

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Слово, идущее от
сердца, проникает в
сердце

Г. Низами (ок. 1141 – ок. 1209),
азербайджанский поэт и мыслитель

1. Общение — основа человеческого бытия

- ▣ **Общение** — это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.
- ▣ **Деловое общение** — это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

«АБСТРАКТНЫЕ ТИПЫ» СОБЕСЕДНИКОВ.

1. Вздорный человек, «нигилист»
 2. Позитивный человек
 3. Всезнайка
 4. Болтун
 5. Трусишка
6. Хладнокровный, неприступный собеседник
7. Незаинтересованный собеседник
 8. Важная птица
 9. Почемучка

2. Классификация общения

- **Непосредственное общение**
- **опосредованное общение**
- **Прямое общение**
- **Межличностное общение**

три основных типа межличностного общения:

- Императивное общение — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению.
- Основной целью манипулятивного общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно.
- Диалогическое общение основано на равноправии партнеров

правила взаимоотношений в диалоге

- ▣ психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас»);
- ▣ доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);
- ▣ восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (принцип паритетности);
- ▣ общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип проблематизации);
- ▣ разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; следует выражать свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения).

Основные функции общения

- Прагматическая функция
- Формирующая функция
- Функция подтверждения
- Функция организации и поддержания межличностных отношений
- Внутриличностная

Виды общения

- «Контакт масок». В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности, поэтому данный вид общения принято называть формальным
- **Примитивное общение.** Данный вид общения характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный (мешающий) объект.
- **Формально-ролевое общение.** При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
- **Деловое общение.** В этом виде общения интересы дела являются более важными.
- **Светское общение.** Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях..

Средства общения

Вербальные
(словесные)
средства
общения

Невербальные
средства
общения

Структура общения, состоящая из трех взаимосвязанных сторон:

- 1) коммуникативной, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;
- 2) интерактивной, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями;
- 3) перцептивной, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга

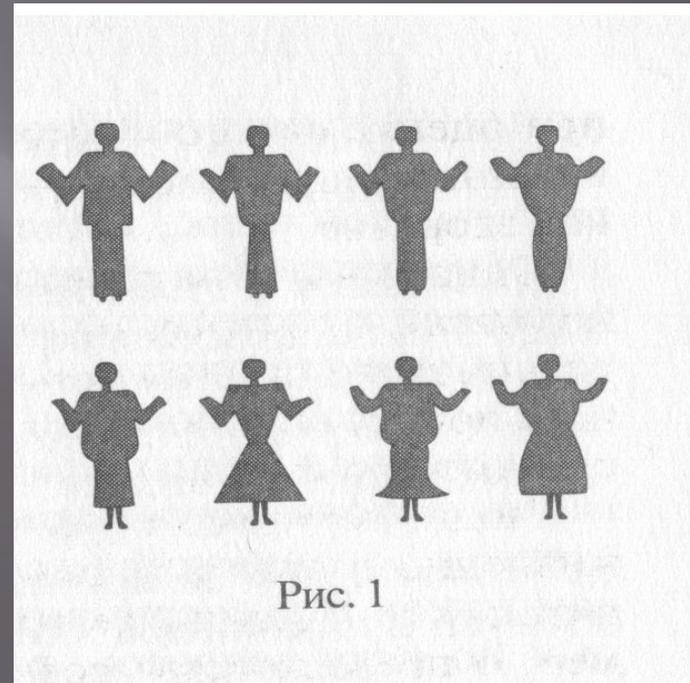
Роль восприятия в процессе общения

Большое влияние на первое впечатление оказывает:

- 1) внешний вид человека (одежда, прическа, украшения, очки, знаки различия; в некоторых случаях рассматривается такая «одежда», как машина, оформление кабинета, канцелярские принадлежности и т.п.);
- 2) манера поведения человека (как стоит, ходит, сидит, разговаривает, куда устремлен взгляд и т.п.).

Факторы восприятия

факторы превосходства - внешний вид
и манера поведения



Факторы восприятия

Фактор привлекательности — это приближение к типу внешности, максимально одобряемому той группой, к которой мы принадлежим.

