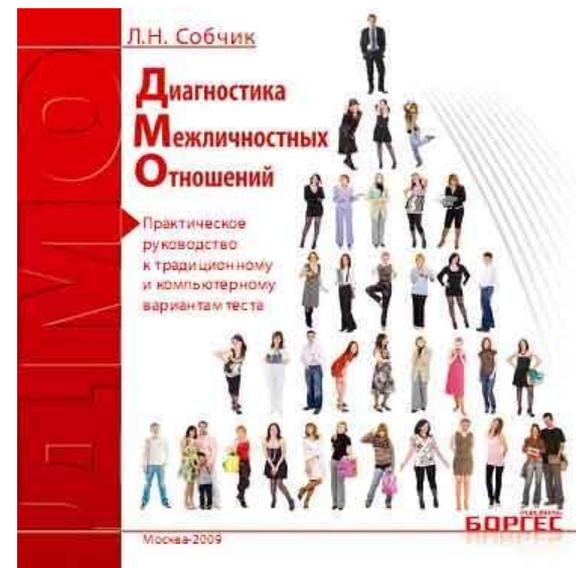
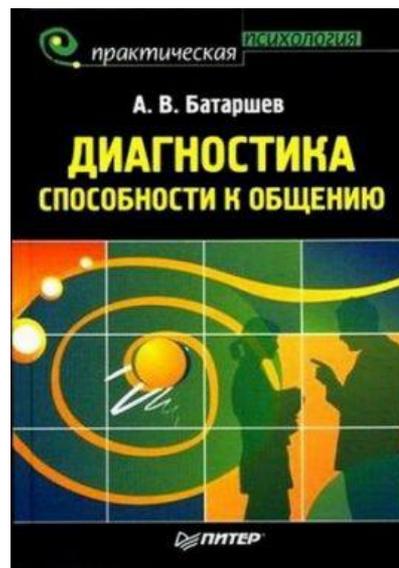
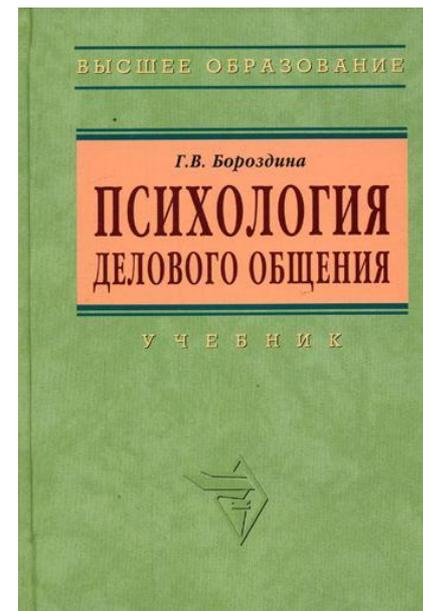
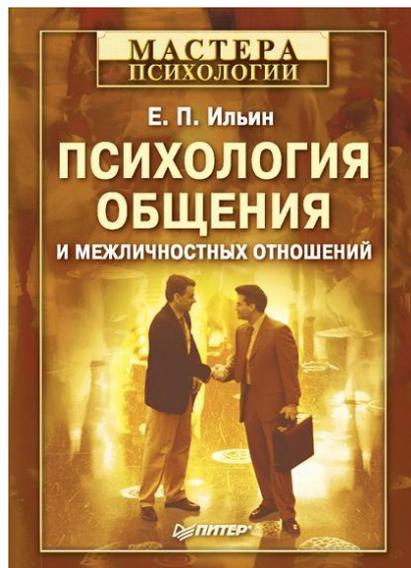


# Психология ОБЩЕНИЯ



# Литература



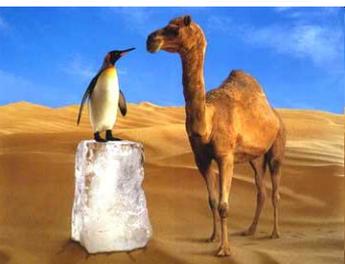
# Что такое общение?



