

Психология общения

РАБОТУ ВЫПОЛНИЛИ:

АКОПЯН АННА И ВЕЛИКОРОДНЯЯ ЮЛИЯ (ФЯМ-13)

Общение

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера). Вне общения невозможна человеческая деятельность.



Типы общения

Когнитивный (обмен информацией)

Кондиционный
(влияние на эмоциональное состояние собеседника)

Мотивационное (его характеризует особая целенаправленность — это обмен желаниями, обращение с личным интересом, попытка решить при помощи общения свою проблему)

Виды общения

1. **Примитивное**
2. **Формальное**
3. **Светское**
4. **Ролевое**
5. **Деловое**
6. **Межличностное**
7. **Манипулятивный**
8. **Игровой**
9. **Духовный**



Примитивное

Его особенность – это безразличие к собеседнику, нежелание его понять, как правило, сопровождается быстрой, пренебрежительной речью

Формальное

или уровень масок. Также характеризуется отсутствием интереса к собеседнику. Затертые фразы, показная учтивость, ложная участливость, — вот набор штампов, под которыми легко

Светское

пустое, бессодержательное, ритуальное поведение. Наполнено принятыми в соответствующих ситуациях диалогами, когда их содержание не интересует ни ту, ни другую стороны

Ролевое

В ОСНОВЕ
отношения к
собеседнику
лежит не
личностный
интерес, а его
социальная роль

Деловое

предполагает более
тесные
взаимоотношения.
Направленность на
результат заставляет
учитывать особенности
характера, даже
настроения
собеседника. На этом
уровне положено блюсти
дистанцию, а
деловитость стиля
характеризует
серьезность отношений

Межличностно е

ЭТО ТЕСНЫЙ
контакт с
собеседником,
неподдельный
интерес к нему

Манипуляционно е

имеет целью достижение личной выгоды. Собеседник рассматривается как средство, живой инструментарий на пути к личному интересу. «Дипломатичный» стиль часто применяется для решения бытовых вопросов

Игровое

или неформальный стиль общения. Приятельское, легкое с юмористическим уклоном, общение или флирт, лишенная обязательств игра

Духовное

высшая степень откровенности в отношениях, когда человек полностью раскрывается в общении

Функции общения

- ▶ **Прагматическая функция** общения (или коммуникативная) заключается во взаимодействии людей на уровне межличностной или внутригрупповой коммуникации.
- ▶ **Функция формирования и развития** заключается в том, что общение оказывает определенное воздействие на участников коммуникации, способствует их развитию и совершенствованию во всех отношениях.
- ▶ **Внутриличностная функция** общения заключается в общении человека с самим собой. Это может происходить в форме внутренней или внешней речи, которая достраивается по типу диалога.
- ▶ **Функция объединения-разъединения** людей. Общение, с одной стороны, способствует установлению контактов между участниками коммуникации. Общение настраивает участников коммуникации на осуществление общих целей, задач и тем самым соединяет их в единое целое. А также общение может способствовать изоляции личности, а также дифференциации в процессе коммуникации.
- ▶ **Функция организации и поддержания** межличностных отношений. Общение способствует налаживанию и поддержанию контактов и взаимоотношений между участниками общения, способствуя их совместной деятельности.
- ▶ **Функция подтверждения** позволяет участникам коммуникации познать и

Стили общения

- ▶ **Ритуальное общение** — общение, при котором главной задачей является поддержание отношений с окружающими людьми.
- ▶ **Манипулятивное общение** — это общение, которое сводится к тому, что один из участников коммуникации манипулирует другим, т. е. один из участников является средством достижения определенной цели.
- ▶ **Гуманистическое общение** — это скорее личное общение, которое предполагает понимание и
- ▶ **Авторитарное общение** — подразумевает властное общение одного из участников коммуникации.
- ▶ **Демократическое общение** — для этого стиля характерно поощрение инициативы участников беседы, обращение внимания на интересы и цели всех участников коммуникации.
- ▶ **Либеральное общение.** Люди, которые придерживаются этого стиля в общении довольно безынициативны, «плывут по течению», идут на уступки другим

Стороны общения

- ▶ **Коммуникативная** сторона состоит в обмене информацией между людьми; но это не просто передача информации, но и ее формирование, уточнение, развитие.
- ▶ **Интерактивная** сторона выражается во взаимодействии партнеров при организации и выполнении совместной деятельности.
- ▶ **Перцептивная** сторона выражается в восприятии одним партнером по общению другого партнера.

Средства общения

Речь, язык, относящиеся к вербальным средствам общения. При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации.

Речевые звуковые явления: интонация, эмоциональная выразительность, темп речи (быстрый, средний, замедленный), тембр, ритм (равномерный, прерывистый)

К невербальной стороне общения относятся:



Внешние проявления человеческих чувств и эмоций, что является предметом изучения кинессики

Тексика – прикосновение в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания

Проксемика – специальная область, занимающаяся нормами пространственно-временной организации общения; расположение людей в пространстве при общении.

Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

Интимная зона (15-45 см.)

Личная или персональная зона (45-120 см.)

Социальная зона (120-400 см.)

Публичная зона (свыше 400 см.)

Этапы общения

А) Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

Б) Ориентировка в целях общения, в ситуации общения

В) Ориентировка в личности собеседника.

Г) Планирование содержания своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.

Д) Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.

Е) Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.

Ж) Корректировка направления, стиля, методов общения.

Барьеры общения

- ▶ А) Стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций.
- ▶ Б) «Предвзятые представления» – отвержение всего, что не соответствует собственным взглядам.
- ▶ В) Враждебное отношение к собеседнику (или собеседника к вам) создает трудности в процессе убеждения человека.
- ▶ Г) Отсутствие внимания, интереса собеседника, пока тот не осознает значения информации для себя.
- ▶ Д) Пренебрежение фактами, то есть привычка делать выводы, заключения, следуя из поверхностной информации.
- ▶ Е) Неверный подбор слов, нелогичность.
- ▶ Ж) Неверный выбор стратегии общения.

Стратегии общения



открытое – закрытое общение;

монологическое – диалогическое
общение;

ролевое (исходя из социальной роли)
– личностное (общение «по душам»).



Спасибо за внимание!