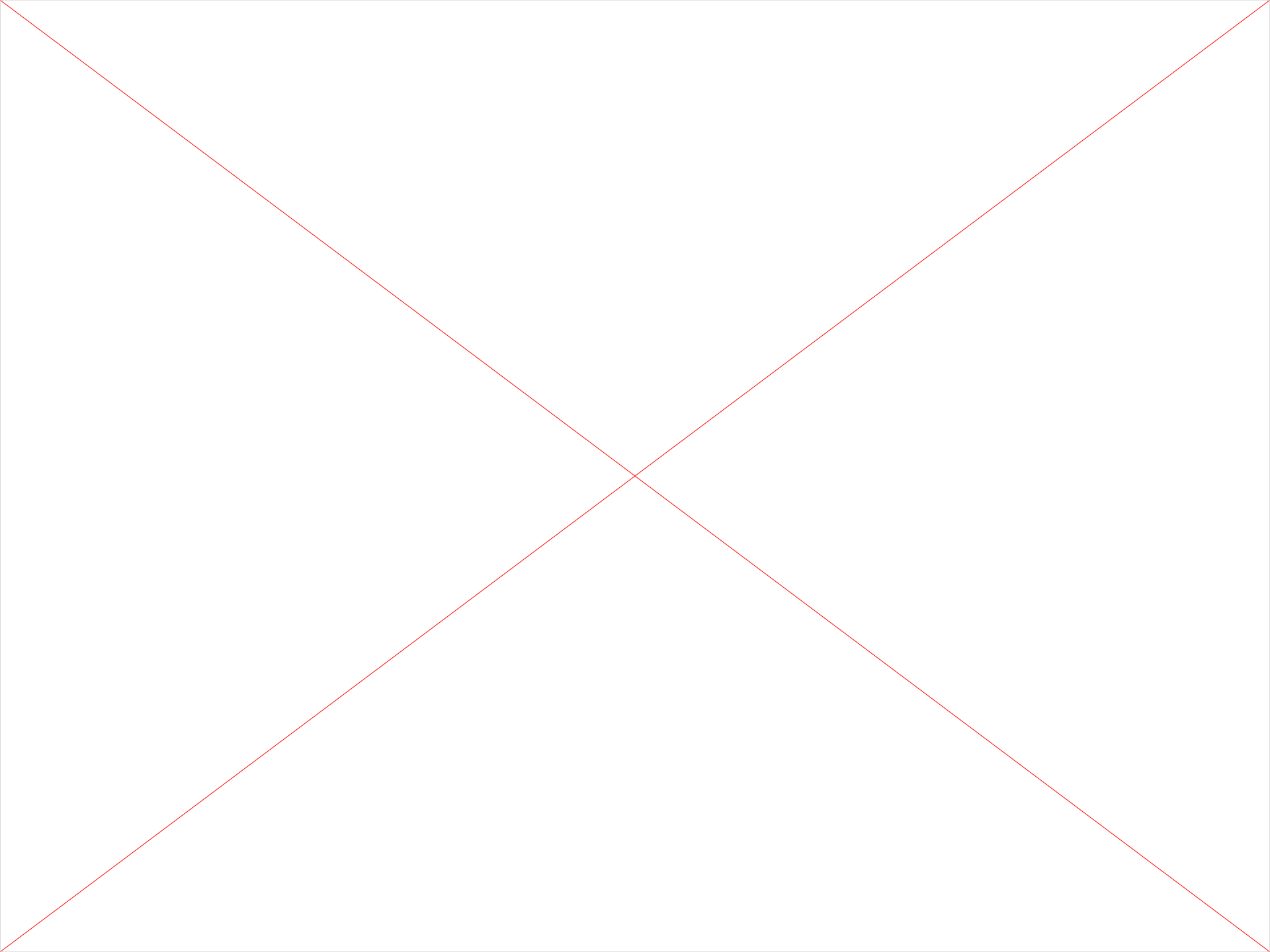


Психология общения

Умение общаться (обращаться) с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар и кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо товар в этом мире.

Дж. Рокфеллер





Виды общения

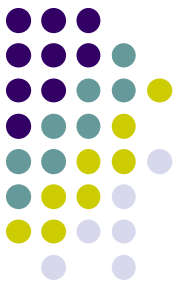


- **Непосредственное** - является исторически первой формой общения людей друг с другом; оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т.д.).
- **Опосредованное** - связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природные и культурные предметы).
- **Косвенное** - осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.
- **Прямое** - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей, это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты — мне, я — тебе».

