

Личность в общении

Тема 4

Вопрос 1. Проблемы личности в психологии

- Личность (с философской т.з.) – это способность человека выступать автономным носителем общечеловеческого опыта и исторически выработанных человечеством форм поведения и деятельности.
- Усваивая от окружающих взгляды на существующие ценности, человек приобретает регуляторы поведения.
- В личности возникает и формируется личностная ценность – идеальное представление о должном, задающее направление жизнедеятельности и выступающее источником различных

Личность в психологии

- **Личность** – понятие, обозначающее совокупность психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность.
- **Личность** – формирующаяся на протяжении жизни совокупность индивидуальных психологических особенностей, которые определяют своеобразие для данного человека отношение к себе, обществу и окружающему миру в целом.

продолжение

<i>Понятие</i>	<i>Определение</i>	<i>Характерные признаки</i>
Индивид	Человек как типичный представитель своего вида, носитель природно-обусловленных свойств	Пол, биохимические и физиологические особенности, возраст, тип конституции, нейродинамика, биологические потребности, эмоции, задатки
Субъект	Человек как типичный носитель видов человеческой активности	Темперамент, сознание, воля. мышление, восприятие, чувства, способности, действия, речь
Личность	Человек как типичный представитель сформировавшего его общества	Направленность, ценности, социальные потребности, социальный статус, сознательные цели
Индивидуальность	Человек, охарактеризованный в аспекте его неповторимости, непохожести на других людей	Индивидуальные особенности, характер, социально-обусловленная деятельность, самооценка, жизненный опыт, «Я-концепция», потребность в самореализации

Личность – это понятие, обозначающее совокупность психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность.

- 1) личность присуща каждому человеку;
- 2) личность есть то, что отличает человека от животных, у которых личности нет;
- 3) личность есть продукт исторического развития, т. е. возникает на определенной ступени эволюции человеческого общества;
- 4) личность есть индивидуальная отличительная характеристика

В общении люди прежде всего ориентируются на особенности личности (личностного склада).

Структура личности

- **способности**
- **темперамент**
- **характер**
- **воля**
- **эмоции**
- **мотивация**
- **внимание**
- **память**
- **речь**
- **социальные установки**

- **Воля** – это свойство (процесс, состояние) человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками.
- Проявляется воля в преодолении препятствий, возникающих на пути достижения сознательно поставленной цели.
- Воля – это то, чем при отсутствии непосредственной мотивации определяется настойчивость человека при достижении поставленной цели.

Волевые действия в общении могут быть:

- 1). осознание и стремление достичь цели
- 2). осознание ряда возможностей достижения цели
- 3). появление мотивов, утверждающих или отрицающих эти возможности
- 4). борьба мотивов и выбор
- 5). принятие одной из возможностей в качестве решения
- 6). осуществление принятого решения
- 7). преодоление внешних препятствий пока цель не будет достигнута

- **Темперамент** – динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и других особенностях.
- Не существует лучших или худших темпераментов, каждый из них имеет свои положительные стороны,
- Главные усилия должны быть направлены не на исправление (что невозможно вследствие врожденности темперамента!), а на разумное использование в конкретной деятельности его достоинств и нивелирование отрицательных граней.

Холерик — быстрый, порывистый, однако совершенно неуравновешенный, с резко меняющимся настроением с эмоциональными вспышками, быстро истощаемый; у него нет равновесия нервных процессов.

- Холерик, увлекаясь, безалаберно растрачивает свои силы и быстро истощается.

Сангвиник — живой, горячий, подвижный человек, с частой сменой настроения, впечатлений, с быстрой реакцией на все события, происходящие вокруг него, довольно легко примиряющийся со своими неудачами и неприятностями. Обладает выразительной мимикой.

- Очень продуктивен в работе, когда ему интересно, приходя в сильное возбуждение от этого.
- Если работа не интересна, он относится к ней безразлично, ему становится скучно.
- Любит строить проекты, но скоро их бросает.

Флегматик — неспешен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств; проявляет упорство и настойчивость в работе, оставаясь спокойным и уравновешенным.

- В работе он производителен, компенсируя свою неспешность прилежанием.

