

ТЕМА 4. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЩЕНИЯ.

План.

1. Место общения в системе отношений человека. Функции общения.
2. Основные стороны общения.
3. Формы, уровни общения.
4. Структура и виды общения.
5. Социально-психологические механизмы общения.
6. Качества, важные для общения.



доцент кафедры соц.-гуманитарных дисциплин

Лекцию подготовила:
Муханова Ирина Федоровна,
кандидат психол.наук,

Литература:

1. Кан-Калик В. Культура делового общения. - Грозный, 1988.
2. Леонтьев А.А. Умейте спускать партнера по общению. - М., 1987.
3. Лунева О.В., Хорошилова Е.А. Психология делового общения. - М., 1987.
4. Петровская Л.А. Компетентность в общении. - М.: МГУ, 1989.
5. Пиз А. Язык телодвижений. – СПб, 2000.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов /В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др./Под ред. Проф. В.Н. Лавриненко. – 2-е изд. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997, с. 8 –50, 93 – 127.
7. Психологія: Підручник /Ю.Л. Трофімов, В.В. Рибалка, П.А. Гончарук та ін.; за ред. Ю.Л. Трофімова. – К.: Либідь, 1999, с.463 – 468, 469 – 476.
8. Семиченко В.А. Психология общения. – К.: Магістр – S, 1998, с.3-34.
9. Столяренко Л.Д. Основы психологии. – Ростов н/Дону: изд. «Феникс», 1997, с.630 – 700.

- **Общение – коммуникативный процесс, своеобразная связующая нить, объединяющая людей между собой. Культура - это очень многогранное и емкое понятие, но когда мы говорим - культура общения, каждый знает, что понимается под этим термином. Культура общения - это некий свод правил, которых придерживается каждая уважающая себя личность. Соблюдение этих правил - показатель уровня образования и культуры человека в целом, без культуры общения невозможно взаимодействовать с людьми в цивилизованном обществе, невозможно вести бизнес и налаживать деловые контакты**
- **Культурная речь не содержит слов-паразитов, нецензурных выражений, некорректных формулировок, изобилует словами вежливости, учтивости. Необходимо обязательно употреблять «волшебные» слова: спасибо, пожалуйста, здравствуйте, до свидания, будьте добры и др. С речью необходимо передавать положительные эмоции, избегать выражения агрессии, гнева и других разрушительных эмоций.**
- **Культура общения подразумевает соблюдение определенных правил не только в вербальной речи, но и в невербальной - мимике, жестах, позе тела.**
- **Культура общения подразумевает то, что в коммуникации участвуют два умных и культурных человека, которые прекрасно понимают рамки дозволенного и не позволяют их себе нарушать. Некультурно передавать в разговоре слухи, сплетни, а уж если вы решили посудачить и «промыть кости» какому-либо общему знакомому, то такую беседу и вовсе нельзя назвать культурной.**
- **Культура общения - неотъемлемая часть поведения в обществе, любая беседа, разговор, фраза, направленная в чью-либо сторону, должны быть культурными, красивыми и достойными.**



- «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слово не сказал»
- «Слушаю слова людей и смотрю на их действия» *Конфуций*
- «Общение – это лекарство от одиночества. Оно одинаково необходимо и юноше, и старику».
- «Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить» *Зенон из Китиона*
- «Слово - самое сильное оружие человека». *Аристотель*
- «Заговори, чтобы я тебя увидел». *Сократ*
- «Указую господам сенаторам, чтобы речь держать не по писаному, а своими словами, чтобы дурь видна была каждого». *Петр I*
- «Стремитесь быть естественным в общении и не принимайте на себя роль, которую трудно выполнить».
- «Грубое и резкое обращение закрывает перед нами все двери и все сердца» *С. Смайсл.*



- **Общение** - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по общению.
- *Общение своего рода искусство, где есть свои правила, особенности, секреты, знать которые необходимо каждому человеку для оптимизации своей деятельности, достижения цели.*
- **Коммуникация** – процесс двустороннего обмена информацией, ведущего ко взаимному пониманию.

