

Психология общения



Когда Вы изучите данный элемент, Вы узнаете:

- 0 Функции и структура общения.
- 0 Трансактный анализ общения.
- 0 Вербальные и невербальные средства общения.
- 0 Общение как восприятие людьми друг друга.
- 0 Типы и механизмы психологического воздействия.
- 0 Синтоническая модель общения.



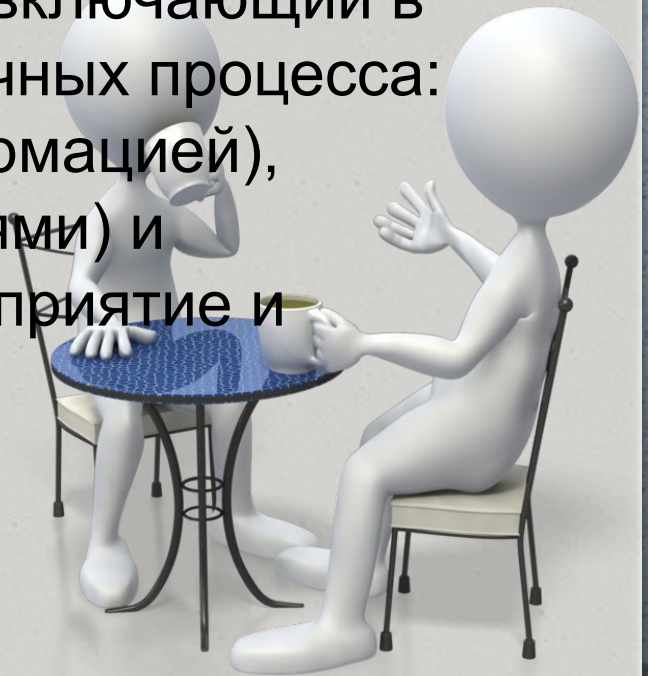
0 Психология- наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности.



Научная психология

- 0 **Научная психология** — система теоретических (понятийных), методических и экспериментальных свойств познания и исследования психических явлений; переход от неограниченного и разнородного описания этих явлений к их точному предметному определению, к возможности методической регистрации, экспериментального установления причинных связей и закономерностей, обеспечения преемственности своих результатов

0 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).



Стороны общения:

- 0 Коммуникативная
- 0 Интерактивная
- 0 Перцептивная



Этапы в процессе общения:

- 0 Потребность в общении— побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
- 0 Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
- 0 Ориентировка в личности собеседника.
- 0 Планирование содержания своего общения — человек представляет себе что именно скажет.

Этапы в процессе общения:

- 0 Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.
- 0 Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
- 0 Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным.

Коммуникативная компетентность

- Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию ”Коммуникация” в переводе с латыни означает “общее, разделяемое со всеми”.
- Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми..

Причины плохой коммуникации :

- 0 а) стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
- 0 б) “предвзятые представления” - склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно;
- 0 в) плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;
- 0 г) отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя;
- 0 д) пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- 0 е) ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность.
- 0 ж) неверный выбор стратегии и тактики общения.

Стратегии общения:

- 0 открытое – закрытое общение;
- 0 монологическое – диалогическое;
- 0 ролевое (исходя из социальной роли)
– личностное (общение “по душам”).



Виды общения

- 0 “Контакт масок”.**
- 0 Прimitивное общение.**
- 0 Формально – ролевое общение.**
- 0 Деловое общение.**
- 0 Духовное. Межличностное общение.**
- 0 Манипулятивное общение .**
- 0 Светское общение.**

Позиции в общении :

- 0 доброжелательная позиция принятия собеседника;
- 0 нейтральная позиция;
- 0 враждебная позиция неприятия собеседника;
- 0 доминирование, или “общение сверху”;
- 0 “общение на равных”;
- 0 подчинение, или позиция “снизу”.

Трансактный анализ общения

Три основные позиции:

- 0 Родитель
- 0 Взрослый
- 0 Ребёнок

Средства общения:

- 0 Вербальные
- 0 Невербальные.