Кроме выше перечисленных видов общения выделяют:

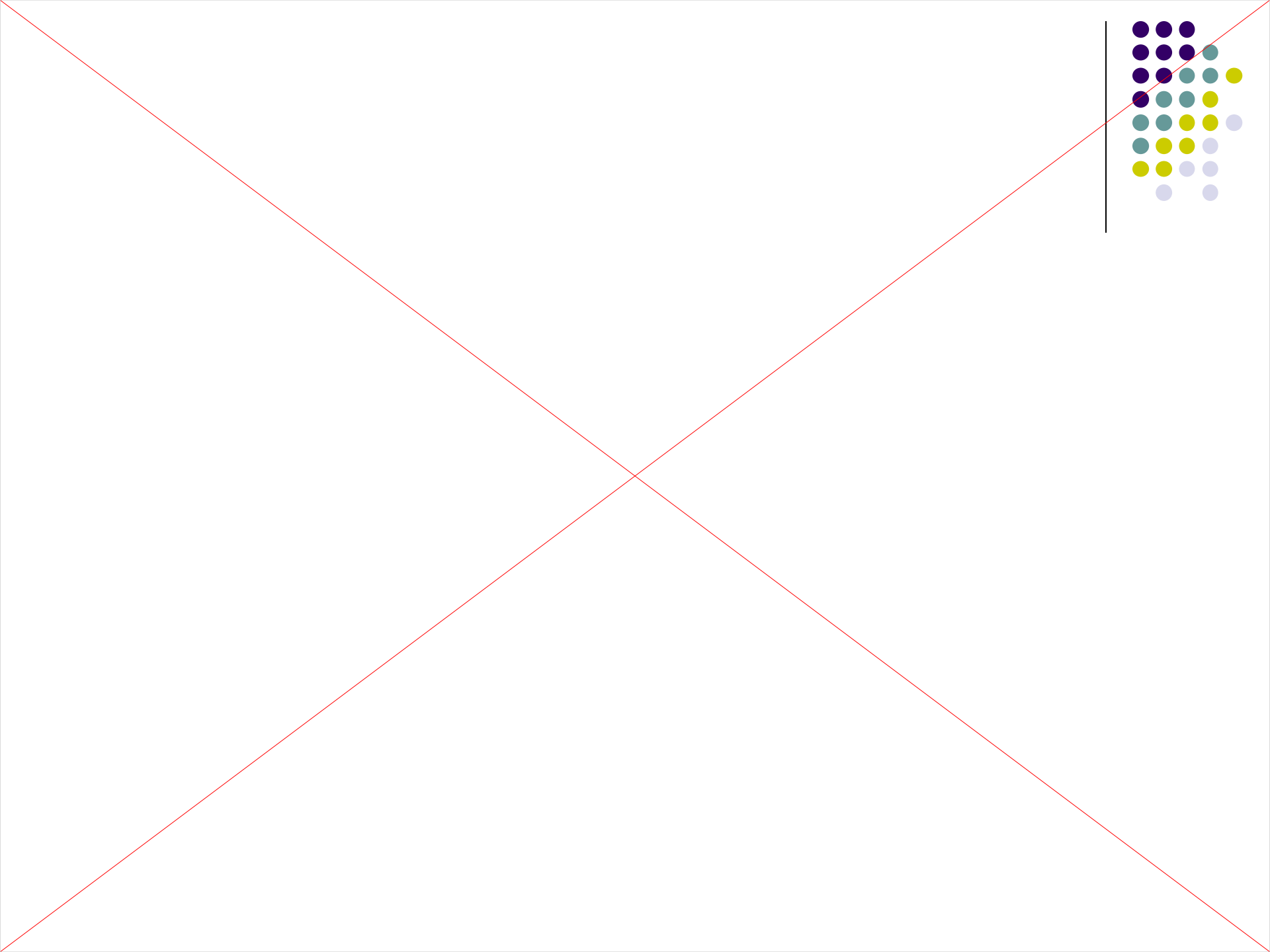
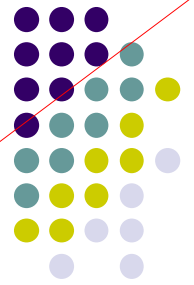
- **Деловое общение** - обычно включено, как частный момент в какой-либо совместной деятельности и служит средством повышения качества данной деятельности.
- **Межличностное общение** - связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.
- **Целевое общение** - это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.