Фактор восприятия - отношение к нам со стороны окружающих.

ТИПИЧНЫЕ ИСКАЖЕНИЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О ДРУГОМ ЧЕЛОВЕКЕ.

- **Эффект ореола.** Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ.
- **Эффект проекции** возникает тогда, когда мы приятному дню нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному свои недостатки.
- **Эффект упреждения, или эффект первичности и новизны** появляется тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке.

Понимание в процессе общения

«Счастье — это когда тебя понимают» — так написал в сочинении герой кинофильма «Доживем до понедельника».

Психологические механизмы восприятия

Идентификация — это уподобление себя другому.

Эмпатия — это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание.

Аттракция) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви.

Рефлексия — это способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению.

Каузальная атрибуция - приписывание причин поведения другому человеку

При изучении каузальной атрибуции психологи установили интересные закономерности. Так, причину успеха люди обычно приписывают себе, а неудачи — обстоятельствам.

Стереотипизация) — это создание устойчивого образа какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации, другими словами, штамп, к которому мы

Общение как взаимодействие

- ▣ Позиции в общении рассматриваются в русле транзактного анализа. Данное направление в психологии было разработано в 50-е годы XX века американским психологом и психиатром Эриком Берном (1902 – 1970). Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э. Берн выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый.

| Характеристики | Родитель | Взрослый | Ребенок |
|----------------------------------|---|---|--|
| 1. Характерные слова и выражения | Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен...; Я не понимаю, как это допускают... и т.д. | Как? Что? Когда? Где? Почему? Вероятно; невозможно | Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно! |
| 2. Интонации | Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие | Связанные с реальностью | Очень эмоциональные |
| 3. Состояние | Надменное, сверхправильное, очень приличное | Внимательность, поиск информации | Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное |
| 4. Выражение лица | Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное | Открытые глаза, максимум внимания | Угнетенность, удивление |
| 5. Позы | Руки в бока, указующий перст, руки сложены на груди | Наклон вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним | Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу) |

Общение как взаимодействие можно рассматривать с позиций ориентации его участников на контроль или на понимание.

- ▣ Ориентация на контроль предполагает стремление одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей, которое сопровождается желанием доминировать во взаимодействии.
- ▣ Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и других людей. При этом поведение человека основано на представлении о равенстве партнеров и направлено на достижение взаимной удовлетворенности ходом общения.

Типы взаимодействий

1. Кооперация

предусматривает
совместное достижение
целей;

2. Конкуренция

предполагает создание
затруднений и препятствий
соперникам в достижении

Общение как коммуникация

Коммуникативная сторона общения проявляется во взаимном обмене информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений и чувств.

Информация в общении не просто передается от одного партнера к другому (лицо, передающее информацию, называется **коммуникатором**, а получающее эту информацию — **реципиентом**), а именно обменивается.

Обмен информацией между участниками общения осуществляется как на вербальном (речевом), так и невербальном (неречевом) уровне.

коммуникативные барьеры на вербальном уровне

1. Барьеры непонимания

Фонетическое непонимание появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скороговорки или речи с большим количеством звуков-паразитов.

Семантические барьеры непонимания связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл.

Стилистический барьер непонимания возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает.

Логический барьер непонимания возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательств.

2. Барьеры социально-культурного различия основаны на социальных, политических, религиозных и профессиональных различиях, которые приводят к отличиям в интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе общения.

3. Барьер отношения связан с неприязненным отношением к партнеру, с недоверием к говорящему, которые

Виды невербальных средств общения

- *Кинесика* изучает внешние проявления человека, включающие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (движение тела — осанка, походка, позы), жесты и взгляд.
- *Экстралингвистика* исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а *паралингвистика* — громкость, тембр, ритм, высоту звука.
- *Такесика* изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.).
- *Проксемика* исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство и т. п.).

Типы невербального общения

- **Мимика** тесно связана с эмоциями и позволяет человеку догадаться о переживаемых собеседником чувствах радости, печали, напряжения или покоя. Мимика помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит; радость, гнев, печаль — самые распространенные эмоциональные состояния лица.