# Понятие общения

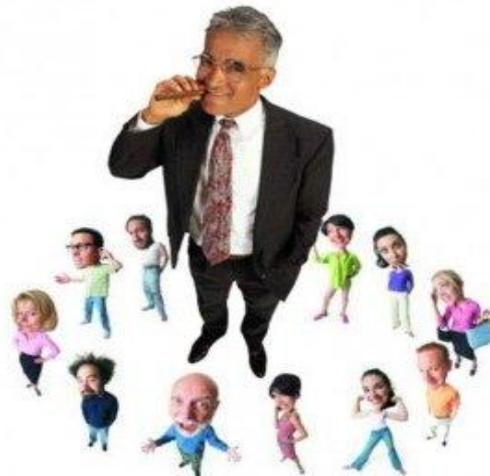
- Общение как сторона деятельности
- Общение как самостоятельная форма активности

Общение - процесс взаимодействия минимум двух субъектов, направленный на взаимное познание, установление контакта и развитие отношений, и предполагающий взаимовлияние на состояние, взгляды, поведение и регуляцию совместной деятельности



# Функции общения

1. Профессионально-деловая
2. Познавательно-диагностическая
3. Педагогическая
4. Информационная
5. Управленческая
6. Самоутверждения
7. Экспрессивная



# Аспекты общения

- Цель
- Содержание
  - Средства

## 2. Виды общения

цели:

Биологическое  
Социальное: (личностное, деловое, формально-ролевое, инструментальное, целевое, примитивное)

• содержания:

Материальное  
Когнитивное  
Деятельное  
Кондиционное  
Мотивационное

• средств:

Невербальное  
Вербальное  
Непосредственное  
Опосредованное  
Массовое  
Личностное

# 3. Структура общения



## 3.1. Коммуникативная сторона

- **обмен информацией** эмоционального и интеллектуального характера

### Особенности:

1) Обратная связь

2) Коммуникативное влияние

3) Коммуникативные барьеры:

- *барьеры непонимания;*
- (фонетический, семантический, стилистический, логический)
- *барьеры социально-культурного различия;*
- *барьеры психологического характера*
- (субъективной интерпретации, эмоциональный, отношения к коммуникатору)

# Средства общения

1. Вербальные
2. Невербальные



# ПРОЦЕСС ПЕРЕДАЧИ ВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вербальное общение - словесное, речевое общение или выражение мыслей



«МЫСЛЬ ИЗРЕЧЕННАЯ ЕСТЬ ЛОЖЬ» (Ф.Тютчев)

# Невербальные средства общения

Кинесика

Просодика  
и экстра-  
лингвистика

Такесика

Проксемика

Экспрес-  
сивно-  
вырази-  
тельные  
движения

Визуальный  
контакт  
(Взгляд)

Интонация

Рукопожатие

Ориента-  
ция

Громкость

Поцелуй

Тембр

Похлопы-  
вания

Пауза

Направление  
движения

Вздых

Смех

Плач

Кашель

Дистанция

Поза

Жест

Мимика

Походка

Длина  
паузы

Частота  
контакта

## 3.2. Перцептивная сторона

- – процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга ...

### Механизмы восприятия:

- **Идентификация** - мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления
- **Эмпатия** - -//- с целью «понять» переживания и чувства познаваемого человека
- **Рефлексия** - это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению.
- **Аттракция** – возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

# Эффекты восприятия:

- Эффект структурирования -
  - Эффект ореола -
- Эффект первичности-
  - Эффект новизны -
  - Эффект проекции –
- Эффект стереотипизации -

## 3.3. Интерактивная сторона

- обмен действиями...

### Механизмы взаимодействия:

- **Императив** - авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.
- **Манипуляция** - скрытое психологическое воздействие на партнера по общению с целью добиться от него выгодного поведения
- **Актуализация** - восприятие партнёра как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение

# Механизмы взаимодействия

| Императив | Актуализация   | Манипуляция   |
|-----------|--|---|
|           | <b><i>Основные контрастные черты</i></b>   |   |
|           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. честность, прозрачность, искренность</li><li>2. осознанность, адекватность</li><li>3. свобода, спонтанность, открытость</li><li>4. доверие, вера, убеждение</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. ложь, фальшивость, мошенничество</li><li>2. неосознанность, «туннельное видение»</li><li>3. контроль, закрытость, намеренность</li><li>4. цинизм, безверие</li></ol> |

## Список примерных манипулятивных фраз

1. Я впервые встречаю такого человека, как ты!
2. Да не слушай ты их, ты такая хорошая!
3. Все будет так, как ты захочешь!
4. Я тебя так понимаю!
5. Мы созданы друг для друга!
6. Я докажу тебе, что я тебя люблю!
7. Я не могу без тебя!!!
8. Понимаешь, мне хорошо только с тобой.
9. Ты единственная, кто меня понимает и кто сможет мне помочь.
10. Где ты была с семи до десяти?
11. Если ты меня любишь, то...
12. Ты меня совсем не любишь???
13. Давай останемся друзьями.
14. Что скажут люди??!!
15. Кому ты такая, кроме меня, нужна!
16. Не до свидания, а прощай!!!
17. Я для тебя столько сделал, а ты...!
18. Я отдала тебе лучшие годы!!!