Основные функции общения

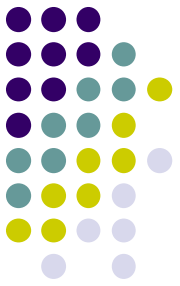


РОГОВ выделяет пять основных функций общения:

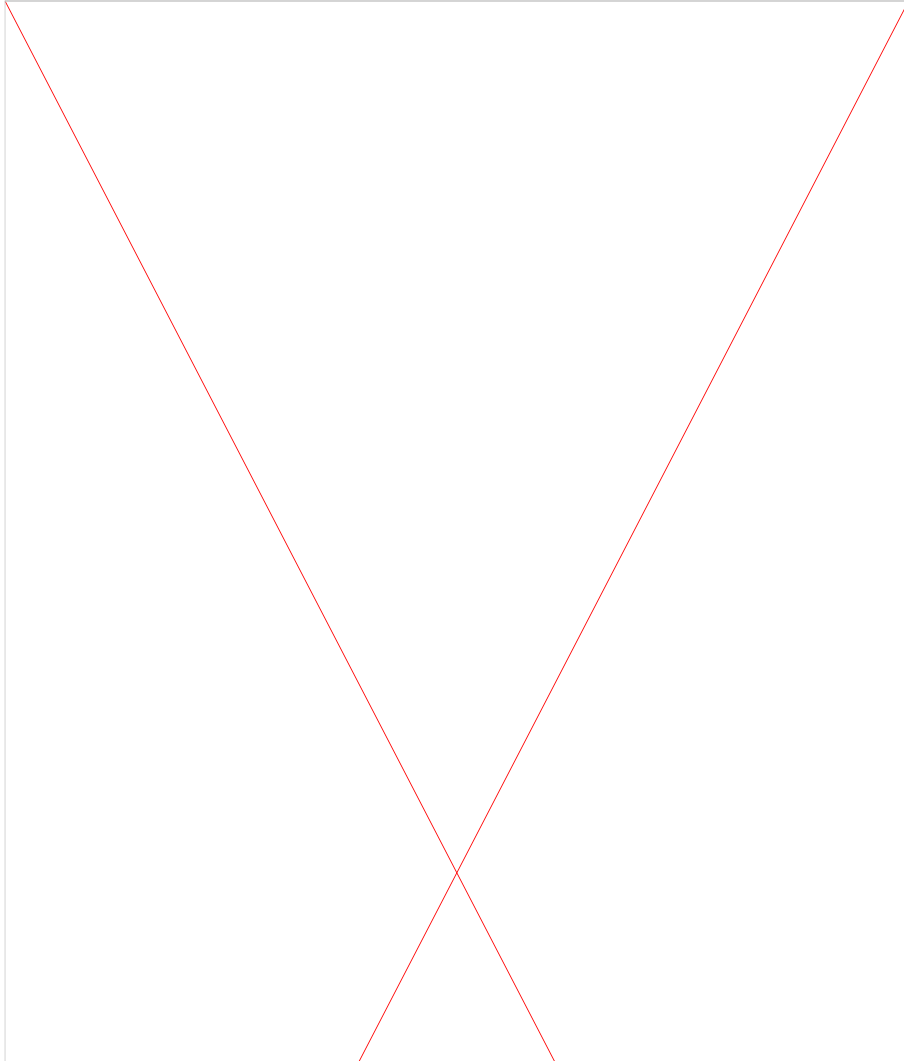
- ❖ **прагматическую**, основанную на **совместной** деятельности;
- ❖ **формирующую** – в процессе воспитания и обучения;
- ❖ **подтверждающую** - утверждение «Я-концепции», только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания;
- ❖ **поддержания и организации межличностных отношений** - в ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение;
- ❖ **внутренний диалог**, диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки.