Типы невербального общения

- ▣ Улыбка является универсальным средством невербального общения. Улыбка помогает чувствовать уверенность и быть счастливее. При встрече улыбка снимает настороженность первых минут, способствует спокойному, уверенному общению и создает положительный настрой. Улыбка украшает человека, выражает радость встречи, говорит о расположении и дружелюбии партнера по общению.

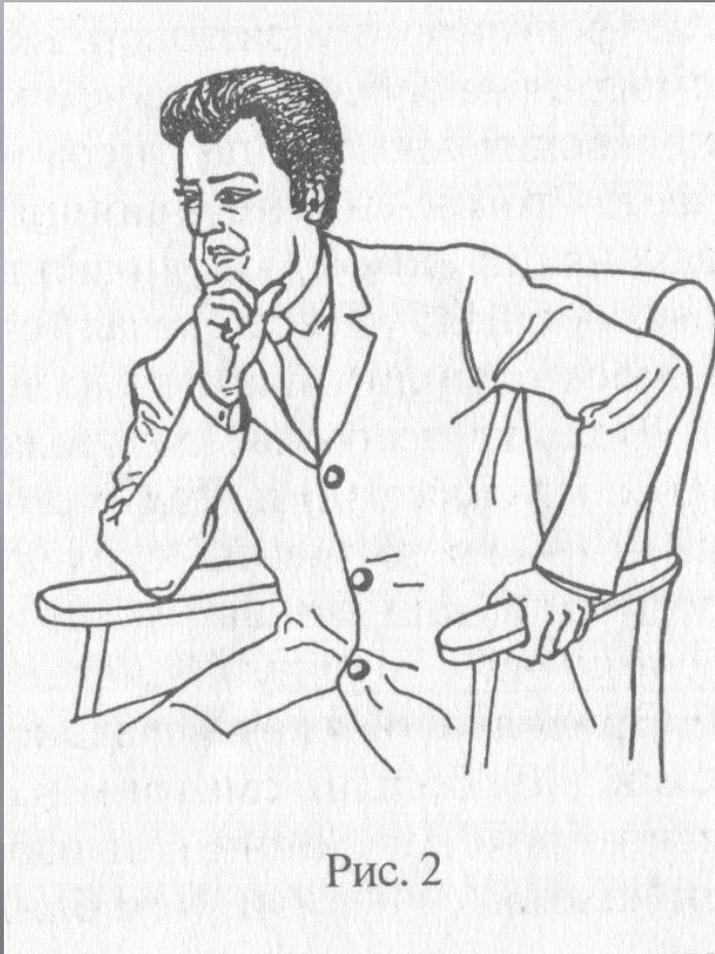
Типы невербального общения

- **Взгляд** — это первый шаг на пути к собеседнику. Взгляд очень красноречив и выражает самые различные чувства и состояния. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным, ласковым, вопрошающим, блуждающим, застывшим и т.д.

Типы невербального общения

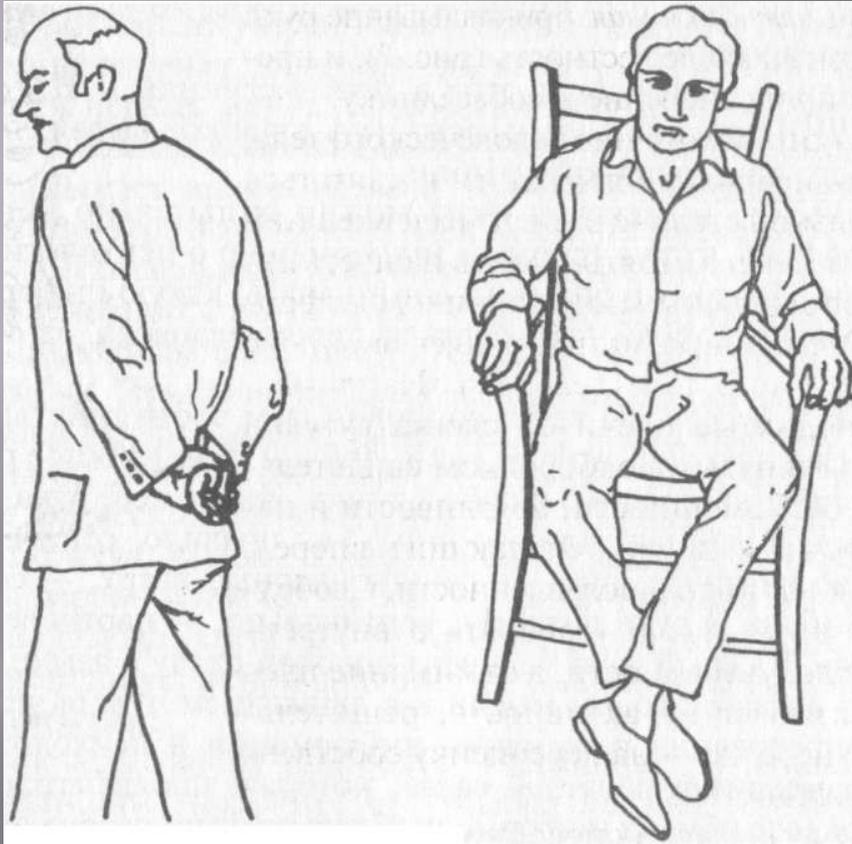
- **Жесты** - сопровождение слов действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике.

