

# 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,*

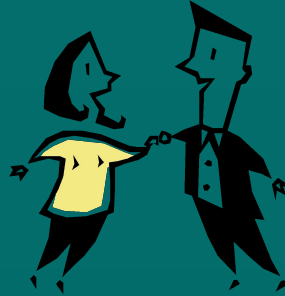
# Литература:

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
<b>ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ</b>		
<p>СЛОВА</p> <p>По формуле Меграбяна: <b><u>7%</u></b></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><b><u>38%</u></b></p>		<p><b><u>55%</u></b></p>



Рис. 53. Потирание века пальцем.

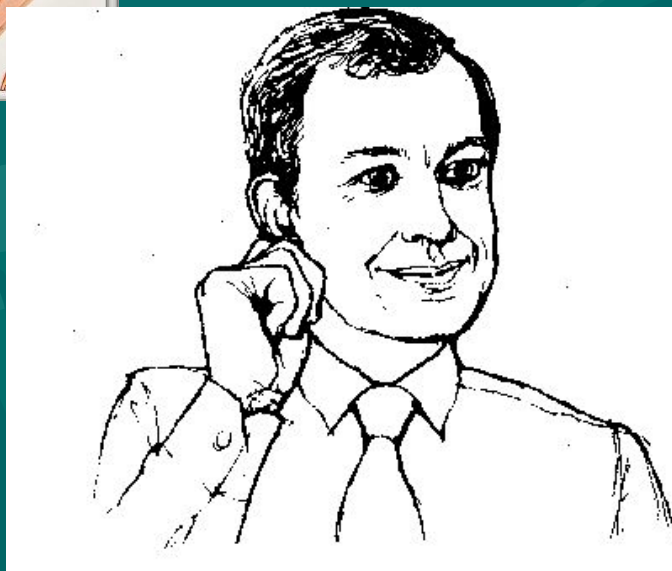


Рис. 54. Потирание уха.



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 в знак 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><b>Содержание – это информация, которая передается от одного участника общения другому.</b></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><b>Цель – то, ради чего осуществляется данное взаимодействие.</b></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><b>Участники – это конкретные люди и группы людей.</b></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><b>Тип связей – связи, которые устанавливаются между участниками общения</b></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><b>Продолжительность – время развертывания контакта, оказывающее существенное влияние на характер общения</b></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 наткаться 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?»;

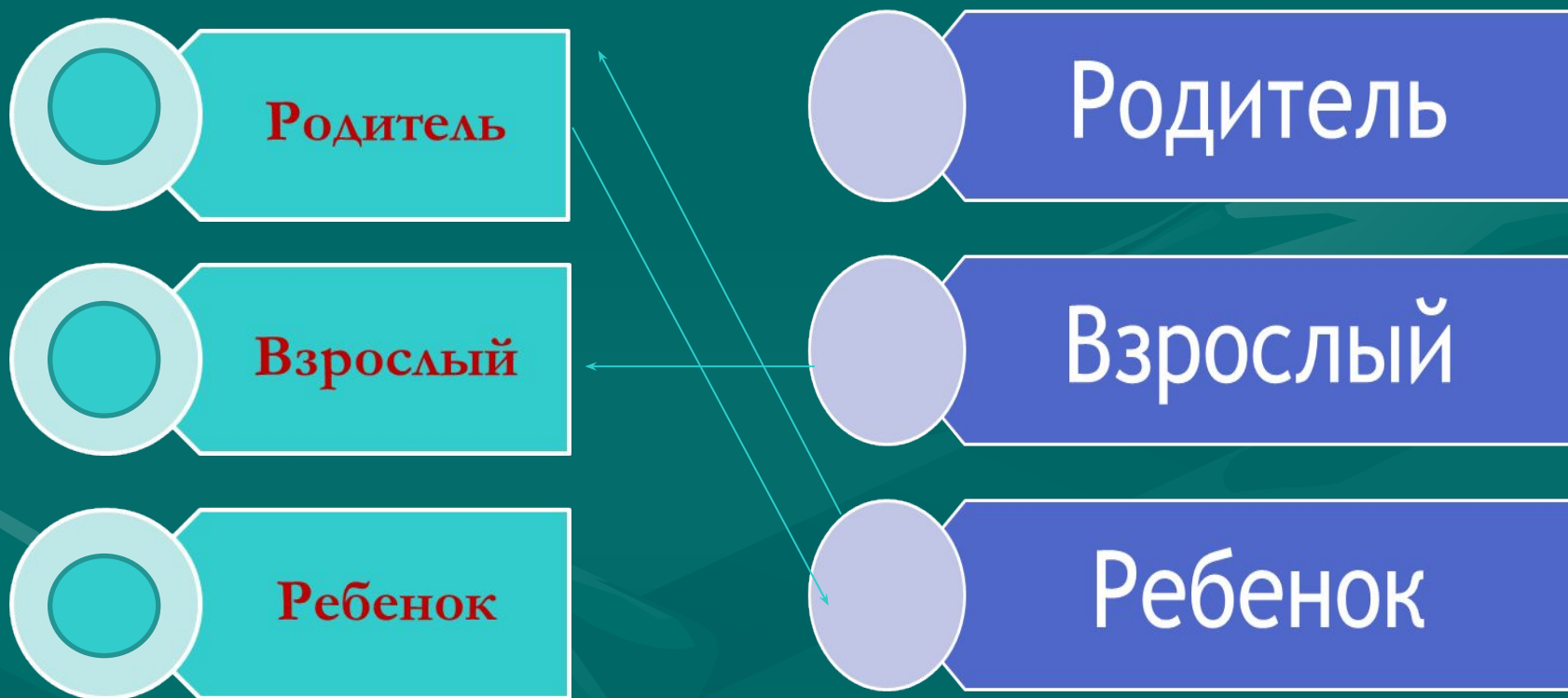
## 2 вариант ответа.

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