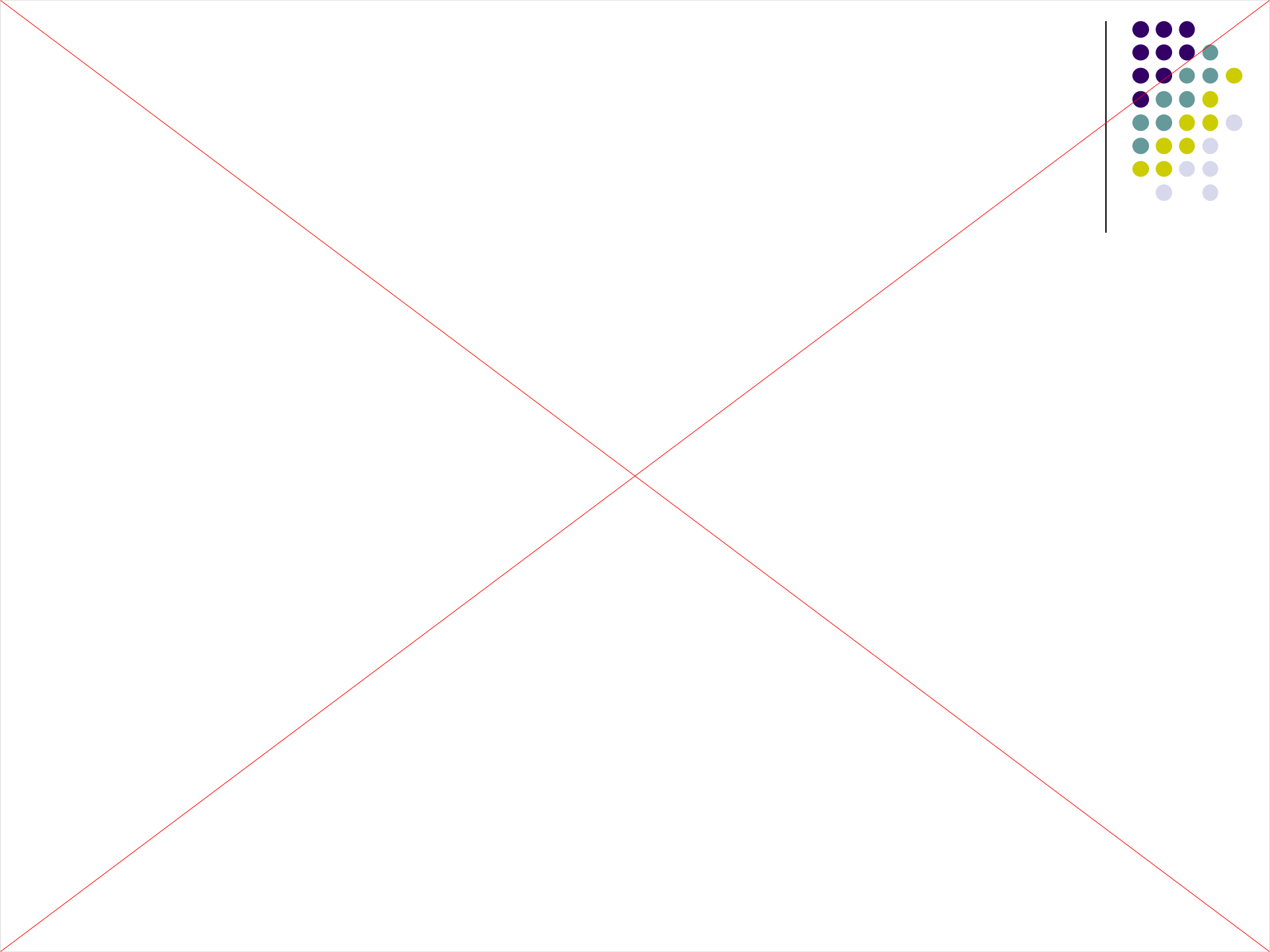
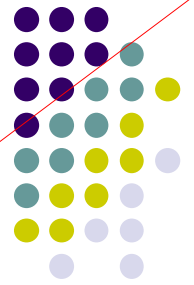