Виды жестов



- ▣ • *жесты оценки,* при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание

Виды жестов

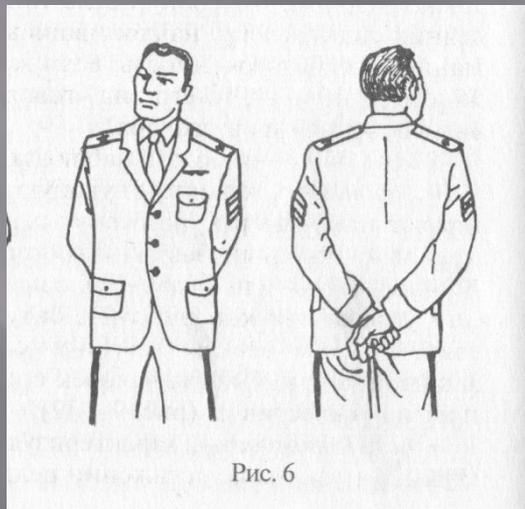
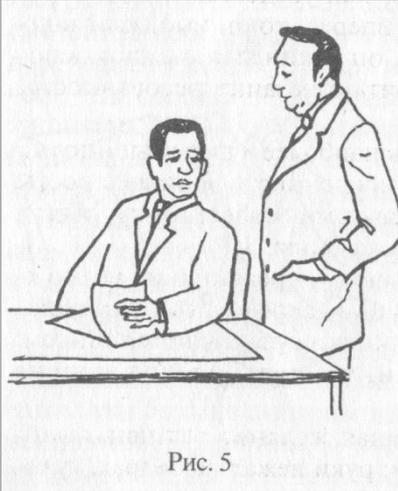


жесты

самоконтроля:

руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники

Виды жестов



*жесты
доминирования:
жесты,
связанные с
выставлением
больших
пальцев напоказ,
а также резкие
взмахи сверху
вниз*