- ***Меланхолик*** — легко ранимый, склонный к постоянному переживанию различных событий, остро реагирует на внешние факторы.
- Свои переживания зачастую не может сдерживать усилием воли; повышенно впечатлителен, легко эмоционально раним; кажется, что им пренебрегают; желания носят грустный оттенок; страдания невыносимы и выше всяких утешений.

- **Внимание** – это активная направленность сознания человека на те или иные предметы и явления действительности или на определенные их свойства, качества при одновременном отвлечении от всего остального.
- Внимание - это состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте.
- Различают внимание непроизвольное и

- **Память** – это отражение того, что ранее воспринималось, переживалось, совершалось и осмысливалось человеком. В памяти происходят процессы запечатления, сохранения, воспроизведения и переработки человеком разнообразной информации.
- Эти процессы всегда находятся в единстве, но в каждом конкретном случае какой-то из них активизируется.

- **Речь** – это система используемых человеком звуковых сигналов, письменных знаков и символов для представления, переработки, хранения и передачи информации.
- Выделяют активную речь говорящего, пишущего и пассивную – речь слушающего, читающего, внутренняя речь.

ВЫВОД

- В общении важное значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств.
- Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер.

Основные подходы в теории личности

- теории личности не абсолютны, т.е. не дают исчерпывающего объяснения личности ее поведения;
- среди теорий нет «хороших» и «плохих»;
- теории применяются в комплексе в зависимости от задач, ситуаций и субъектов общения.

Наиболее популярные направления - ***психоанализ, гуманистическая и когнитивная психология***

Психоанализ

- **Основоположник психоанализа австрийский психиатр и невропатолог З.Фрейд (1856-1939) обратил внимание на то, что в поведении человека большую роль играют биологические, бессознательные факторы.**

Психическую динамику Фрейд выводил из взаимодействия трех психических инстанций («трех царств психики»)

1). «Оно» - самый глубокий слой бессознательных инстинктов, иррациональный источник жизнетворящей энергии сексуальности – либидо.

«Оно» - это нечто «темное», биологическое, невербализуемое, не привязанное к месту и времени, свободное от социальных ограничений.

«Оно» подчиняется принципу удовольствия. Стремясь себя проявить «Оно» прорывается в сознание в форме сновидений, описок, оговорок, неврозов, истерик и т.д.

«Оно» социально опасно.

На пути его энергии встает наше «Я», которое подчиняется принципу реальности, отгораживаясь от бессознательного «цензурой» и давая нам ощущение себя как личности.

2). «Я», Предсознательное (подконтрольно «Сверх-Я») - усвоенные индивидом (по большей части бессознательно, в результате идентификации ребенка с родителем) нравственные нормы

Предсознательное:

- включает механизмы перцептивной фильтрации, обеспечивая регистрацию информации;
- позволяет считывать «невербальную» информацию в ходе взаимодействия партнеров и соответственно

3). «Сверх-Я» выполняет роль критика, судьи, совести и может вызвать чувство вины и страха.

В практике делового общения **«Сверх-Я»** осуществляет нравственный контроль за поведением партнеров, особенно в ситуациях нравственного выбора между, например, выгодой и принципом деловой чести (репутации).

продолжение

Между тремя структурами личности, тремя зонами психики (бессознательное, предсознательное, сознание) существует неустойчивое равновесие.

Главную роль в поддержании равновесия играет наше «Я», которое испытывает давление со стороны требований «Оно», «Сверх-Я» и внешнего мира.

Требования «Оно», «Сверх-Я» и внешнего мира несовместимы, потому индивид неизбежно пребывает **в ситуации конфликта**, т.е. сильного внутреннего напряжения, от которого индивид спасается с помощью механизмов психологической защиты.

В ситуации конфликта (по Фрейду)
личность вырабатывает бессознательные
«защитные механизмы» в **целях**:

- сохранять привычное мышление индивида, сложившееся мнение о себе, непроизвольно отторгая или искажая информацию, неблагоприятную для самооценки;
- оградить свое «Я» любые реакции от чувств тревоги, стыда, вины, гнева, а также конфликтных и других ситуаций, переживаемых как опасные;
- способствовать организации временного душевного равновесия, необходимого для борьбы с трудностями жизни.

Фрейд выделял 7 защитных механизмов, в настоящее время их описано более 20.