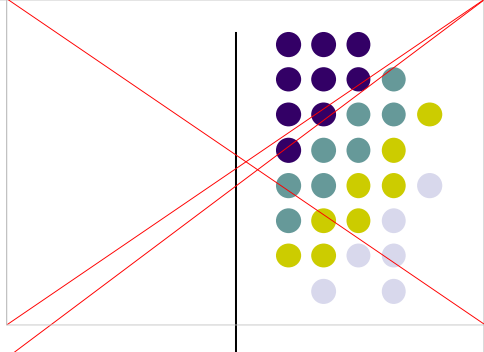
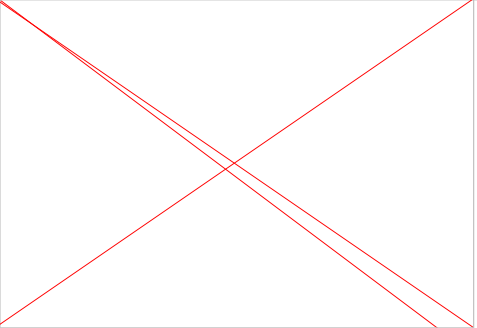
Коммуникативная сторона общения



**проявляется во
взаимном обмене
информацией между
партнерами по
общению, передаче
и приеме знаний,
мнений, чувств.**

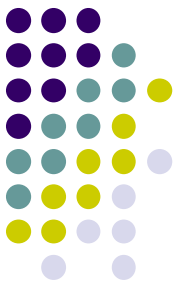






Невербальное общение

Классификация жестов А. Пиз

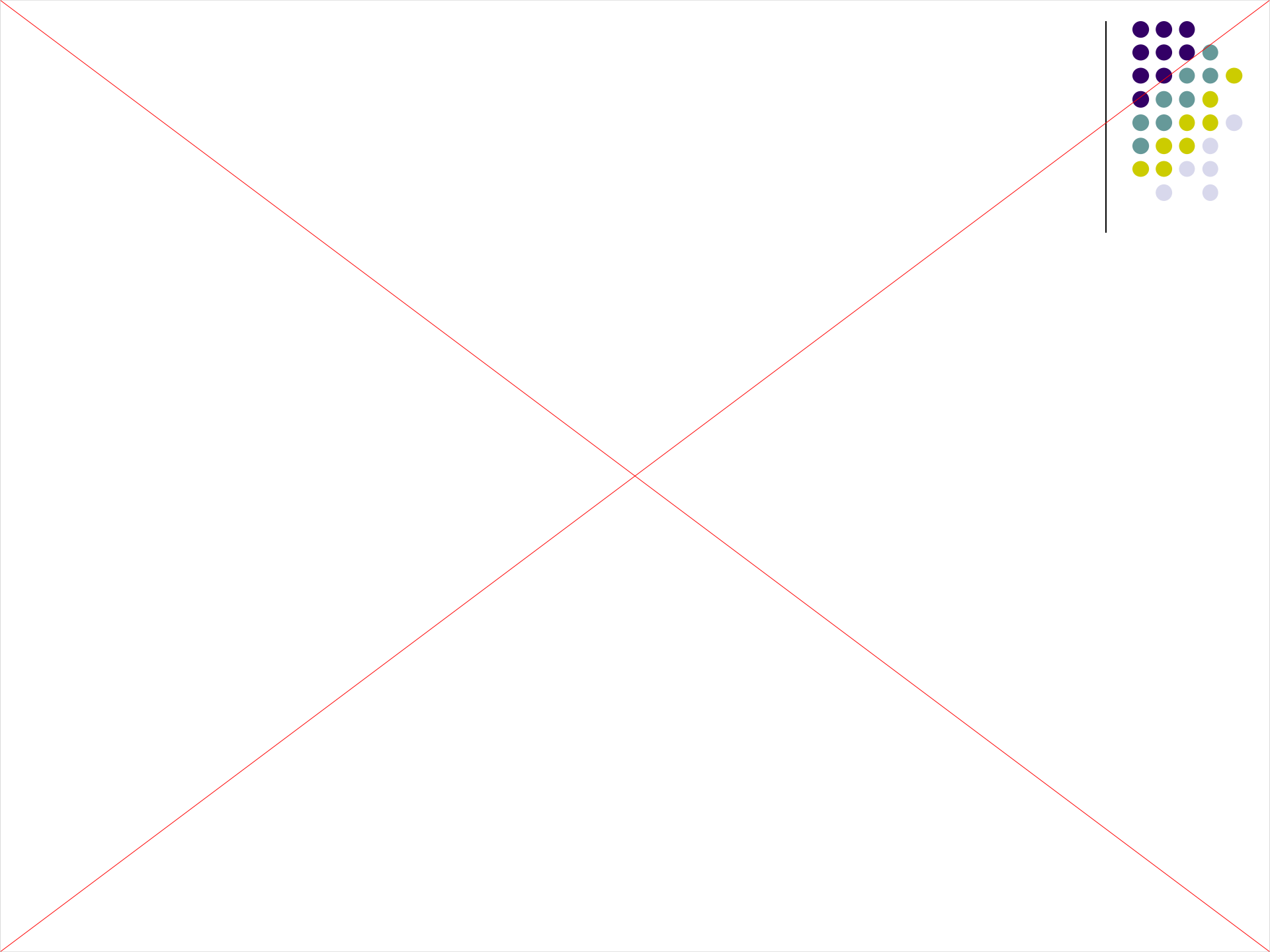
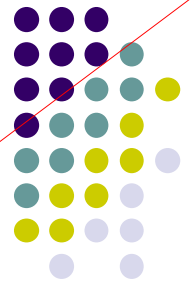