СРЕДСТВА:

1. ЯЗЫК.
2. ИНТОНАЦИЯ, ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ВИРАЗИТЕЛЬНОСТЬ.
3. МИМИКА, ПОЗА, ВЗГЛЯД.
4. ЖЕСТЫ.
5. РАССТОЯНИЕ

СТОРОНЫ:

1. КОМУНИКАТИВНАЯ.
2. ИНТЕРАКТИВНАЯ.
3. ПЕРЦЕПТИВНАЯ.

ОБЩЕНИЕ

СТРАТЕГИИ:

1. ОТКРЫТОЕ – ЗАКРЫТОЕ.
2. МОНОЛОГ-ДИАЛОГ.
3. РОЛЕВОЕ-ЛИЧНОСТНОЕ.

ВИДЫ:

1. “КОНТАКТ МАСОК”.
2. ПРИМИТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ.
3. ФОРМАЛЬНО-РОЛЕВОЕ.
4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.
5. ДУХОВНОЕ, МЕЖЛИЧНОСТНОЕ.
6. МАНИПУЛЯТИВНОЕ.
7. СВЕТСКОЕ ОБЩЕНИЕ.

Функции общения (по В.А. Семиченко):

- **Контактная** – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержанию взаимосвязи во время взаимодействия;
- **Информационная** – обмен сообщениями (информацией, мнениями, замыслами, решениями, состояниями), выдача запроса на информацию или ответа на полученный от партнера запрос;
- **Побудительная** – стимулирование партнера по общению или общающегося (аутостимулирование), направление его активности на выполнение определенных действий;
- **Координационная** – взаимное ориентирование и согласование действий для организации совместной деятельности;
- **Понимания** – адекватное восприятие и понимание партнерами друг друга (намерений, установок, переживаний, состояний);
- **Амотивная** – целенаправленное возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний или неосознаваемый «обмен эмоциями», изменение с помощью партнера собственных переживаний и состояний;
- **Установление отношений** – осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и других связей социальной общности, в которой данный человек находится;
- **Оказания влияния** – изменение состояния, поведения, ценностно-смысловых образований партнера (намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, активности, действий, вкусов, норм и стандартов поведения, оценки и др.).

Функции общения (по О.Г. Филатовой)

- *инструментальная* – передача информации для совершения определенных действий;
- *трансляционная* – передача конкретных способов деятельности, оценок и т.д.;
- *экспрессивная* – взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- *функция самовыражения;*
- *функция социального контроля* – регламентация поведения и деятельности;
- *функция социализации и др.*



- Таким образом, знание функций, выполняемых общением в процессе индивидуального развития человека, дает возможность выявить причины отклонений, нарушений этого процесса, неполноценности структуры и формы общения, в которое включается человек.



Г.М. Андреева в общении выделяет 3 взаимосвязанные стороны:

- Коммуникативная – обмен информацией между общающимися индивидами.
- Интерактивная сторона общения – организация взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.
- Перцептивная сторона – процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Часто восприятие человека человеком обозначают как «социальная перцепция». Это понятие впервые ввел Дж. Брунер в 1947 г. в ходе разработки так называемого «Нового взгляда» на восприятие.

Модель коммуникативного процесса
(по Г. Лассуэллу) включает 5 элементов:

Кто? (передает сообщение)

– Коммуникатор.

Что? (передается)

– Сообщение (текст).

Как? (осуществляется передача)

– Канал.

Кому? (направлено сообщение)

– Аудитория.

С каким эффектом?

– Эффективность.



Средства коммуникации:



– Речевые (вербальные).

– Неречевые (невербальные):

1. Оптико-кинетические : жесты, мимика, пантомимика, поза, осанка, походка, др.
2. Паралингвистические – качество голоса, его тональность, диапазон, громкость, тембр. Способствует выражению эмоционального состояния коммуникатора
3. Экстралингвистические – паузы, смех, плач, кашель, темп речи.
4. Тактильные – рукопожатие, поцелуи, прикосновения и т.д.
5. Пространственно-временные (проксемика) – время, дистанция, расположение людей в пространстве при общении.