# 4. Конфликт

- отсутствие согласия между двумя или более сторонами

**Конфликт**

**дисфункциональный**

**функциональный**

**Конфликт**

**внутриличностный**

**межличностный**

**между личностью  
и группой**

**межгрупповой**

# Причины конфликтов

## 1. Объективные причины :

естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности;

слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей;

недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;

образ жизни;

достаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений, способствующие возникновению конфликтов.

# Причины конфликтов

**2. Организационно-управленческие** - обстоятельства, связанные с созданием, развитием и функционированием организаций, коллективов, групп:

- **Структурно-организационные** - несоответствие структуры организации требованиям той деятельности, которой она занимается.
- **Функционально-организационные** - неоптимальность функциональных связей организации с внешней средой, между различными структурными элементами организации, между отдельными работниками.
- **Личностно-функциональные** - несоответствие или неполное соответствие работника по его качествам требованиям занимаемой должности.
- **Ситуативно-управленческие** - обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач.

# Причины конфликтов



- по вине руководителя
- из-за психологической несовместимости
- по причине неправильной расстановки кадров

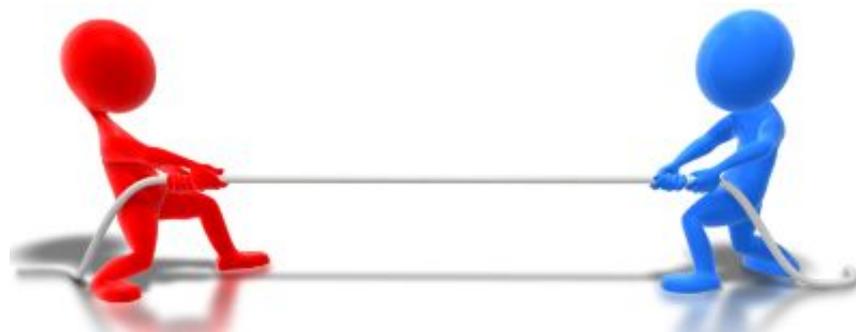
# Причины конфликтов

**3. Социально-психологические** - обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включенности в социальные группы:

- Информационные.
- Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.
- Различия в способах оценки результатов деятельности и личности друг друга.
- Внутригрупповой фаворитизм
- Психологическая несовместимость.

**Четыре уровня психологической несовместимости:**

психофизиологический,  
индивидуально-психологический,  
социально-психологический,  
социальный.



# Причины конфликтов

## 4. Личностные причины:

- Оценка поведения другого как недопустимого.
- Низкий уровень социально-психологической компетентности
- Недостаточная психологическая устойчивость
- Плохо развитая способность к эмпатии
- Завышенный или заниженный уровень притязаний
- Особенности темперамента и акцентуаций характера



# Основные стили поведения в конфликте



# 5. Правила и техники общения

## ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

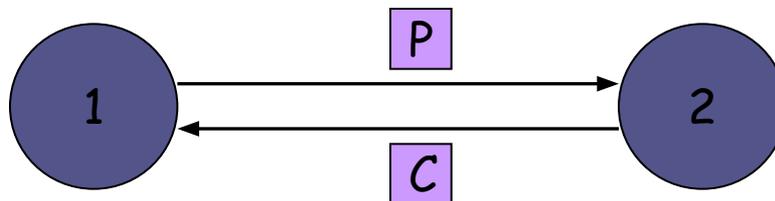
1. Говорите на языке партнера
2. Подчеркивайте значимость партнера, проявляйте уважение к нему
3. Подчеркивайте общность с партнером
4. Проявляйте интерес к проблемам партнера

## ТЕХНИКИ ОБЩЕНИЯ

1. Предоставление партнеру возможности выговориться
2. Вербализация эмоционального состояния
3. Активное слушание
4. «Техника Франклина»

