

**Практический семинар:**  
**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**Мирзоева Татьяна Николаевна**

*кандидат психологических наук*

*педагог-психолог высшей квалификационной категории*

19.06.2019

- ▶ Что такое общение
- ▶ Общение в разных ситуациях
- ▶ «Трудные читатели»: кто они?
- ▶ Сложности в общении: почему они возникают и что с этим делать?
- ▶ Развитие навыков эффективной коммуникации

# Что такое общение?

процесс установления и развития контактов между людьми (группами людей), определяемый потребностью в совместной деятельности

Общение включает в себя:

- ❑ социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)
- ❑ коммуникацию (обмен информацией)
- ❑ интеракцию (обмен действиями)

# Виды общения

## Контакт масок

- формальность общения
- нет стремления понять и учесть особенности личности собеседника
- используются привычные маски (вежливости, учтивости, безразличия, скромности, участливости и т.д.)

## Светское общение

- соблюдение формальной вежливости
- «ритуальность» общения

## Формально-ролевое общение

- важна социальная роль собеседника
- регламентированы и содержание, и средства общения

## Деловое общение

- средство повышения качества совместной продуктивной деятельности
- интересы дела более значимы, чем проблемы, затрагивающие внутренний мир человека

## Межличностное общение (интимно-личностное)

- раскрываются глубинные структуры личности

## Манипулятивное общение

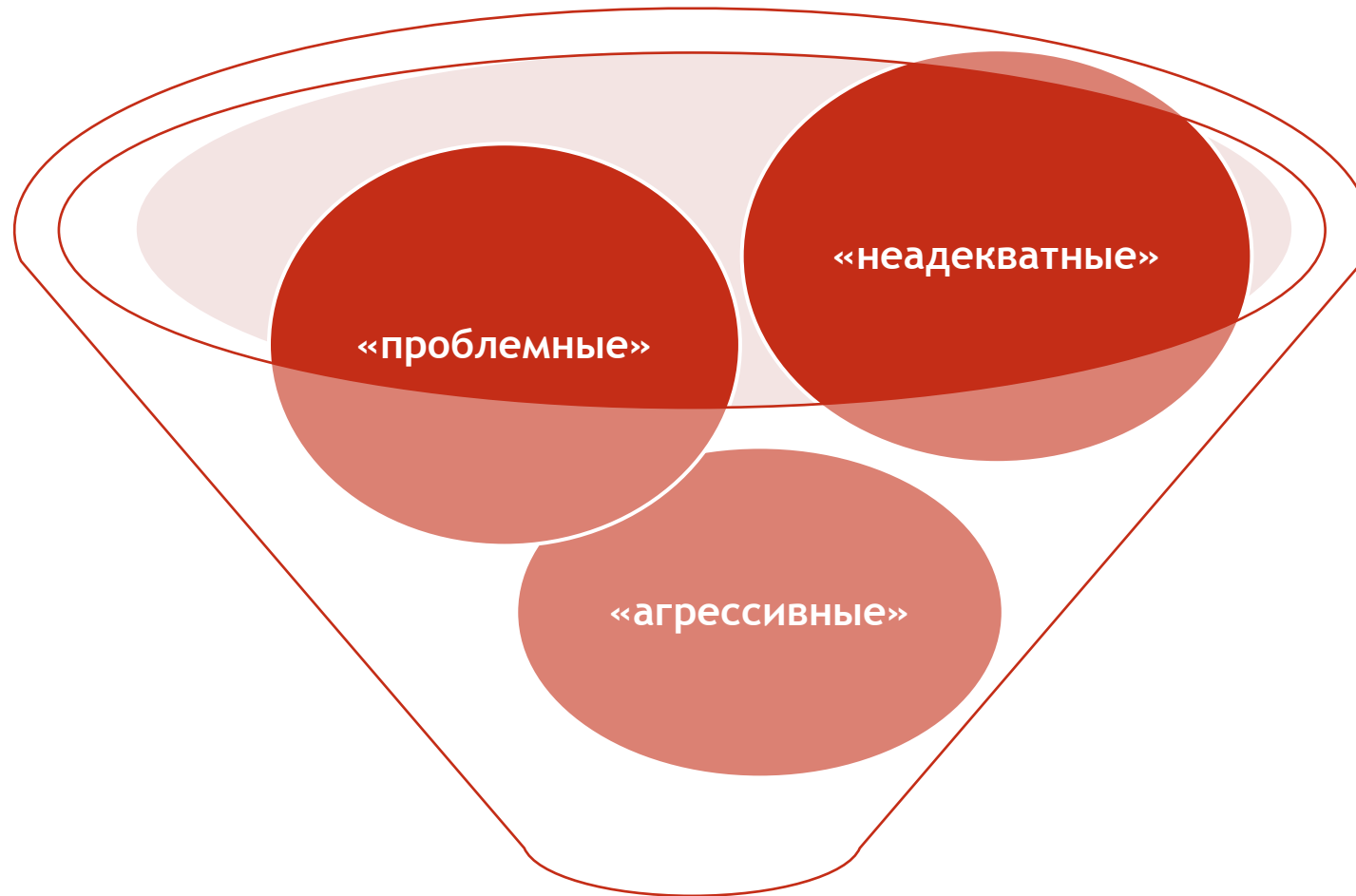
- направлено на получение выгоды от собеседника