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ:

- **ЯЗЫК** – СИСТЕМА СЛОВ, ВЫРАЖЕНИЙ И ПРАВИЛ ИХ СОЕДИНЕНИЯ В ОСМЫСЛЕННЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ. СЛОВА И ПРАВИЛА ИХ УПОТРЕБЛЕНИЯ ЕДИНЫ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ.
- **ИНТОНАЦИЯ, ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ВЫРАЗИТЕЛЬНОСТЬ** – СПОСОБНА ПРИДАВАТЬ РАЗНЫЙ СМЫСЛ ОДНОЙ И ТОЙ ЖЕ ФРАЗЕ.
- **МИМИКА, ПОЗА, ВГЛЯД СОБЕСЕДНИКА** МОГУТ УСИЛИВАТЬ, ДОПОЛНЯТЬ ИЛИ ОПРОВЕРГАТЬ СМЫСЛ ФРАЗЫ.
- **ЖЕСТЫ** - СЛУЖАТ ДЛЯ ВЫРАЗИТЕЛЬНОСТИ РЕЧИ (ЭКСПРЕССИВНЫЕ), ИЛИ ИМЕЮТ ЗАКРЕПЛЕННЫЕ ЗА НИМИ ЗНАЧЕНИЯМИ (ОБЩЕПРИНЯТЫЕ).
- **РАССТОЯНИЕ**, НА КОТОРОМ ОБЩАЮТСЯ СОБЕСЕДНИКИ, ЗАВИСИТ ОТ КУЛЬТУРНЫХ, НАЦИОНАЛЬНЫХ ТРАДИЦИЙ, ОТ СТЕПЕНИ ДОВЕРИЯ К СОБЕСЕДНИКУ.

В ЕЖЕДНЕВНОМ АКТЕ КОММУНИКАЦИИ ЧЕЛОВЕКА (по Альберту Меграбяну):

**СЛО
ВА
7%**

**ЗВУКИ,
ИНТОНА
ЦИЯ
38%**

**НЕРЕЧЕВОЕ
ВЗАИМОДЕЙСТ
ВИЕ
53%**

Уровни общения:

Вербальный	Невербальный	Глубинный
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ		
<p>СЛОВА</p> <p>По формуле Меграбяна: <u>7%</u></p>	<p>НЕСЛОВЕСНЫЙ</p> <p>Частично неосознаваемый.</p> <p>Жесты, мимика, поза, расположение в пространстве, направление взгляда.</p>	<p>БЕССОЗНАТЕЛЬНЫЙ</p> <p>Внешность человека, покраснение кожи, взгляд (бегающий/ или прямосмотрящий), сужение/расширение зрачков, запах, тремор рук, заикание, паника/спокойствие.</p>
<p>ИНТОНАЦИЯ – усиливает/ослабляет слова</p> <p>Громкость, быстрота, паузы, жесткость, мягкость, уверенность, всхлипывание, фырканье, смешки, зевки.</p> <p><u>38%</u></p>		<p><u>55%</u></p>



Рис. 53. Потирание века пальцем.



Рис. 54. Потирание уха.

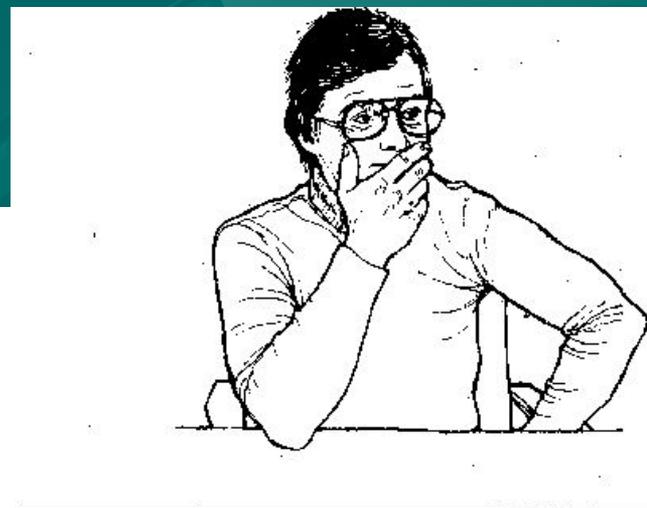


Рис. 51. Прикрытие рта рукой

Выделяют невербальные проявления эмоций и подсознательных побуждений или скрываемого отношения

Жесты нервозности, неуверенности: переплетены пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами, прикосновение к спинке стула, прежде чем сесть на него.

Жесты самоконтроля: руки заложены за спину, одна при этом сжимает другую.

Жесты уверенности: соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле

Жесты отрицания: сложенные на груди руки, отклоненный назад корпус.