Виды жестов



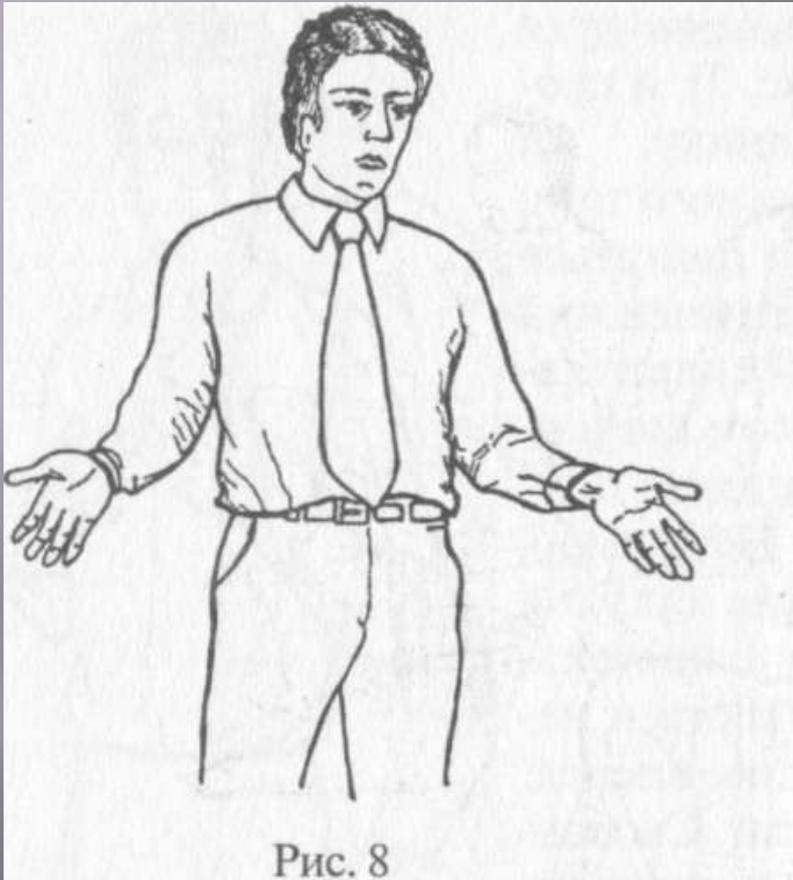
жесты

*расположения:
прикладывание
руки к груди,
означающее
честность, и
прерывистое
прикосновение к
собеседнику.*

Типы невербального общения

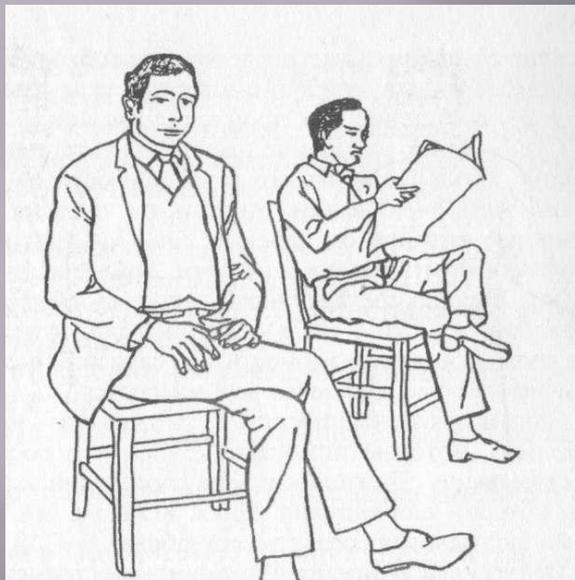
- ▣ **Поза** – это положение человеческого тела; от умения правильно держаться и двигаться в значительной степени зависит ваш внешний вид. Наша манера стоять, ходить и сидеть является дополнительным источником информации. Очень информативны плечевой пояс и верхняя часть тела человека.

наиболее «читаемые» позы

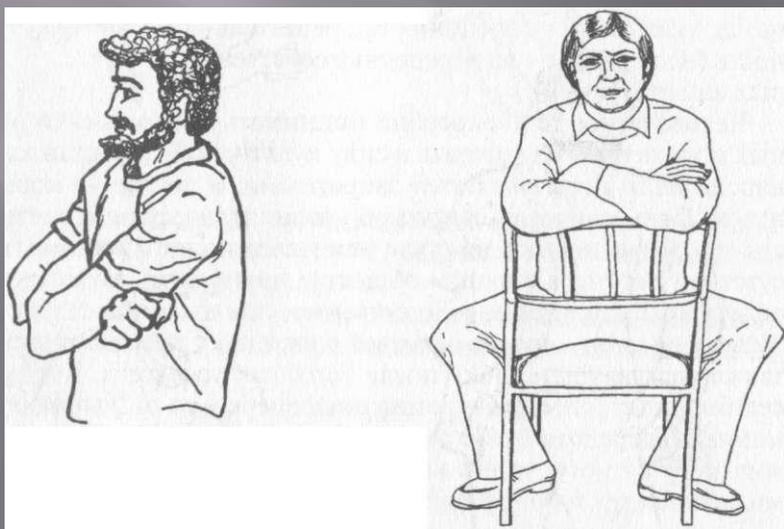


открытая,
характеризующая
искренность и
правдивость:
открытые ладони
рук, развернутых
навстречу
собеседнику; руки
и ноги не
скрещены;
расстегнутый
пиджак