## Предметное общение

- общение с предметами, которое наделяется эмоциональным содержанием (у детей)

## Деловое взаимодействие -

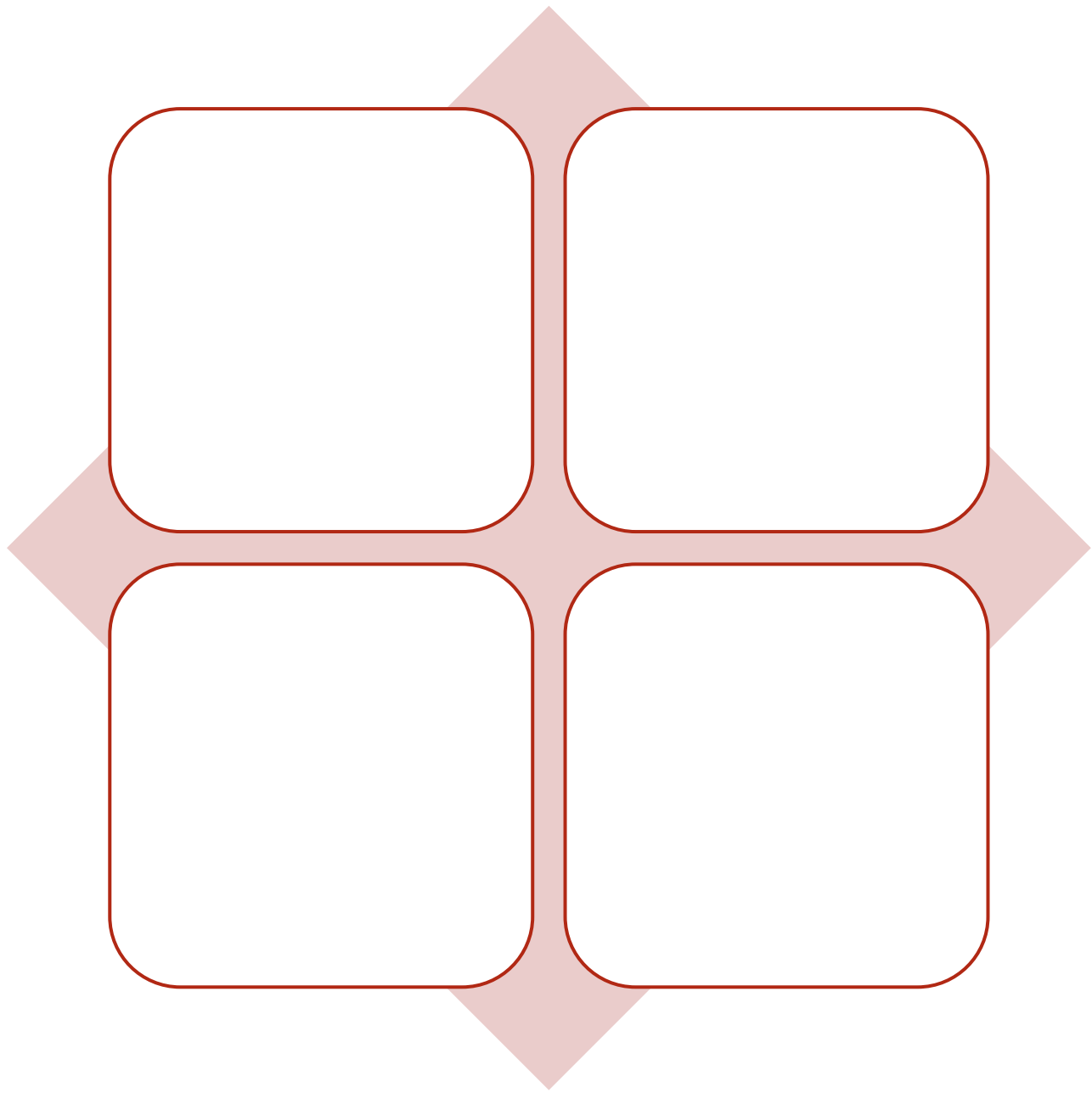
такое взаимодействие между людьми,  
в котором, по крайней мере, один  
участник работает, выполняет свои  
профессиональные обязанности