Жесты расположения: прикладывание рук к груди, прикосновение к собеседнику

Жесты доминирования: выставление напоказ больших пальцев (за ремень), резкие взмахи руками сверху вниз.

Жесты неискренности: «прикрытие рта рукой», прикосновение к носу, поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд».



Закрытая поза. Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой. Закрытая поза воспринимается как поза недоверия, несогласия, противодействия, критики. Более того, примерно треть информации, воспринятой из такой позы, не усваивается собеседником.



Открытая поза. Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Это — поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону



Жесты нетерпения. Если человек постукивает пальцами по столу, ерзает на стуле, притопывает или посматривает на часы, тем самым он сигнализирует окружающим о том, что его терпение заканчивается.



Жесты открытости, доверия, искренности.

Посадка головы прямая, плечи расправлены, взгляд прямой, мимика лица естественная, без напряжения и скованности. Эта поза дружелюбия говорит об открытости, искренности. О ней также говорит пожатие руки визави с обхватом ее двумя руками. Мужчины могут в разговоре расстегнуть пуговицу на рубашке или пиджаке.



Жесты подчеркивания собственной компетентности.

Вытяните руку ладонью вниз перед собой, сделайте широкий круговой жест, словно «охватываете» тему рукой.



Сосредоточенность.

Зачастую выражается в пощипывании переносицы с закрытыми глазами. Когда человек, с которым вы общаетесь, решает, как поступить или что делать, в общем, думает над решением определенного вопроса, в это время он может потирать подбородок.



Обман. При сказанной лжи возникает сильное желание убрать руки в карман, почесать нос, потереть глаза. Кроме того, тот, кто лжет, моргает значительно чаще (обычно мы моргаем в среднем шесть раз в минуту). У человека появляются монотонные интонации. Он инстинктивно, не отдавая себе в этом отчета, старается слегка отвернуться от собеседника, говорит чуть-чуть в сторону, принимает закрытые позы (скрещивает руки на груди, ноги перекрещивает), берет в руки предметы, как будто прикрывается ими. Прежде чем ответить даже на простой вопрос, делает небольшую, иногда совершенно неоправданную паузу.



Поглаживание подбородка. Этот жест говорит о том, что собеседник находится в стадии размышлений и рассматривает возможные для себя варианты.



Жесты критичности.

Если человек держит руку у подбородка с вытягиванием указательного пальца вдоль щеки, а другой рукой поддерживает локоть, его левая бровь опущена — вы поймете, что у него созрела негативная оценка происходящего.



Неуверенность. Такой невербальный жест, как почесывание или потирание сзади уха или шеи, может свидетельствовать о том, что человек не вполне понимает, что от него хотят или что в беседе вы имеете в виду. Как интерпретировать такой жест, если вам сказали о полном понимании? Здесь предпочтение следует отдать невербальному сигналу тела. В данном случае человек ничего не понял



Жесты привлечения внимания к определенной мысли, конкретному факту. Для этого в нужный момент соедините большой палец и указательный (или сложите все пальцы вместе). Это сконцентрирует внимание собеседника на развиваемой вами идее.



Жесты позитивности. Это небольшой наклон головы вперед и легкое касание рукой щеки. Корпус тела наклонен вперед. Перед вами заинтересованный в происходящем, положительно относящийся к информации человек.



Жесты неодобрения. Страхивание с себя несуществующих ворсинок, расправление складок одежды, одергивание юбки — признак несогласия вашего оппонента с излагаемой точкой зрения. В такой ситуации лучше всего перейти на нейтральные темы.



Скука. Собеседник подпирает голову рукой. Это говорит о том, что он безразличен к происходящему. В таких случаях рекомендуется сменить тему разговора на волнующую его или «встряхнуть» неожиданным вопросом. Будьте уверены, что он очнется, а вам именно это и требуется.



Жесты готовности уйти. Желание окончить переговоры можно определить по таким признакам, как опускание век (потеря интереса), почесывание уха (отгорожение от потока речи), потягивание мочки уха (не хочет высказываться), поворот всем корпусом тела к двери или направление ноги в эту сторону. Жест в виде снятия очков также дает сигнал для окончания беседы.