наиболее «читаемые» позы

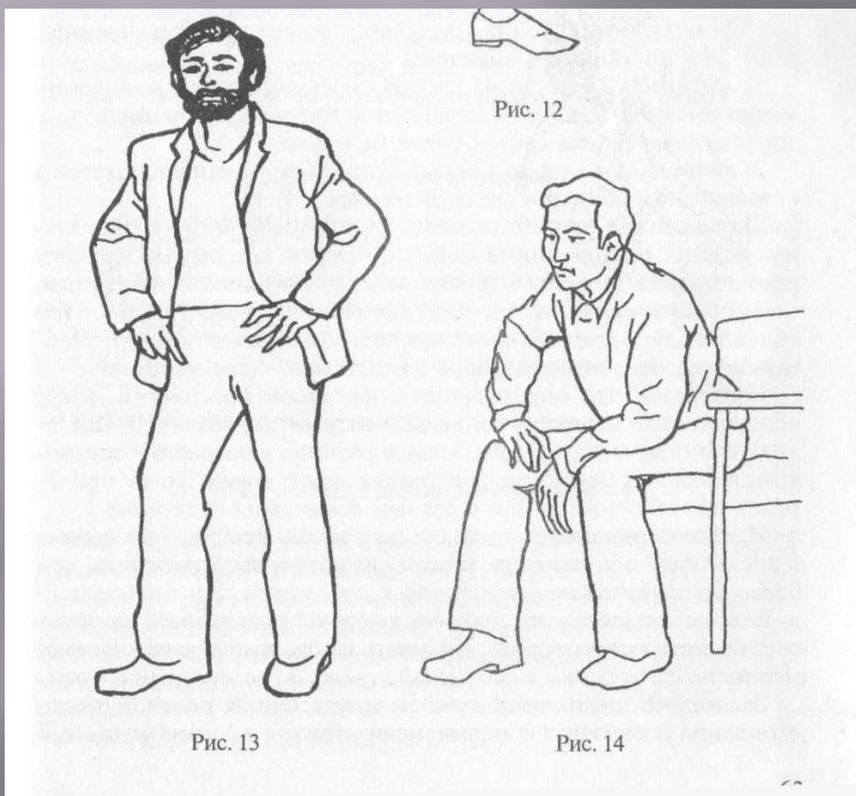


- *закрытая, или защитная, означающая реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или*



наиболее «читаемые» позы

поза готовности, характеризующая желание активных действий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади



Проксемика занимается нормами пространственной и временной организации общения

- **интимная** (от 0 до 45 см).
- **личная** (от 45 см до 120 см).
- **социальная** (от 120 см до 400 см).
- **общественная, или публичная** (от 400 см до 750 см)

Успех делового общения

- ▣ **Нерефлексивное слушание** — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями. Внимательное молчание подразумевает слушание с использованием невербальных средств — кивков, мимических реакций и контакта
- ▣ **Рефлексивное слушание** — это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

Техники общения

- Прием «*имя собственное*» основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению
- Прием «*золотые слова*», или искусство подачи комплиментов, что позволяет настроить собеседника на сотрудничество, вызвать положительные эмоции и создать атмосферу доверия и взаимоуважения.
- Прием «*зеркало отношений*» включает в себя улыбку и доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.
- Прием «*терпеливый слушатель*» означает терпеливое и внимательное выслушивание

**Джозеф Редьярд Киплинг,
английский писатель, в
романе «Маугли»
сформулировал правило
общности: «Мы с тобой одной
крови, ты и я». При общении
в центре внимания не должно
находиться ваше «Я».**

Домашнее задание

- ▣ 1. Что такое общение? Какова основа общения?
- ▣ 2. В чем заключается основная задача делового общения?
- ▣ 3. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892 – 1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
- ▣ 4. Для чего нужны «техники общения»?