**«ТРУДНЫЕ»  
ЧИТАТЕЛИ**

# Стереотипы общения с «трудными» людьми

- ▶ Я не такой, как он
- ▶ Мы с разных «планет»
- ▶ Общение с «трудным» человеком - всегда проблема
- ▶ Необычное поведение - всегда признак неадекватности, агрессии и т.д.





# Признаки наличия у человека психической патологии

Нарушение способности адекватно воспринимать реальность

Нарушение способности давать верное объяснение происходящему

Нарушение поведения и эмоций



**Галлюцинации**

**Бред**

преследования, воздействия,  
ущерба, изобретательства,  
величия и т.д.

**Расстройства  
настроения**

# ✘ НЕЛЬЗЯ ✘

- ▶ Насмехаться
- ▶ Убеждать в нереальности
- ▶ Вступать в подробное обсуждение

# РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБЩЕНИЮ

- Оценить степень опасности человека, риск для своего здоровья/здоровья окружающих
- Держать максимально возможную физическую дистанцию
- Убрать колющие, режущие предметы
- Говорить спокойно, не повышая голос
- Постараться успокоить, задавая отвлеченные вопросы, не спорить
- Избегать резких движений
- Обратиться за помощью (полиция, скорая психиатрическая помощь)

# Общение

- пропускает информацию через личностный фильтр
- незначительные, с точки зрения получающего, моменты выпускает
- непривычные слова заменяет на привычные
- обрабатывает информацию согласно своей логике
- запоминает необычные факты
- то, что может истолковать, истолкует



- говорит однозначно
- использует простые слова
- проговаривает важное несколько раз
- структурирует сообщение
- контролирует состояние слушающего и отслеживает, когда он не понимает информацию
- если произошла помеха (перебили), то повторяет
- использует техники типа «забор» («Я специально обращаю Ваше внимание... », «Я хочу, чтобы Вы это запомнили... »)

# «ПОМЕХИ» В ОБЩЕНИИ



# Психологические барьеры

- ▶ **Барьер взаимопонимания**

трудности в процессе передачи информации (невнятная, слишком быстрая/медленная речь и т.д.)

- ▶ **Стилистический барьер**

несоответствие стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи, состояния того, кто слушает

- ▶ **Логический барьер**

логика рассуждения говорящего или слишком сложна для понимания слушающего, или кажется ему неправильной, так как противоречит его собственной

- ▶ **Барьер авторитета**

неприятие говорящего из-за его неавторитетности в глазах слушателя, либо наоборот, слишком большого авторитета

- ▶ **Барьер отношений**

чувство неприязни, недоверия к говорящему может неосознанно переноситься на информацию, которую он передаёт

- ▶ **Наличие расстройств**, которые делают общение с человеком крайне затруднительным

# Коммуникативная компетентность

совокупность навыков и умений,  
необходимых для эффективного общения



- ▶ Умение вступать в контакт
- ▶ Умение задавать вопросы
- ▶ Умение стимулировать партнера к прояснению его позиции
- ▶ Умение услышать и понять, что имел партнер в виду
- ▶ Умение воспринять и понять то, что партнер не в состоянии был выразить
- ▶ Умение передать партнеру, что его услышали и поняли
- ▶ Умение выравнять эмоциональное напряжение в беседе

# Схема стадий общения



# Техники ведения беседы

Техники, не  
способствующие  
пониманию  
партнера

Промежуточные  
техники

Техники,  
способствующие  
пониманию  
партнера

## НЕГАТИВНАЯ ОЦЕНКА

- высказывания, принижающие личность партнера (например, «Глупости Вы говорите...»; «Вы в этом вопросе ничего не понимаете...»)