Проксемика- пространственные закономерности общения

Интимное расстояние – от непосредственного физического контакта до 40-45 см (тесный психологический контакт, эмоциональная близость)

Личное пространство (до 120 см) – оптимальное расстояние для разговора, беседы (от вежливого пребывания в одном пространстве до теплого интереса к собеседнику)

Социальное расстояние (от 120 до 260 см) – подобная дистанция наиболее удобна для формального общения

Публичная зона (более 3 м) – общение докладчика с аудиторией

Зоны (Э. Холл):

- **интимная** (до 45 см.) – допускаются лишь близкие, знакомые. Характерны доверительность, негромкий голос, тактильный контакт.
- **личная** или **персональная** (45-120 см.) – обыденная беседа с друзьями и коллегами, предполагает только визуально-зрительный контакт.
- **социальная** (120-400 см.) – во время официальных встреч.
- **публичная** (свыше 400) – общение с большими группами людей.

Интерактивная сторона общения :

Сотрудничество – форма общения, когда оба партнера по взаимодействию содействуют друг другу, активно способствуют достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности.

- Противоборство - форма общения, когда партнеры противодействуют друг другу и препятствуют достижению индивидуальных целей.
- Уклонение от взаимодействия – партнеры стараются избегать активного сотрудничества.
- Одноправленное содействие – один из партнеров способствует достижению целей другого, а второй уклоняется от сотрудничества.
- Контрастное взаимодействие – один из партнеров старается содействовать другому, который, однако, активно противодействует ему.
- Компромиссное взаимодействие – оба партнера отчасти содействуют, отчасти противодействуют друг другу.

Формы организации общения – это такой способ взаимодействия членов группы, в котором реализуются цель и содержание данного взаимодействия.

- объединения в играх;
- диалог;
- дискуссии (форумы, диспуты, обсуждения, семинар);
- собрания (информационные, координационные, принятия решений и т.д.)





Уровни общения:

1.Макроуровень –
общение обусловлено
обще-ми отношениями,
социаль-ми установками,
нормами, обычаями,
традициями, законами,
правилами;

2.Мезауровень –
общение на опреде
ленную тему, как с
индивидом, так и
с группой людей
(конф-ции,
собрания,
взаимодействие
«учитель-ученик»);

3.Микроуровень –
общение с помощью
элементарных единиц
коммуникации
(вопрос
– ответ, взгляд,
улыбка,
рукопожатие и т.д.).

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ (по В.А.Семиченко)

№	Компоненты общения	Виды общения
1.	<p>Содержание – это информация, которая передается от одного участника общения другому.</p>	<p><u>Деятельностное</u> – обмен действиями, операциями, умениями, навыками; имеет прямой развивающий эффект.</p> <p><u>Материальное</u> – общение, когда люди обмениваются продуктами и предметами деятельности. Позволяет человеку получать необходимые для жизни предметы материальной и духовной культуры, способствует индивидуальному развитию.</p> <p><u>Когнитивное</u> – общение, в процессе которого происходит обмен знаниями, способами их интерпретации и применения к анализу конкретных жизненных явлений; общающиеся взаимно обогащаются знаниями.</p> <p><u>Мотивационное</u> – общение, заключающееся в передаче другому человеку установок, убеждений, интересов, готовности к действиям. Служит источником дополнительной энергии для человека, его подзарядкой.</p> <p><u>Кондиционное</u> – общение, осуществляемое как одностороннее влияние или обмен эмоциональными или физиологическими состояниями (например, поднять или испортить партнеру по общению настроение)</p>
2.	<p>Цель – то, ради чего осуществляется данное взаимодействие.</p>	<p><u>Биологическое</u> – общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма, связано с удовлетворением органических потребностей.</p> <p><u>Социальное</u> – расширение, укрепление межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.</p>

Виды общения (продолжение таблицы)

3.

Средства – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки его содержания

1. *Вербальное*

2. Невербальное (его функции: усиливает или ослабляет вербальное воздействие, помогает выявить намерения участников общения, создает образ партера, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного, поддерживает оптимальный уровень психологической близости участников общения).

3. Непосредственное – осуществляется с помощью органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки, т.д. Общающиеся стороны взаимодействуют «лицом к лицу». В нем больше (чем в опосредованном) каналов для установления обратной связи, с помощью которой каждый из общающихся получает дополнительную информацию о степени принятия содержания взаимодействия партнером, его реакции на содержание.

