленг, иногда специально говорят подростки в присутствии взрослых, или наоборот, как умышленно говорят школьные учителя, использующие и подчёркивающие в разговоре с подростками правила русского литературного языка.

Выбор стиля речевого поведения. Исследователи сферы общения выделяют так называемые высокий и низкий, влиятельный и невлиятельный стили.

Для т.н. высокого стиля характерно подчеркнуто правильное употребление слов и построение предложений; он воспринимается как официальный, более формальный, дистанцированный. Для т.н. низкого стиля характерны такие особенности как разговорная речь, насыщенная жаргонными словами, использование сленга; он воспринимается как неформальный, дружеский.

Те, кто говорит, что называется, внятно, используют высказывания, сама структура которых как бы направляет действие адресата. Например, фраза «Давайте поужинаем вместе сегодня вечером» звучит, конечно, более внятно, нежели чем фраза «Не согласились ли бы Вы со мной поужинать?».

Исследователи в области коммуникации выделяют несколько форм так называемых невлиятельных сообщений:

1) уклончивые фразы, отражающие субъективность: «Я думаю», «Я предполагаю», «Мне кажется» и т.п.;

2) нерешительность, лингвистическое «заикание» (использование разъединяющих междометий типа «э», «гм», «вы знаете», «ну», «значит», «это самое» и т.д.): «Гм, могли бы вы уделить мне минутку вашего времени?» и т.п.; «Ну, мы могли бы попытаться»; «Я хочу, э-э, если вы позволите, предложить...» и т.п.;

3) подчеркнуто вежливые формы так называемых обращений-вступлений, – «Простите ...», «Извините ...», «Будьте любезны ...», «Если Вас не затруднит ...» и т.п.;

4) так называемые вопросы-концовки: «Мы уже можем начать, как вы считаете?», «Здесь жарко, правда?», «Откроем окно, Вы не против?» и т.п.;

5) так называемые интенсивные, эмоционально «заряженные» слова (понятия): «отлично», «великолепно», «замечательно», «удивительно», «прекрасно» и т.п.

Смена стиля обращения, в частности, смена в общении манеры использования формы «ты»/«Вы» в обращении, сама по себе может быть приёмом, направленным на «повышение» или «понижение» статуса собеседника. «Ты-форма», как правило, ассоциируется с неформальными, дружескими отношениями, а «Вы-форма», – с формальными и эмоционально нейтральными или более холодными отношениями. Переход от «ты» к «Вы» является стратегией/тактикой дистанцирования, обратное переключение является стратегией/тактикой принятия.

Таким образом, для речевого поведения в социальном взаимодействии основное значение имеет речевое оформление социально-ролевого статуса участников коммуникации, достаточно жёсткий контроль за содержанием и формой посылаемых сообщений и личностное начало.

2. Социально-психологические типы собеседников

Необходимо всегда детально учитывать то, к какому именно доминирующему психологическому типу собеседников, согласно ведущим типовым признакам, относится партнёр по общению и взаимодействию.

«Вздорный человек, негативист, нигилист», – он почти всегда весьма нетерпелив, в оценках не сдержан, чаще всего – эмоционально возбуждён. Свою позицию он определяет, как правило, очень категорично. С ним надо вести себя так:

- заранее обсудить и обосновать спорные моменты, если они известны до начала беседы;
- всегда оставаться хладнокровным и компетентным;
- следить за тем, чтобы принятые решения формулировались его словами (на его понятийном языке);
- при возможности предоставить другим участникам беседы опровергнуть его утверждения, а только затем самому отклонить их;

- привлечь его на свою сторону;
- не дожидаясь отрицательного решения, желательно перевести разговор на другую тему или настоять на том, чтобы деловая беседа была приостановлена, а затем в перерыве с глазу на глаз узнать истинные причины его негативной позиции.

«*Позитивный человек*», – это самый приятный и положительный во всех отношениях тип, добродушный, трудолюбивый, он позволяет вместе подвести итоги, спокойно провести дискуссию. С ним лучше всего:

- вместе выяснить и завершить рассмотрение отдельных случаев;
- в трудных и тупиковых случаях искать поддержку и помощь у собеседника такого психологического типа;
- всеми силами сделать его настоящим соратником и вместе с ним планировать и осуществлять намеченное.

«*Всезнайка*», – такой тип собеседника считает, как правило, необоснованно, что он знает всё или почти всё намного лучше всех других. По отношению к нему надо поступать так:

- по возможности посадить его рядом с тем, кто ведёт беседу (нередко ведущий беседу является главным лицом в данных обстоятельствах);
- вежливо напоминать «всезнайке» о том, что другие тоже хотят высказаться и имеют в своей области компетентное мнение;
- предлагать ему формулировать промежуточные заключения;
- иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые в случае надобности может ответить тот, кто ведёт беседу или другое лицо.

«*Болтун*», – чувства переполняют его, невоспитанность, отсутствие такта и невнимательность к собеседникам мешают ходу беседы. Он часто и без видимой причины прерывает разговор на одну тему и переходит на другую тему. С ним надо поступать так:

- посадить его ближе к тому, кто ведёт беседу или к другой авторитетной личности;
- когда он перебивает кого-либо или начинает отклоняться от темы, его нужно с максимумом такта остановить;
- нужно следить, чтобы он не «переворачивал» проблемы (обсуждаемые вопросы) «с ног на голову».

«*Трусишка*», – этот психологический тип отличается сильной застенчивостью, имеет недостаток уверенности и/или компетентности, он чаще всего молчит, боясь выглядеть смешным или глупым. С таким человеком надо обходиться так:

- задавать ему сначала очень лёгкие вопросы;
- деликатно помогать ему формулировать мысли, идеи;
- ободрить его после высказывания или замечания;
- не допускать иронии и, тем более, насмешек в его адрес;
- поблагодарить его за любой вклад в беседу.

«*Хладнокровный, неприступный собеседник*», – он замкнут, «вещь в себе», самодостаточен (реально или мнимо). Общаясь с ним, надо:

- выявить его интересы;
- построить вопросы, затрагивающие его опыт работы;

- спросить примерно следующее, – «Кажется, Вы не совсем согласны с тем, что было сказано?», или – «Нам всем интересно узнать именно Ваше мнение по данному вопросу».

«Важная птица, большой начальник», – этот тип собеседника не выносит критики – ни прямой, ни косвенной. У него, зачастую, такая позиция: «Может быть два мнения, – моё и не правильное». При этом, такая позиция данного типа собеседников может быть обусловлена как их реальным высоким социальным статусом и/или высокой профессиональной компетентностью, так и совершенно неадекватными представлениями о себе. Ведя с подобного рода человеком беседу, надо:

- по возможности создать такую обстановку, в которой он чувствовал бы себя не хозяином положения, а равноправным партнёром;
- не позволять ему постоянно только и делать, что критиковать окружающих (собеседников), всё время просить его высказывать конкретные содержательные мнения по обсуждаемым вопросам;
- начинать каждый ответ ему примерно такими словами: «Да, Вы правы, наверное, это основной аспект данной проблемы, но, наряду с этим, есть ещё и такие важные моменты как ...».

Большинство наших партнёров по общению представляют собою разнообразные вариации т.н. смешанных социально-психологических типов собеседников. В связи с этим, в каждом данном конкретном случае, необходима индивидуальная настройка к партнёру по взаимодействию, производящаяся на основе социально-типических параметров, указанных выше, и на основе индивидуально-типологических характеристик партнёра, – с целью наиболее эффективной совместной деятельности.