Отрицание – бессознательный отказ от негативной для самооценки информации (*«Я» не в состоянии принять правду о чем-либо*).

В характеристике партнера по общению **важно** помнить о механизме отрицания:

- разделять поступок и личность;
- не «резать» ему «всю правду» в глаза, следствием чего является отказ партнера по общению от ее принятия в отношении себя

Вытеснение – преднамеренное забывание, удаление травматического опыта за пределы сознания (*глубокое «заталкивание» в бессознательное*).

Важно в процессе взаимодействия с партнером обращать внимание на:

- ошибки, опiski, оговорки, которые могут косвенно сигнализировать о его истинном отношении к кому-либо или чему-либо;
- на несовпадение его вербального и невербального поведения, что может свидетельствовать о степени неискренности человека.

Рационализация – поиск разумных причин для объяснения иррационального (неприемлемого) действия или бездействия, искажение реальности (*по типу «зелен виноград»*).

Важно:

- не торопиться с обвинениями человека в неискренности;
- стремится отличать действительные мотивы «дезинформации» от ложных, применяемых человеком для самооправдания.

Проекция (перенос) – бессознательное приписывание другому человеку собственных желаний, мыслей, качеств и чаще всего негативного характера.

Важно:

- не переходить на личности в ходе общения; избегать категоричных негативных суждений в адрес партнера;
- проявлять доброжелательность в отношении партнера, нейтрализуя его негативные эмоции, побуждая его к более доверительному общению;
- учитывать свое психическое состояние, свои слабости и недостатки.

Идентификация – отождествление себя с другим человеком, когда с ним устанавливается эмоциональная связь.

Важно:

- больше прислушиваться к собственным ощущениям, а не ограничиваться только подражанием значимым другим (*родителям, руководителю, литературному персонажу, киногерою и т.д.*)

Замещение – когда человек снимает внутреннее напряжение путем переноса действия, направленного на недоступный объект, в доступную ситуацию.

Важно:

- **помнить:** враждебные импульсы могут быть направлены как на других («срывать зло» на более беззащитных), так и на себя.
- **стараться:** создавать в организации, группе возможности для психологической разрядки работников; не унижать чувства собственного достоинства коллег и подчиненных, не искать «козла отпущения», т.е. не создавать конфликтных ситуаций.

Включение – облегчение внутреннего конфликта путем сопереживания, установления эмоционального конфликта

Важно:

- дать возможность сотрудникам организации, рабочей группы общаться не только по работе, но и на неформальном уровне.

Изоляция – защита от травмирующих факторов путем разрыва эмоциональных связей.

Важно:

- иметь представление об изолированных и игнорируемых членах группы, влиять на её неформальную структуру путем перестановки, перегруппировки и т.д.

Сублимация (от лат. – «возвышаю»), когда неприемлемые импульсы канализируются во внешние, социально одобряемые действия в разных областях культуры – художественное творчество, интеллектуальная деятельность.

Важно помнить: это эффективный тип защиты, который позволяет человеку адаптироваться к реальности и в то же время выразить себя в творчестве, *(например, переключить свою агрессивность с оппонентов на решение деловых проблем, трансформировать ее в творческую злость; перевести в иронию и*

- К.Г. Юнг (1875-1961). последователь Фрейда, хотя их точки зрения не совсем совпадали
- В своих работах «Архетип и символ», «Психологические типы» и др. К.Г. Юнг наряду с индивидуальным бессознательным выделил еще более глубокий слой бессознательного – **коллективное бессознательное, носителем которого выступают архетипы.**

Бессознательное К.Г. Юнга

- психика человека не есть замкнутая система с постоянной энергией, она представляет собой комплиментарное взаимодействие сознательного и бессознательного при непрерывном обмене энергией между ними;
- секс не играет исключительной роли в психической активности человека, она отличается большей духовностью;
- бессознательное не есть просто психобиологическая свалка отторгнутых инстинктов, вытесненных воспоминаний и подсознательных запретов; оно – творческий принцип связывающий человека со всем человечеством, природой и Космосом – через архетипы.