4. Опосредованное – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (третье лицо, вещь, природные предметы – палка, брошенный камень, след на земле, культурные – печать, радио, телевидение; и др.). Сам процесс общения неполный – люди не могут произвольно, по своему желанию, изменить дистанцию взаимодействия.

Виды общения (продолжение таблицы)

4.	<p>Участники – это конкретные люди и группы людей.</p>	<p>1. <u>Межличностное</u> – общение, в котором участвуют люди, не объединенные в момент взаимодействия какими-то структурными связями.</p> <p>2. <u>Групповое</u> – если данные люди представляют собой группу, объединенную общей деятельностью.</p> <p>3. <u>Социальное</u> – если в нем участвует большое количество людей.</p>
5.	<p>Тип связей – связи, которые устанавливаются между участниками общения</p>	<p>1. <u>Однонаправленное</u> – общение, при котором поток информации идет в одну сторону (монолог, чтение книги, просмотр спектакля, кинофильма).</p> <p>2. <u>Двунаправленное</u> – диалог, предполагающий равные позиции участников общения, обмен мыслями, чувствами, состояниями.</p>
6.	<p>Продолжительность – время развертывания контакта, оказывающее существенное влияние на характер общения</p>	<p>1. <u>Долговременное</u> – поиск дополнительных возможностей для расширения границ контакта, содержания взаимодействия, растягивание времени общения.</p> <p>2. <u>Кратковременное</u> – быстрое решение любого вопроса, человек не позволяет содержанию общения «обрастать контекстами», стремясь скорее завершить контакт.</p>

МЕХАНИЗМЫ ОБЩЕНИЯ:



Идентификация – отождествление себя с другим, один из самых простых способов понимания другого человека – уподобление себя ему. Мы как бы ставим себя на место другого человека и восстанавливаем человека и в памяти, что сами испытывали, переживали в соответствующий момент.

Эмпатия – понимание другого человека на уровне чувств и эмоциональных отношений.

• Рефлексия – осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это механизм, включающийся в мышление, самопознание, самоуправление.

МЕХАНИЗМЫ ОБЩЕНИЯ:

Каузальная атрибуция - от лат. causa – причина и attributio – придаю, наделяю. Это процесс приписывания другому человеку причин его поведения в том случае, когда информация об этих причинах отсутствует.

Стереотипизация – интерпретация причин поведения путем отнесения к уже известным или предполагаемым явлениям, подведение формы под определенный класс.

Обратная связь – это осмысление ответных реакций партнера по общению.

Установка (также как рассматривается механизм) – это готовность воспринимать и понимать объект.

Аттракция – это и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения.

Уровни понимания партнера по общению

первый уровень — низший:
общаясь с собеседником,
человек проявляет
своеобразную слепоту к
состоянию, переживаниям,
намерениям собеседника;

второй уровень — по ходу
общения у человека
возникают отрывочные
представления о
переживаниях другого
человека;

третий уровень — отличает
умение сразу войти в
состояние другого человека
не только в отдельных
ситуациях, но и на
протяжении всего процесса
взаимодействия

В условиях дефицита
информации люди начинают
приписывать друг другу как
причины поведения, так
иногда и сами образцы
поведения

ФАКТОРЫ, КОТОРЫЕ МЕШАЮТ ПРАВИЛЬНО ВОСПРИНИМАТЬ И ОЦЕНИВАТЬ ЛЮДЕЙ.

Влияние "имплицитной теории личности" - рассмотрение конкретного человека сквозь призму имплицитных представлений о том, какова должна быть личность, по мнению воспринимающего

Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия (**предубеждения**)

Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

Стремление сделать **преждевременные заключения о личности** оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация.

Некоторые люди, например, имеют **«готовое» суждение о человеке** сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его

Эффект стереотипизации - наложение на восприятие отдельного человека стереотипа, обобщенного образа некоторого класса, группы, категории людей

Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств

Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

«Эффект первичности» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, является очень существенной, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку

Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.

Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам.