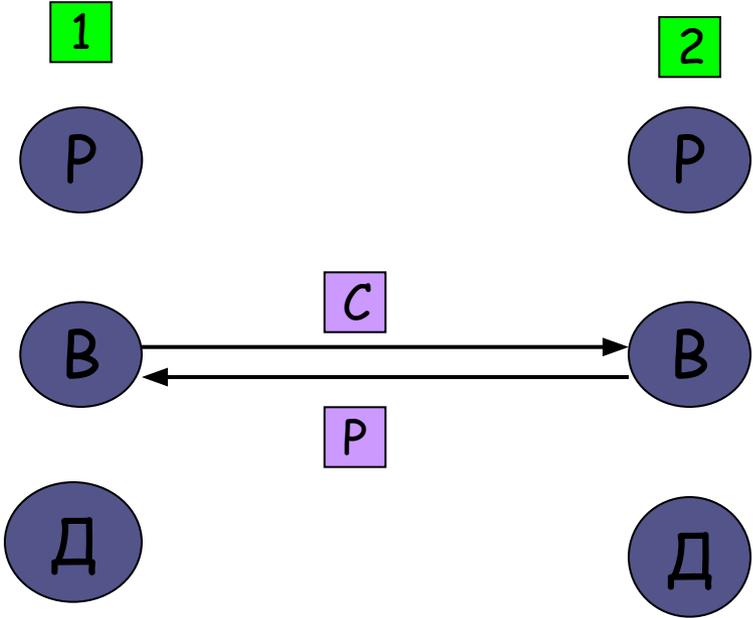
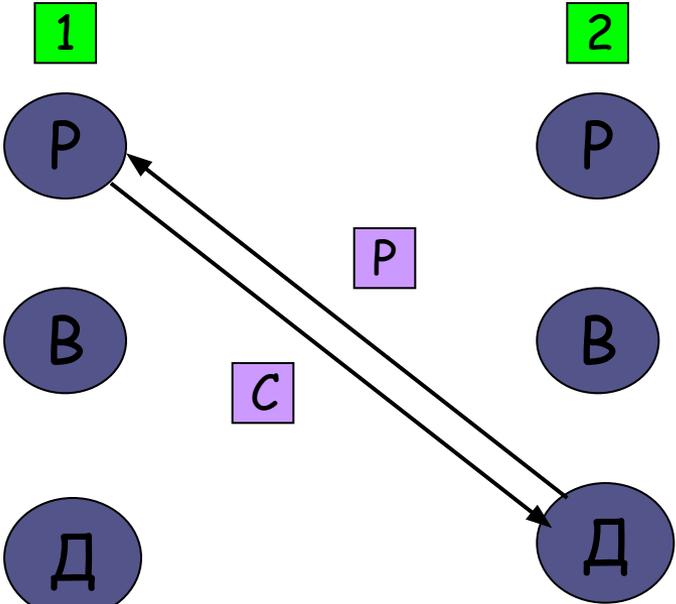
## 6. Трансактный анализ

- анализ межличностного взаимодействия, разработанный американским психологом и психиатром **Эриком Берном (1910-1970гг.)**
- **Трансакция** – единица общения, состоящая из стимула (С) и реакции (Р) между двумя индивидами, пребывающими в определенном состоянии сознания.



- **Ребенок** – зависимый, подчиняемый, безответственный
- **Родитель** – независимый, неподчиняемый и берущий ответственность на себя.
- **Взрослый** – придерживающийся спокойного тона, выдержки, солидности, умеющий считаться с ситуацией, нести ответственность за свои поступки, понимать интересы других и сохранять равноправие в общении

# Параллельная транзакция

| Взрослый - Взрослый   | Родитель - Дитя  |
|---|--|
| <p>1. Студент: К кому дню надо приготовить реферат?</p> <p>2. Преподаватель: К 4-му практическому занятию.</p>  | <p>1. Преподаватель: Сколько раз говорить, что реферат необходимо было подготовить к 4-му занятию, т.е. сегодня.</p> <p>2. Студент: Я не смог, некогда было, я болел, я забыл...</p>   |
|  <p>The diagram shows two columns of circles representing ego states. The left column has three circles labeled '1', 'Р' (Parent), 'В' (Adult), and 'Д' (Child) from top to bottom. The right column has three circles labeled '2', 'Р', 'В', and 'Д'. A horizontal double-headed arrow connects the 'В' circles. A purple square labeled 'С' (Child) is positioned above the arrow, and another purple square labeled 'Р' (Parent) is positioned below it.</p> |  <p>The diagram shows two columns of circles representing ego states. The left column has three circles labeled '1', 'Р' (Parent), 'В' (Adult), and 'Д' (Child) from top to bottom. The right column has three circles labeled '2', 'Р', 'В', and 'Д'. A diagonal double-headed arrow connects the 'Р' circle on the left to the 'Д' circle on the right. A purple square labeled 'Р' is positioned above the arrow, and another purple square labeled 'С' is positioned below it.</p> |