- Юнг, как и Фрейд, признавал существование трех частей психики, но рассматривал их несколько по-другому.
- **Сознание** – имеет то содержание, которое мы осознаем. Его центральным архетипом является Эго.
- **Индивидуальное** (личное) бессознательное, в котором содержатся воспоминания о нашем прошлом. Его важнейшими архетипами Юнг считает персону, самость.
- **Коллективное бессознательное**, важнейшими архетипами которого являются анима и анимус, идентичные у

- **А́нима** и **а́нимус** (от лат. *anima* и лат. *animus* — «жизненное начало» или «душа» в, соответственно, женском и мужском родах) — термины, введенные Юнгом для обозначения архетипических образов, связанных, соответственно, с женским и мужским полом.
- Юнг связывал анимус с категоричными, жёсткими, чрезмерно принципиальными, направленными вовне решениями, а аниму — с влиянием эмоций, настроений и направленностью вовнутрь
- Предполагается, что каждый человек воплощает в себе элементы анимы и анимуса, в пропорциях, не определяющихся его половой принадлежностью.

- Учитывая направленность психической энергии личности - на внешний мир или внутрь к себе
- Юнг создал типологию личности, в которой выделил два типа людей **экстраверты и интроверты.**

Экстраверты - всегда ведут себя демонстративно, потому что их эмоции и интересы обращены на окружающих.

Эти люди при каждом удобном случае:

- активно общаются
- выступают перед публикой
- требуют внимания к себе

Для типичных экстравертов характерны:

- Живой интерес к людям и событиям внешнего мира.
- Активное участие в происходящем. Постоянный поиск приключений.
- Желание участвовать в различных массовых мероприятиях.
- Удовольствие от пребывания в больших скоплениях людей.
- Постоянный интерес к происходящему вокруг.
- Большое количество знакомых и друзей.
- Стремление к контактам с кем-то избранным для демонстрации собственной значимости.

- Жизненная позиция экстраверта – коллективист и альтруист.
- Взгляды и этика этого типажа всегда зависят от точки зрения, принятой большинством.
- Опасения связаны с тем, что «другие узнают» о недостойном поведении и оплошностях.

- К.Юнг называл **экстравертов** «существами, погруженными в темноту» из-за их постоянного избегания анализа собственной личности и происходящих событий.
- **Экстраверты** мыслят себя частью социума и оценивают свои достижения только в связи с общими настроениями.
- **Экстраверты** не умеют хранить секреты – ни свои, ни чужие. Соблазн поделиться со всеми информацией обычно перевешивает благие намерения сохранить что-нибудь в тайне.

- Ненадежность и легковесность **экстравертов** нивелируется их непотопляемым оптимизмом и позитивным отношением к жизни.
- **Экстраверты** легко забывают о неприятностях, прощают свои и чужие просчеты, не держат зла. Люди эти отзывчивы, общение с ними приятно и увлекательно.
- Если **экстраверт** не достиг своего крайнего развития, выраженного в навязчивости и желании влезть во все щели, он становится «полезным членом общества».

- **Интроверты** (обращенные внутрь, к себе) - малообщительны, не любят оживленного обсуждения, предпочитают больше слушать, чем говорить, держат свои мысли и наблюдения при себе, их отличает социальная пассивность, склонность к самоанализу, затрудненная социальная адаптация. Они
- **Интроверты** стараются отгородиться от обилия информации, исходящей от партнера, и в своих решениях и поступках ориентируются на собственные установки.

Понять **интроверта** непросто, потому что он сосредоточен на себе и прекрасно обходится без обсуждения собственных переживаний и мыслей.

Являясь противоположностью предыдущего типа, интроверты:

- Не отождествляют себя с обществом в целом и даже с группой людей. Они сами по себе.
- Отдалены от событий внешнего мира.
- Неуютно чувствуют себя в толпе.
- Растеряны и одиноки в больших компаниях.

Общение с интровертом может быть очень содержательным, но он вряд ли захочет делиться своими мыслями при аудитории.

Интроверты не выносят давления и не желают встраиваться в общепринятые рамки.

- Нередко они преувеличивают свою неуклюжесть и замкнутость, чтобы оградиться от нежелательных контактов.
- Он может обидеть вас своей подчеркнутой неприступностью.
- Часто замкнутые люди бывают одновременно недоверчивыми, своевольными и завистливыми.
- Страсть к познанию нередко объясняется стремлением избежать опасности при контактах с внешним миром.