Эффект последней информации» проявляется в том, что, если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке

Коммуникативный барьер

- **Коммуникативный барьер** - абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально препятствующее в ситуациях общения,

Два вида социально-психологических барьеров
(Б. Д. Парыгин)

Внутренние барьеры личности, связанные с такими образованиями, как нормы, установки, ценности, а также с такими личностными особенностями как ригидность, эгоизм, подозрительность, авторитарность, неискренность

Внешние барьеры, причины которых - вне личности: непонимание со стороны другого человека, дефицит информации

Барьеры в общении (по Х.Шмишеку)

барьер психотипа

барьер манеры
общения

барьер
отрицательных
эмоций

барьер
неправильной
установки сознания

барьер речи

пространственный
барьер

социально-ролевые
барьеры

информационные
барьеры

идеологические
барьеры

Преодоление барьера отрицательных эмоций

Отрицательные эмоции,
создающие барьер

Способы преодоления барьера

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Страдание | Эмпатическое слушание, утешение |
| 2 | Гнев | Расслабление скелетной мускулатуры, не отвечать гневом на гнев |
| 3 | Презрение (осуждение, аморальные поступки) | Стараться не брать на себя роль судьи, не осуждать |
| 4 | Страх | Оказание поддержки, внушение уверенности и защиты |
| 5 | Вина | Попросить прощения, простить |
| 6 | Плохого настроения | Придать позитивный эмоциональный настрой |
| 7 | Ревность, зависть, обида | Требуют осознания и глубокого анализа причин, порождающих эти эмоции; преодоление возможно в процессе личностного и духовного роста |

Качества, лежащие в основе эффективного общения

умение слушать
собеседника

творческая
вежливость

Обаяние
симпатия

естественность,
искренность

инициатива в
создании
доброжелательно
й атмосферы

говорить с
каждым на его
языке

ответственность за
психологическое
состояние
собеседника и исход
беседы

ненавязчивость,
умение доверять.

артистизм, богатство
жестов и интонаций,
умение быть
хорошим
рассказчиком

Оптимизм
равновесие
серьезности с
юмором

отсутствие
предвзятости

уверенность в
себе

Манипуляции в общении

- «Это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.»

Признаки манипулятивного воздействия

воздействие
скрытое,
содержащее обман

предполагает
эксплуатацию,
господство,
управление,
контроль

в основе –
принуждение,
применение силы

воздействие
осуществляется в
интересах
манипулятора, вразрез
с волей другого

воздействие
производится ради
выигрыша (реального
или психологического)

предполагает
отношение к другому
как к средству,
объекту, орудию

предполагает в
своей основе –
«игру на слабостях
человека»

Предпосылки манипуляции:

конфликт человека с самим собой
(Ф.Перлз)

недоверие по отношению к
другим людям, неспособность к
любви (Э.Фромм)

боязнь тесных межличностных
контактов (Э.Берн)

хитрости, уловки, интриги ,
которые проявляют герои
народных сказок. У человека
укореняется установка
сознания:«Хитрить можно,
хитрить нужно, хитрить – значит
выиграть».

насилие над индивидуальностью
в социуме– структурное насилие

санкционированная эксплуатация
людей – использование их в
инструментальной функции как
средства достижения не ими
поставленных целей

возведение взаимного обмана в
ранг обычной нормы

скрытая или открытая
манипуляция сознанием в СМИ

Теория «Психологического айкидо» М. Литвака

(техника психологически грамотного общения, овладение которой позволит Вам успешно решать любые проблемы, возникшие в процессе общения).

Способы, позволяющие урегулировать конфликт

1) Согласиться с оппонентом

(«волшебные фразы»: да, вы правы; да, я с вами согласна; да, вы совершенно правы; да, вы правильно заметили и т.д.)

2) Поблагодарить

(фразы: спасибо, что вы обо мне побеспокоились; спасибо, что сказали мне об этом, в следующий раз учту и т.д.)



Психологическое айкидо учит:

- принимать партнера в совокупности всех его качеств, с достоинствами и недостатками, как розу с шипами и колючками;
- амортизация (это немедленное согласие с доводами партнера по общению) приводит к тому, что человек убирает свои "колючки". Надо научиться не наткнуться на "колючки" партнера, иметь дело только с цветком и убирать свои колючки;
- вместо провоцирования конфликтов, которые ведут к осложнению отношений и даже к их разрыву, нужно научиться налаживать отношения.