- 1) **жесты уверенности** — соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;
- 2) **жесты нервозности, неуверенности** — переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами, прикосновение к спинке стула перед тем, как на него сесть, и др.;
- 3) **жесты стремления к самоконтролю** — руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.;

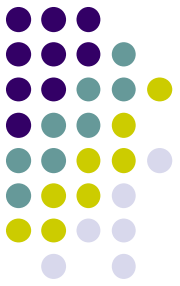
Невербальное общение



- 4) жесты ожидания — потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань;
- 5) жесты отрицания — сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.;
- 6) жесты расположения к собеседнику — прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;
- 7) жесты доминирования — жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;
- 8) жесты неискренности — прикрытие рукой рта; прикосновение к носу как более утонченная форма прикрывания рта, свидетельствующая либо о сокрытии истины, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника; бегающий взгляд и др.

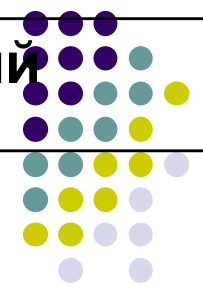


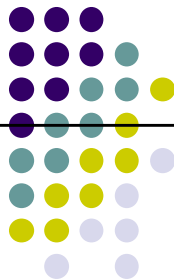
Модель «ЭГО» - состояний (по Э. Берну)

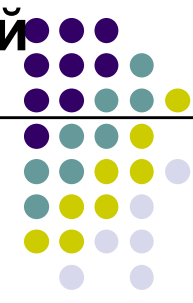


Каждое «ЭГО» — состояние, по Э.Берну, является замкнутым и состоит из: *мыслить, чувствовать, действовать.*

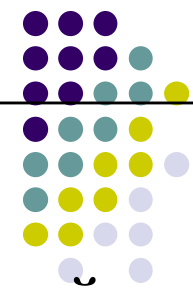
- **Состояние «родители-Я»:** Тот, кто думает, действует и чувствует так, как его родители.
- **Состояние «взрослые-Я»** Тот, кто трезво оценивает реальность, собирает и объективно осмысливает факты (как взрослый).
- **Состояние «ребенок-Я»** Тот, кто чувствует и действует так, как в детстве (как ребенок).



	Родитель	Ребенок	Взрослый	
<p>Типичные фразы</p>	<p>1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Прекрати это сейчас же!».</p> <p>2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я не могу Вас понять».</p>	<p>1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!» «Высший класс!», «Я хотел только...», «Почему всегда я?».</p> <p>2. «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое»</p>	<p>1. Все вопросы, начинающееся со слов: Что? Где? Когда?</p> <p>2. Типичными фразами являются фразы: «по моему мнению», «я думаю», «я полагаю» и др.</p>	

	Родитель	Ребенок	Взрослый
Интонация, манера говорить	<p>1. Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом.</p> <p>2. Тепло, успокаивающе, сочувственно.</p>	<p>1. Громко, быстро, захлебываясь, печально.</p> <p>2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуясь, покорно.</p> <p>3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо.</p>	 <p>Уверенно (без высокомерия), по деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко.</p>