Интроверты обидчивы и раздражительны.

Их система мышление – оборонительная и состоит из педантичности, предусмотрительности, подозрительности и бережливости, а также честности, болезненной совестливости и подчеркнутой вежливости.

- В картине мира **интроверта** мало розовых цветов
- **Интроверт** хочет все осмыслить и постичь многое, о чем не задумываются беззаботные оптимисты.
- Самокопание для **интроверта** – любимое занятие, а единственная тихая гавань – его личный мир.
- **Интроверты** – «отшельники», способные поддерживать теплые взаимоотношения, любить, заботиться, но для этого они должны

Экстраверты и Интроверты в общении

Экстраверт + экстраверт

- Все хотят говорить, слушателей здесь нет.
- Если оба найдут в себе силы делать паузы в монологах, разговор может состояться.

Интроверт + экстраверт

- На первый взгляд, все идеально – один говорит, другой слушает.
- Проблема: экстраверты любят вторгаться в личное пространство, а интроверты впускают туда только избранных.
- Интроверт, в свою очередь, может не проявить достаточного внимания личности собеседника, что обидно.

Интроверт + интроверт

- эти коммуникации могут быть плодотворными и приятными для обеих сторон
- два интроверта всегда поймут друг друга, их не будет тяготить молчание партнера или редкое общение
- не слишком частые встречи для содержательных бесед будут проходить при соблюдении границ и уважении суверенитета
- отношения двух интровертов, нашедших общий язык, могут продолжаться всю жизнь без конфликтов, бурных разрывов и фееричных примирений

Амбиверты - обширный отряд гармоничных людей, объединяющих черты обоих типов

- Амбиверты – срединная группа людей, адаптированных к жизни в социуме.
- 38% людей относятся именно к этой группе, они вполне уравновешены и не испытывают неудобств ни при общении, ни в уединении.
- У амбивертов больше возможностей устроить психологически комфортное существование, чем у представителей **ярко выраженных крайностей**.

ВЫВОД

- Общительные экстраверты агрессивны, импульсивны и утомительны (холерики или сангвиники).
- Созерцательные интроверты молчаливы, малоконтактны и привязчивы (флегматики или меланхолики).

Гуманистическая психология (К. Р. Рождерс)

- Современная гуманистическая психология появилась в США в 60-е гг. XXв.

Основные идеи человек-цель, а не средство;

- истинная сущность человека заключается в его прирожденном добром начале – стремлении к любви, свободе, признанию, самовыражении;
- нет смысла в разделении людей на какие-то классы и типы: каждый человек уникален и ценен сам по себе;
- личность стремится не к обретению равновесия, а к выходу из него, к постоянной творческой самореализации.

- Непосредственные создатели гуманистической психологии – Абрахам Маслоу, Карл Роджерс, Виктор Франкл.
- Наибольший интерес для анализа личности в ситуациях делового общения представляет психология К. Роджерса (1902-1987г.).

«Я - концепция» по Роджерсу

Включает

- «Я реальное», которое имеет внутренний источник
- «Я идеальное», которое имеет источник внешний – чужие представления (семьи, друзей, коллег, начальства) о том , какими мы должны быть, чтобы обрести свое реальное Я.

- В результате рассогласования между **реальным и идеальным Я** опыт человека, его феноменальное поле искажается, деформируется, наполняется фобиями, аберрациями, психологическими защитами, замыкается в круг фиксированных матриц-оценок.
- Когда человек пытается жить в соответствии с идеальными, а не своим реальным Я, он становится нецелостным, неподменным, у него возникают проблемы и тяжелые переживания.

- Чем больше это рассогласование, тем больше искажается восприятие реальности в феноменальном поле человека и тем меньше его удовлетворенность жизнью, т.к. чем больше мы принимаем себя, тем больше принимаем других.
- Степень тождественности феноменального поля человека реальной действительности в концепции Роджерса называется конгруэнтностью (от лат. – «встретиться и прийти к согласию»).