Пример:

Ситуация в общественном переполненном транспорте:

Заскочивший в последний момент пассажир, начинает искать деньги на билет. Дородная дама, свысока, повышенным тоном заявляет:

«Долго вы еще будете копошиться? Вы мне мешаете».

Что должен ответить обученный правилам психологического айкидо, пассажир?

Пример:

Жена заявляет мужу:

«Из-за тебя мы опоздали на концерт».

1 вариант ответа.

Муж: «Почему из-за меня? Почему все всегда из-за меня?»;

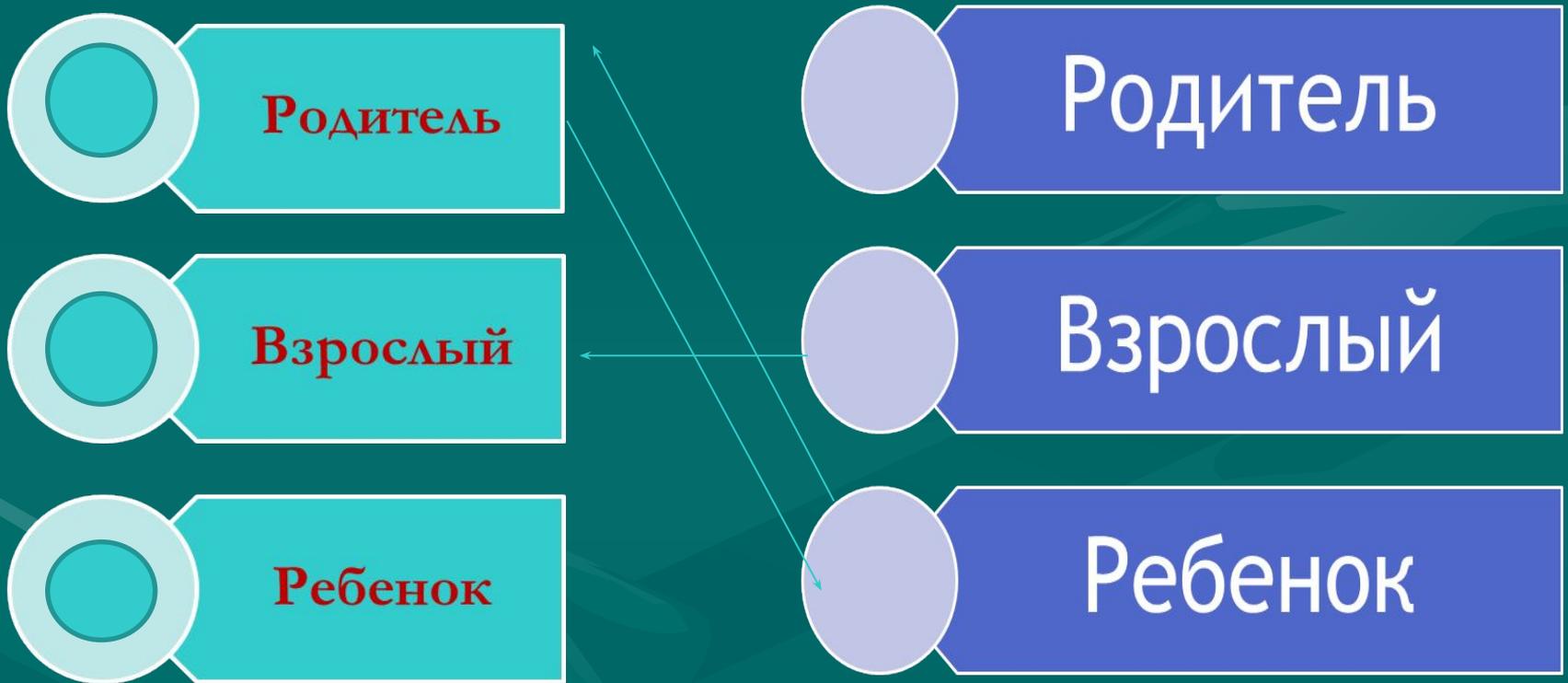
2 вариант ответа.

Муж: «Нет, если бы ты быстрее наряжалась, то мы бы успели»;

3 вариант ответа.

Муж: «Ну, допустим. И что же нам теперь делать?»

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ



Теория транзактного анализа Э. Берна

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

