



Психология общения

Умение общаться – это такой же продаваемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за него больше, чем за любой другой товар...

Джон Рокфеллер

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в общении реализуются социальные отношения людей.

- Это взаимодействие людей с целью обмена информацией.



Понятие об общении

- **Открытое – закрытое общение** .
(Желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других - нежелание или неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение)
- **Монологическое – диалогическое.**
- **Ролевое** (исходя из социальной роли) – **личностное** (общение «по душам»).

Стратегии общения

- **«Контакт масок»** - формальное общение, при котором отсутствует стремление понимать и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.), набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.
- **Примитивное общение:** другого человека оценивают как нужный или мешающий объект; если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает, то оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.
- **Формально-ролевое общение** - регламентированы и содержание, и средства общения, и вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

Виды общения

- **Деловое общение** - учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
- **Духовное межличностное** - общение друзей; друг поймет вас по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение.
- **Манипулятивное** - направлено на извлечение выгоды от собеседника с помощью различных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей его личности.
- **Светское** - беспредметное, т. е. люди говорят не то, что думают, а что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характер коммуникаций.

Виды общения

- доброжелательная (принятие собеседника):
 - нейтральная;
- враждебная (непринятия собеседника):
 - доминирование, или «общение сверху»;
 - общение «на равных»;
- подчинение, или позиция «снизу».

Позиции общения

I. Коммуникативная сторона – обмен информацией в ходе общения.

Основные каналы передачи информации:

- речевой (вербальный, от лат. «устный, словесный»);
- неречевой (невербальный).

Информацию несут:

Слова - 7%, звуки интонации – 38 %, неречевое взаимодействие – 53%.

Три стороны общения

Структура речевого общения :

1. **Значение и смысл слов, фраз.** («Разум человека проявляется в ясности его речи», – отмечали еще древние ораторы). Точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.
2. **Речевые звуковые явления:** темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция.
3. **Выразительные качества голоса.** Это характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки: кашель; нулевые звуки: паузы, а также звуки назализации: «хмхм», «э-э-э» и др.

Мимика – это движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70% информации, т. е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так, замечено, что *человек пытается скрыть информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее трети времени разговора.*

Виды взгляда :

- 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 друга в общении;
- взгляд искоса: свидетельствует о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Невербалика

- *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, и др.;
- *жесты самоконтроля*: руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.;
- *жесты ожидания*: потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

Виды жестов

- *жесты отрицания*: сложенные на груди руки; наклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.;
- *жесты-расположения*: прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;
- *жесты доминирования*: руками делаются решительные, резкие взмахи сверху вниз и др.;
- *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» и др.

Виды жестов

II. Перцептивная сторона общения

Это процесс восприятия одним человеком другого .

Перцепция – это восприятие. По внешней стороне поведения мы, как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения:

- При узнавании другого формируется сам познающий индивид.
- От того, насколько точно «прочтение» другого человека, зависит успех организации с ним согласованных действий.

Три стороны общения

Механизмы перцепции:

- **Идентификация** – это мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью понять его мысли и представления.
- **Эмпатия** – способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его вместе со всеми его мыслями и чувствами.
- **Рефлексия** – это осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является обратной связью, которая способствует формированию стратегии поведения субъектов общения и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Перцепция (восприятие)

1. **Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений**, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.
2. **Эффект «ореола»** состоит в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности обобщается и распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление переносится на оценку отдельных качеств этого человека.
3. **Эффект «проецирования»** - приписывание другой личности по аналогии со своей собственные качества и эмоциональные состояния.
Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить следующее: «Все люди подобны мне» или «Другие противоположны мне».

Факторы, мешающие правильно воспринимать людей

III. Интерактивная сторона общения.

Общение как взаимодействие (интерактивная сторона) характеризует непосредственную организацию совместной деятельности. Цели общения отражают потребности совместной деятельности, а само общение, в частности деловое, почти всегда предполагает определенный результат – изменение поведения и деятельности других людей.

Три стороны общения

- **Ориентация на контроль** предполагает стремление партнера контролировать, управлять ситуацией общения и определять поведение других, желание играть доминирующую роль во взаимодействии. Стратегия «контролера» осуществляется в намерениях навязать свой план взаимодействия, свое понимание ситуации.
- **Ориентация на понимание** – это стремление не только понять ситуацию общения и поведения партнеров, а также наличие желания улучшить взаимодействие и избегать конфликтов, что связано с представлениями о равенстве в общении. Стратегия «понимателя» характеризуется больше горизонтальными (равными) взаимодействиями, чем вертикальными, и направлена на адаптацию к партнеру по общению.

Типы интеракции

- **Сотрудничество** – взаимодействие, при котором оба партнера содействуют друг другу, стремясь достигнуть общих и индивидуальных целей.
- **Противоборство** – взаимодействие, при котором партнеры подавляют цели и интересы друг друга, препятствуют их достижению.
- **Уклонение (уход) от взаимодействия** – вид взаимодействия, при котором партнеры избегают активного сотрудничества, уходят от контакта для того, чтобы исключить выигрыш другого.
- **Однонаправленное содействие** – вид взаимодействия, в процессе которого один из его участников способствует достижению целей другого, а второй уклоняется от сотрудничества.
- **Компромиссное взаимодействие** – взаимодействие, характеризующееся тем, что оба партнера отчасти содействуют, отчасти противодействуют друг другу.

Социально - психологические виды взаимодействия

Результат интеракции - изменения индивидуальных или групповых взглядов, мотивов, отношений, установок и состояний. Эти изменения могут быть временными, преходящими или устойчивыми. Однако в процессе этого воздействия стоит психологическая защита, отделяющая желательные, полезные воздействия, соответствующие потребностям, ценностям, убеждениям человека, от воздействий нежелательных, вредных.

Интеракция

Есть три ошибки в общении людей:
первая — это желание говорить прежде,
чем нужно; вторая — застенчивость, не
говорить когда это нужно; третья —
говорить, не наблюдая за вашим
слушателем.

Конфуций



Благодарю

за

внимание