- **Конгруэнтность** – такое психологическое состояние человека, когда он находится в согласии с собой и другими, что означает, по Роджерсу, «точное соответствие опыта, осознания и сообщения», т.е. совпадение того, что я на самом деле переживаю, осознаю и передаю другому.
- Если такое состояние наблюдается у обоих партнеров по общению, то между ними устанавливается хорошее взаимопонимание и взаимодействие

Теория мотивации А.Маслоу

В деловом общении важно знать и учитывать основные положения **теории мотивации Маслоу**, основным положением которой является теория о потребностях:

1. *Физиологические потребности* являются необходимыми для выживания. Они включают потребности в еде, воде, убежище, отдыхе и сексуальные потребности,
2. *Потребности в безопасности и уверенности в будущем* включают потребности в защите от физических и психологических опасностей со стороны окружающего мира и уверенность в том, что физиологические потребности будут удовлетворены в будущем.

3. *Социальные потребности*, иногда называемые потребностями в причастности, — это понятие, включающее чувство принадлежности к чему или кому-либо, чувство, что тебя принимают другие, чувства социального взаимодействия, привязанности и поддержки.
4. *Потребности в уважении* включают потребности в самоуважении, личных достижений, компетентности, уважении со стороны окружающих, признании.
5. *Потребности самовыражения* — потребность в реализации своих потенциальных возможностей и росте как личности.

- По теории Маслоу все эти потребности можно расположить в виде строгой иерархической структуры.
- Прежде, чем потребность следующего уровня станет наиболее мощным определяющим фактором в поведении человека, должна быть удовлетворена потребность более низкого уровня.
- Поскольку с развитием человека как личности расширяются его потенциальные возможности, потребность в самовыражении никогда не может быть полностью удовлетворена. Поэтому и процесс мотивации поведения через потребности бесконечен.

- Теория Маслоу внесла исключительно важный вклад в понимание того, что лежит в основе стремления людей к работе.
- Руководители различных рангов должны понимать, что мотивация людей определяется широким спектром их потребностей.
- Для того чтобы мотивировать конкретного человека, руководитель должен дать ему возможность удовлетворить его важнейшие потребности посредством такого образа действий, который способствует достижению целей всей организации.

Способы удовлетворения высших уровней у своих подчиненных в ходе трудового процесса

Социальные потребности

- Дайте сотрудникам такую работу, которая позволила бы им общаться
- Создайте на рабочих местах дух команды
- Проводите с подчинёнными периодические совещания
- Не старайтесь разрушить возникшие неформальные группы, если они не наносят организации реального ущерба
- Создайте условия для социальной активности членов организации вне её рамок

Потребности в уважении

- Предлагайте подчинённым более содержательную работу
- Обеспечьте им положительную обратную связь с достигнутыми результатами
- Высоко оценивайте и поощряйте достигнутые подчинёнными результаты
- Привлекайте подчинённых к формулировке цели и выборке идеи
- Делегируйте подчинённым дополнительные права и полномочия
- Продвигайте подчинённых по служебной лестнице
- Обеспечивайте обучение и переподготовку

Потребности в самовыражении

- Обеспечивайте подчинённым возможности для обучения и развития, которые позволили бы полностью использовать их потенциал
- Давайте подчинённым сложную и важную работу, требующую от них полной отдачи
- Поощряйте и развивайте у подчинённых творческие способности

Типы восприятия (визуальный, аудиальный и кинестический) и их особенности в общении

- **Визуальный тип** - это личность, которая быстрее из всей информации воспринимает информацию посредством зрения (любит смотреть кино, читать, ходить в музеи).
- Ориентирована на неодушевленные предметы.
- Работают с документами, знаками, техникой.
- Трепетны к порядку.

- **Аудиальный тип личности** воспринимает больший объем информации и быстрее.
- Важен звуковой формат поступающей информации.
- Хорошо владеют экстралингвистикой.
- Легко находят общий язык другими людьми.
- Работают в сфере человек-человек.

- **Кинестетический тип** — быстро воспринимает информацию через восприятие изменений, движений.
- Сама личность активна, в постоянном движении, неусидчива, неспособна к рутинной работе.

Таким образом, типы восприятия

- визуальный (зрительный),
- аудиальный (слуховой),
- кинестетический (двигательный)
- дигитальный (мыслительный).