	Родитель	Ребенок	Взрослый
Жесты	<p>1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены.</p> <p>2. Поглаживание по голове.</p>	<p>1. Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность.</p> <p>2. Опущенные плечи, склоненная голова, стоит навытяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил.</p> <p>3. Напряженность, угрожающая поза, упрямство.</p>	<p>Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед.</p>

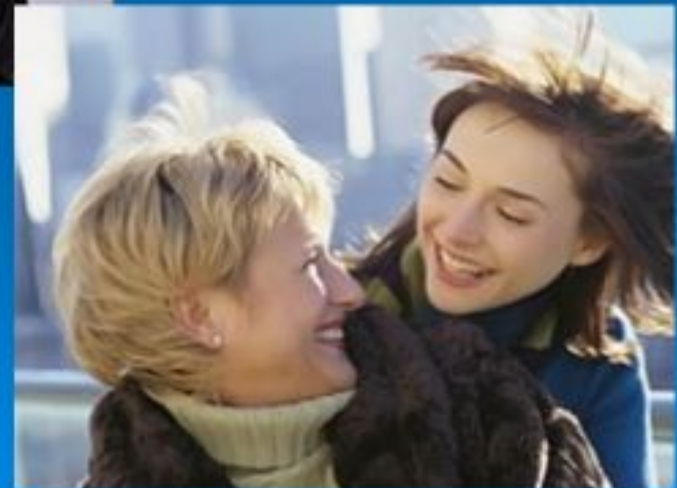


Перцептивное общение

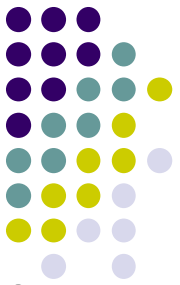
Связано со способностью человека улавливать психическое состояние собеседника, чувствовать его.



Такое общение возможно между близкими людьми.

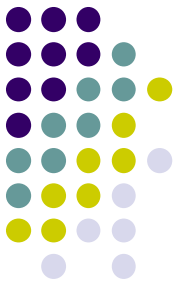


Механизмы перцептивной стороны общения:



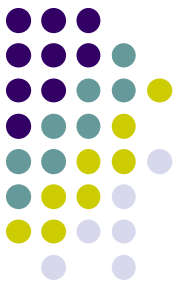
- **Идентификация** - предположение о внутреннем мире партнера, на основе попытки поставить себя на его место.
- **Эмпатия** - сочувствие, сопереживание партнера- это эмоциональный отклик на проблемы другого человека, понимание внутреннего мира партнера.
- **Рефлексия** - предполагает осознание индивида, того как он воспринимается и понимается партнером.
- **Стереотип** - упрощенное или искаженное представление, которое складывается у человека, под влиянием существующих в обществе мнений.
- **Антропологические стереотипы** - стереотипы внешности.

Механизмы перцептивной стороны общения:



- **Социальные стереотипы** - профессиональные и статусно-ролевые предположения о психологических качествах личности.
- **Эмоционально эстетические стереотипы** - суждения о психологических качествах, даются на основе физиологической привлекательности.
- **Проекция** - это механизм который проявляется в сознательном или не осознаном наделении другого человека качествами присущих самому субъекту.
- **Казуальная атрибуция** - предписывание причин. Механизм объяснения причин поведения другого человека руководствуясь своими наблюдениями.

Эффекты межличностного восприятия



- **Эффект ореола**—происходит приписывание воспринимаемому человеку качеств на основе образа, который сложился ранее о нем из различных источников информации. Также проявляется и при формировании первого впечатления о человеке.
- **Эффекты "первичности" и "новизны"**—зависят от порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем.
- **Стереотипизация**—это сложившийся некоторый устойчивый образ события, явления или человека, которым мы пользуемся как своеобразным "сокращением" при взаимодействии.

**«Общение облагораживает и
возвышает; в обществе человек
невольно, без всякого притворства
держит себя иначе, чем в
одиночестве».**



Л. Фейербах



**«Без многого может
обходиться человек, но
только не без человека».**

Людвиг Берне

**«Чем совершеннее техника
общения (интернет,
электронная почта, мобильный
телефон и т. д.), тем меньше
есть что сказать друг другу».**



В. Зубков



**«Единственная известная мне
роскошь — это роскошь
человеческого общения».**

Антуан де Сент-Экзюпери