## ИГНОРИРОВАНИЕ

- собеседник не принимает во внимание того, что говорит партнер, пренебрегает его высказываниями

## ЭГОЦЕНТРИЗМ

- собеседник пытается найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют его самого

## ВЫСПРАШИВАНИЕ

- собеседник задает партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняет ему своих целей

## ЗАМЕЧАНИЯ О ХОДЕ БЕСЕДЫ

- в ходе беседы собеседник вставляет высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора»; «Мы несколько отвлеклись от темы»; «Давайте вернемся к цели нашего разговора» и т. п.

## ПОДДАКИВАНИЕ

- собеседник сопровождает высказывания партнера реакциями типа «да-да...», «угу...»

## ПРОГОВАРИВАНИЕ

- собеседник дословно повторяет высказывания партнера, при этом он может начать с вводной фразы: «Как я Вас понял...»; «По Вашему мнению...»; «Другими словами, Вы считаете...» и т. п.

## ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

- собеседник воспроизводит высказывание партнера в сокращенном и обобщенном виде, кратко формулирует самое существенное в его словах: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...»; «Итак...»

## ИНТЕРПРЕТАЦИЯ, РАЗВИТИЕ ИДЕИ

- собеседник пытается вывести логическое следствие из высказывания партнера: «Если исходить из того, что Вы сказали, то выходит, что...»; «Вы так считаете, видимо, потому, что...»

# Техники регуляции эмоционального напряжения

## Снижают напряжение

Подчеркивание общности (сходство целей, интересов, мнений)

Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах

Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера)

Проявление интереса к проблемам партнера

Предоставление партнеру возможности выговориться

В случае вашей неправоты, немедленное ее признание

Обращение к фактам

Предложение конкретного выхода из ситуации

Спокойный уверенный темп речи

## Повышают напряжение

Подчеркивание различий между собой и партнером

Принижение партнера, негативная оценка его личности, приуменьшение вклада в общее дело

Игнорирование эмоционального состояния (своего, партнера)

Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера

Перебивание партнера

Оттягивание момента признания Вашей неправоты

Переход на «личности»

Поиск виноватых и обвинение партнера

Резкое убыстрение темпа речи

**БЛАГОДАРЮ  
ЗА ВНИМАНИЕ!**



# Поведение в напряженной конфликтной ситуации

## Настройка на партнера

- Не замыкайтесь в беседе на себе, на своем состоянии, на своих мыслях
- Старайтесь смотреть в глаза партнеру, на его лицо, руки, позу, следить за изменениями выражения лица и позы
- Попробуйте мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в конфликтное состояние

## Перестройка поведения партнера (техники выравнивания напряжения)

- Дайте партнеру выговориться и сделайте паузу
- Скажите о состоянии: своем, партнера
- Подчеркните свою общность с партнером
- Подчеркните значимость мнений и суждений партнера
- Обратитесь к фактам
- В случае Вашей неправоты немедленно признайте ее и предложите выход из ситуации
- Сохраняйте самообладание
- Ведите себя корректно и даже подчеркнуто вежливо

# Рекомендации по проведению аргументации своей точки зрения, позиции, решения

Оперировать простыми, ясными, точными понятиями

Вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику

- открыто признавать правоту собеседника, а потом приводить собственные аргументы
- продолжать оперировать только теми аргументами, которые приняты собеседником
- сначала отвечать на аргументы собеседника, а потом приводить собственные аргументы
- сохранять вежливость

Учитывать личностные особенности собеседника

- нацелить аргументацию на цели и мотивы собеседника
- избегать простого перечисления фактов, излагать преимущества того или иного события
- употреблять понятную собеседнику терминологию
- соизмерять темп аргументации с особенностями темперамента собеседника

Пытаться как можно нагляднее излагать свои доказательства, идеи и соображения

- использовать ручку и бумагу для рисования схем, конспектировать ход беседы
- использовать сравнения, но без преувеличений, так как они вызывают недоверие

Не забывать, что «излишняя» убедительность вызывает отпор со стороны собеседника, а 1–2 ярких довода достигают большего эффекта