- Типы восприятия определяется тем, какая из сенсорных систем у человека развита лучше: слуховая, зрительная, кинестетическая или мыслительная.
- Человек неосознанно старается использовать преимущественно ту систему, которая у него более развита.

ВИЗУАЛЫ

- У визуалов есть определённые секреты в мимике лица. Когда они что-то пытаются вспомнить, взгляд направлен вверх-влево. Когда их взгляд направлен вверх-вправо, они рисуют образы будущего, придумывают. Первый признак того, что перед вами задумавшийся визуал – это расфокусированный взгляд куда-то прямо и вдаль (обычно в таких случаях говорят, что задумались). Если вы точно знаете, что человек напротив – визуал в большей степени, его достаточно просто подловить на лжи или не искренности. При этом его глаза ответят за него. Когда при ответе на конкретный вопрос взгляд устремлен вверх и вправо, человек неискренен. Он думает о будущем, рисует в воображении события, которые еще не произошли. Но если он вспоминает о том, что было на самом деле в прошлом, взгляд будет направлен вверх и влево.

- Для людей-визуалов важна видимая часть нашего мира. При общении с ним используйте описательные слова, особенно те, которые употребляет он сам. Говорите быстро, жестикулируйте, рисуйте образы руками, применяйте все возможные инструменты мимики. Визуал отдает приоритет тому, что видит. Он, прежде всего, обращает внимание на выражение лица, а только затем на интонацию. Поэтому необходимо, чтобы на него смотрели, когда он говорит, иначе ему кажется, что его не слушают. «Смотри на меня, когда я говорю!», — скажет он. Помните так же, что для визуалов важна внешность, так как он оценивает именно визуальную опрятность собеседника, его умение хорошо выглядеть и подчёркивать это различными вещами.

- Используйте эти советы и тогда общение с визуалом будет простым и продуктивным.
- **ВИЗУАЛ** лучше всего воспринимает информацию в виде образов. Он, как бы рисует в голове определённые картины того, что вы ему пытаетесь донести. Человек визуального типа легко понимает, когда с ним общаются понятиями, присущими визуальному типу мышления. Это такие слова, как - увидеть, посмотреть, взгляните, давайте посмотрим, рассмотрим, обратите внимание и им подобные. Ему близки схемы, графики, рисунки и изображения. Рассказывая что-нибудь, такой человек жестикулирует, как бы рисуя в воздухе воображаемые объекты, любит пользоваться листом бумаги и карандашом, чтобы проиллюстрировать свое предложение.
- Если ваш собеседник часто употребляет фразы: «Представьте себе...», «Посмотрите...», «Обратите внимание, это выглядело так.. «Я вижу, что ты имеешь в виду», «Ясно», «Посмотри, что я имею в виду», «Представь себе, что...», и при этом используют всевозможные описательные термины и слова, значит

продолжение



Визуализация
(расфокусированный взгляд)



Формирование визуальных
образов (вверх и вправо)



Припоминание визуальных
образов (вверх и влево)

АУДИАЛЫ

- Они чаще всего обращаются к описанию окружающего мира через звуки. Их доминирующее чувство - слух, поэтому они имеют, как правило, сильные коммуникативные навыки. Аудиалы наслаждаются музыкой, у них постоянно работает радио, телевизор или проигрываются компакт-диски. Они очень редко записывают что-нибудь, полагаясь на свою память. Человек аудиального типа восприятия постоянно что-то шепчет себе под нос, бормочет, и проговаривает вслух, чтобы лучше понять и запомнить. При разговоре он редко смотрит в глаза и чаще всего поворачивается к собеседнику боком (ухом). В своей речи использует такие словосочетания, как: - **«Послушайте меня»**, **«Почему вы разговариваете со мной таким тоном?»**, **«Звучит заманчиво»**, **«Это звучало так...»**, **«Я спрашиваю себя»**, **«Это мне говорит о многом»**. Другими словами, они обращаются к тону, к звуку и тембру речи.