# Перекрёстная транзакция

- **Пример № 1:**

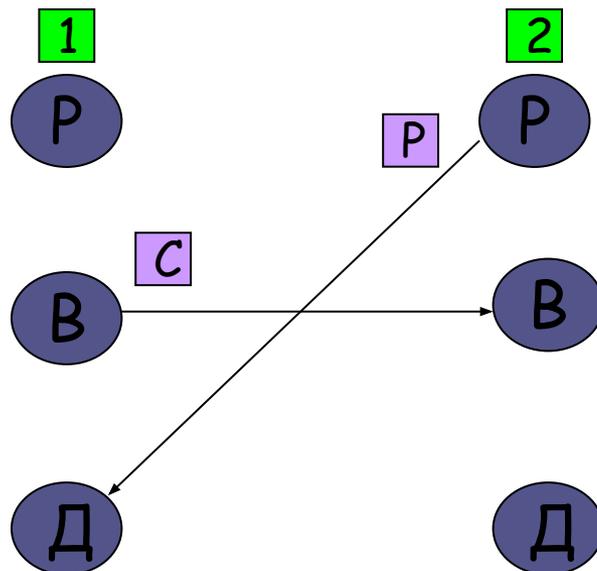
1. Муж: Где мои носки?

2. Жена: Сам ищи! Где вчера оставил, там и лежат!

- **Пример № 2:**

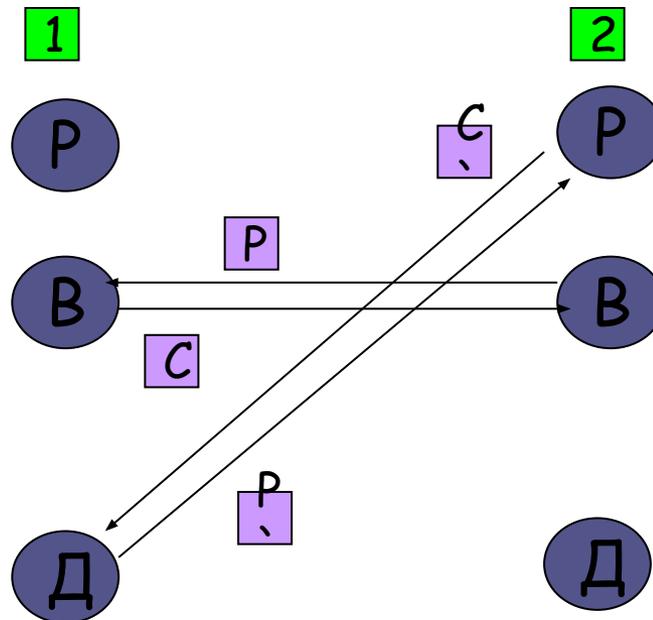
Сотрудник 1: Мне не звонили из хозяйственного отдела?

Сотрудник 2: Реже нужно устраивать перекуры, тогда не будет вопросов!



# Скрытая транзакция

1. Покупатель: Этот телевизор сколько стоит?
2. Продавец: Конечно, эта модель лучше, но предназначена для состоятельных и деловых людей, и достаточно дорогая!
1. Покупатель: Вот ее я и возьму!



# Практическое задание

*Опишите факторы, которые, на Ваш взгляд, влияют на эффективное общение*

## ***Краткая характеристика Рустема:***

Рустем специалист по промышленной электронике. Работает на крупном предприятии, занимающейся разработкой программного обеспечения. Возраст чуть более тридцати лет. Из анкеты сотрудника организации можно сделать вывод о высокой квалификации. Он закончил Московский государственный энергетический университет. У него пять лет опыта работы в коммерции.

Рустем олицетворение ученого. Он невысок, бородат, часто бывает неряшливо одет, а его глаза за толстыми стеклами очков светятся умом. В компании его ценят за острый ум и превосходные аналитические способности. У него есть дар быстро и точно вникать в суть самых сложных проблем, предлагая нестандартные решения на первый взгляд неразрешенных проблем.

В тоже время Рустем запинается, мямлит и заикается, пересыпая любую фразу бесконечными «гм» и «э». Его голос редко поднимается едва различимого монотонного бормотания, и он с трудом заставляет себя смотреть в глаза собеседнику. Он волнуется, теряет нить разговора и слишком углубляется в несущественные детали, за которыми теряется основная идея. Даже тогда, когда предмет разговора представляет интерес для слушателей, Рустем умудряется вызвать у них скуку или довести их до состояния раздраженного безразличия.