Вербальное общение

- 0 **Вербальное общение** (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тыс. слов в час.
- 0 В зависимости от намерений коммуникантов (что-то сообщить, узнать, выразить оценку, отношение, побудить к чему-либо, договориться и т.д.) возникают разнообразные речевые тексты. В любом тексте (письменном или устном) реализуется система языка.

o Язык используется в самых разных функциях:

o

- Коммуникативная. Язык выступает в роли основного средства общения. Благодаря наличию у языка такой функции, люди имеют возможность полноценного общения с себе подобными.

o

- Познавательная. Язык как выражение деятельности сознания. Основную часть информации о мире мы получаем через язык.

- Аккумулятивная. Язык как средство накопления и хранения

o знаний. Приобретенные опыт и знания человек старается удержать, чтобы использовать их в будущем. В повседневной жизни нас выручают конспекты, дневники, записные книжки. А «записными книжками» всего человечества являются разного рода памятники письменности и художественная литература, которая была бы невозможна без существования письменного языка.

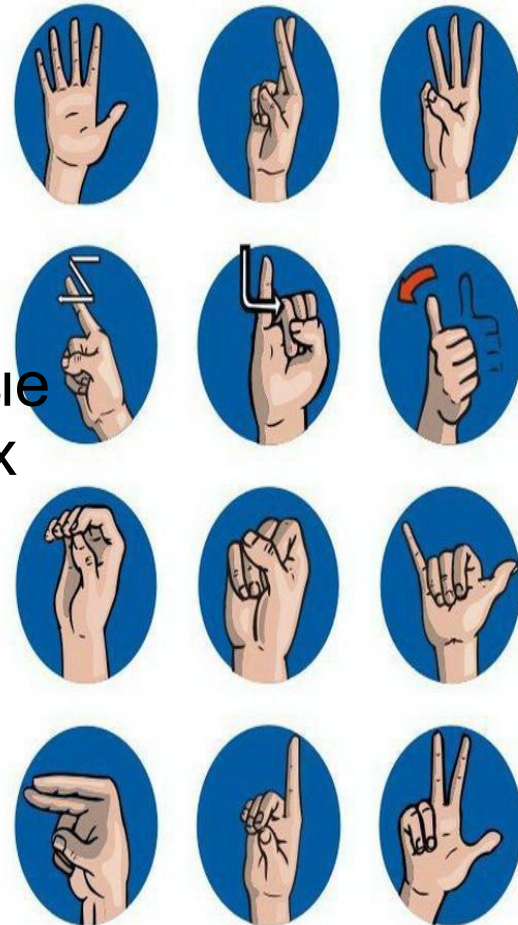
- 0 - Конструктивная. Язык как средство формирования мыслей. При помощи языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму. Выраженная словесно, мысль становится отчетливой, ясной для самого говорящего.
- 0 - Эмоциональная. Язык как одно из средств выражения чувств и эмоций. Эта функция реализуется в речи только тогда, когда прямо выражается эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит. Большую роль при этом играет интонация.
- 0 - Контакттоустанавливающая. Язык как средство установления контакта между людьми. Иногда общение как бы бесцельно, информативность его нулевая, лишь готовится почва для дальнейшего плодотворного, доверительного общения.
- Этническая. Язык как средство объединения народа.

Невербальное общение :

- o* К основным невербальным средствам общения относятся:
Кинестика - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения. К ней относятся:
 - жестика;
 - мимика;
 - пантомимика.

Жесты

Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов.



Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей:

- 0 Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений.
- 0 Наличие уже сформированных стереотипов.
- 0 Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека.
- 0 Безотчетное структурирование личности другого человека.
- 0 Эффект "ореола"
- 0 Эффект "проецирования"
- 0 "Эффект первичности"
- 0 Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей.
- 0 Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей.
- 0 "Эффект последней информации"

Общение как восприятие людьми друг друга

Восприятие включает:

- 0 Идентификация
- 0 Рефлексия



Синтоническая модель общения

- 0 Название “синтоническая” образовано от слова “синтония”, что означает “быть в гармонии с собой и другими”. Синтоническая модель общения разработана в рамках нейролингвистического программирования. Нейропсихологическое программирование – это результат слияния психологии, лингвистики, математики. Синтоническая модель общения строится на идее о том, что у каждого человека есть своя “любимая дверь восприятия” – та репрезентативная система, которой он доверяет больше, чем другим.