- Если вы хотите понимать, насколько откровенен с вами ваш собеседник- аудиал, следите за его глазами. Он, как и визуал, обращается к воспоминаниям прошлого и обрисовкой будущего. Только эти воспоминания связаны не с конкретными визуальными образами, а со звуковым восприятием мира. Он начнёт вспоминать не образ, а звуковую составляющую этого образа. **«Как же это он сказал....?», «Я помню в рассказе говорилось», «А его презентацию приятно было слушать», «Что он ответил на этот довод?»**. Таким образом, глаза аудиала бегают то влево, то вправо. Если взгляд направлен влево, это говорит о том, что он вспоминает прошлое, а если вправо - размышляет о будущем или о том, чего на самом деле не было. Когда аудиал направляет взгляд вниз-влево, он обдумывает сказанное. В этом случае лучше помолчать и подождать, пока он снова обратит на вас внимание, потому что он всё равно вас не услышит.

продолжение



*формирование звуковых образов
(вправо)*



*припоминание звуковых образов
(влево)*



*эмоции и телесные ощущения
(вправо и вниз)*



*внутренний диалог
(влево и вниз)*

- Аудиал - человек, воспринимающий подавляющее большинство информации через звуки. Используйте в общении с ним аудиальные слова, которые ему нравятся. Обращайте внимание на тембр, интонации и быстроту своей речи. Им не сильно важно, что мы говорим. Зато очень важно, как мы говорим. Для аудиала речь собеседника будет восприниматься вне зависимости от выражения его лица. Ему достаточно просто услышать, чтобы понять, и он дольше остается сосредоточенным на содержании. Для аудиалов предпочтительнее знать факты, им ни к чему много подробностей. Им не нужно ни плана, ни схемы, ни рисунка.

- **ДЛЯ ЛЮДЕЙ-АУДИАЛОВ
ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЕЕ ЗНАТЬ ФАКТЫ, ИМ НИ
К ЧЕМУ МНОГО ПОДРОБНОСТЕЙ.**
- Аудиалы приятно удивляются, когда их собеседник имеет в своём арсенале яркий и сочный голос, который схож с его собственным голосом. Здесь важно всё - тембр, ритм, быстрота речи. Чем больше вы схожи с вашим аудиальным собеседником по этим параметрам тем быстрее установятся контакт и доверительные отношения. Следите за этими характеристиками своего голоса и успех в общении с аудиалом вам обеспечен.

КИНЕСТЕТИКИ

- Для этих людей в первую очередь важен чувствительный опыт, эмоциональное подкрепление. Они хорошо вспоминают ощущения, движения, запахи и в большей степени ориентируются на чувства.
- Поэтому при разговоре употребляют слова, связанные с теплом/холодом, легкостью/тяжестью. От человека кинестетического типа восприятия можно услышать: **«Я так взволнован, что у меня тяжелая голова и мороз идет по коже», «Мне было так страшно, что я облился холодным потом», «Это приводит меня в трепет», «Это меня раздражает».**

- Кинестетик лучше общается и понимает, когда можете прикоснуться или почувствовать физическую близость собеседника. При обычном разговоре они подходят практически в упор и постоянно дотрагиваются до своего собеседника. Ему очень трудно оставаться на месте или слушать внимательно долгое время. Кинестетики любят близко располагаться к людям, прикасаться к ним, класть руку на плечо. Он быстро теряет нить разговора, если говорят слишком быстро. Вспоминая что-либо, смотрит вниз или прямо перед собой. Многие кинестетики, когда говорят, что-то крутят в руках, теребят, поглаживают.

- Соответственно, чтобы кинестетик почувствовал к вам доверие, пользуйтесь тем же правилом, что и при общении с аудиалом и с визуалом. А правило очень простое старайтесь оперировать теми словами, которыми пользуется ваш кинестетик. Наполните свою речь словами, выражающими чувства и эмоции. Пока кинестетик почувствует, какое решение он примет, пройдет некоторое время. Это связано с тем, что он должен буквально нутром прочувствовать, что в данный момент поступает и говорит правильно. Так что при общении с ним учитите его эмоциональные потребности.

- Кинестетик обязательно захочет к вам прикоснуться. Если вы знаете, что ваш собеседник - кинестетик, позвольте ему это сделать (от вас не убудет, а ему приятно, да и в контакт быстрее войдёте, если вам это, конечно же, надо). Есть мнение, что кинестетики сильно зависят от температуры окружающего пространства и они обязательно будут себя не комфортно чувствовать, если в комнате слишком тепло или прохладно. Говорите с ними на понятном им языке и у вас всё получится.