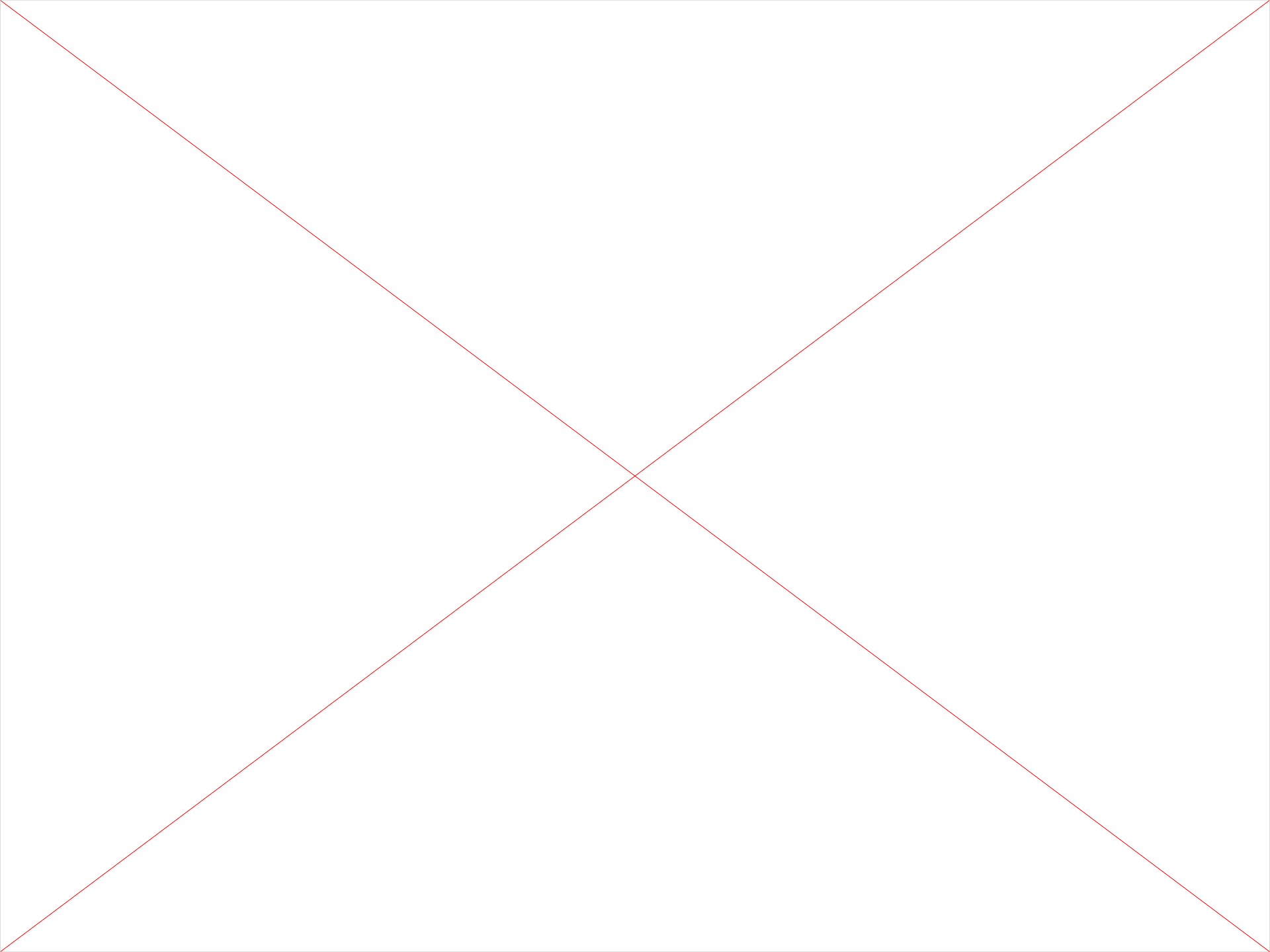


Психология общения

Умение общаться (обращаться) с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар и кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо товар в этом мире.

Дж. Рокфеллер





Виды общения

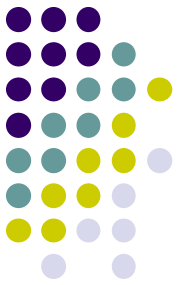


- **Непосредственное** - является исторически первой формой общения людей друг с другом; оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т.д.).
- **Опосредованное** - связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природные и культурные предметы).
- **Косвенное** - осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.
- **Прямое** - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей, это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты — мне, я — тебе».

Кроме выше перечисленных видов общения выделяют:

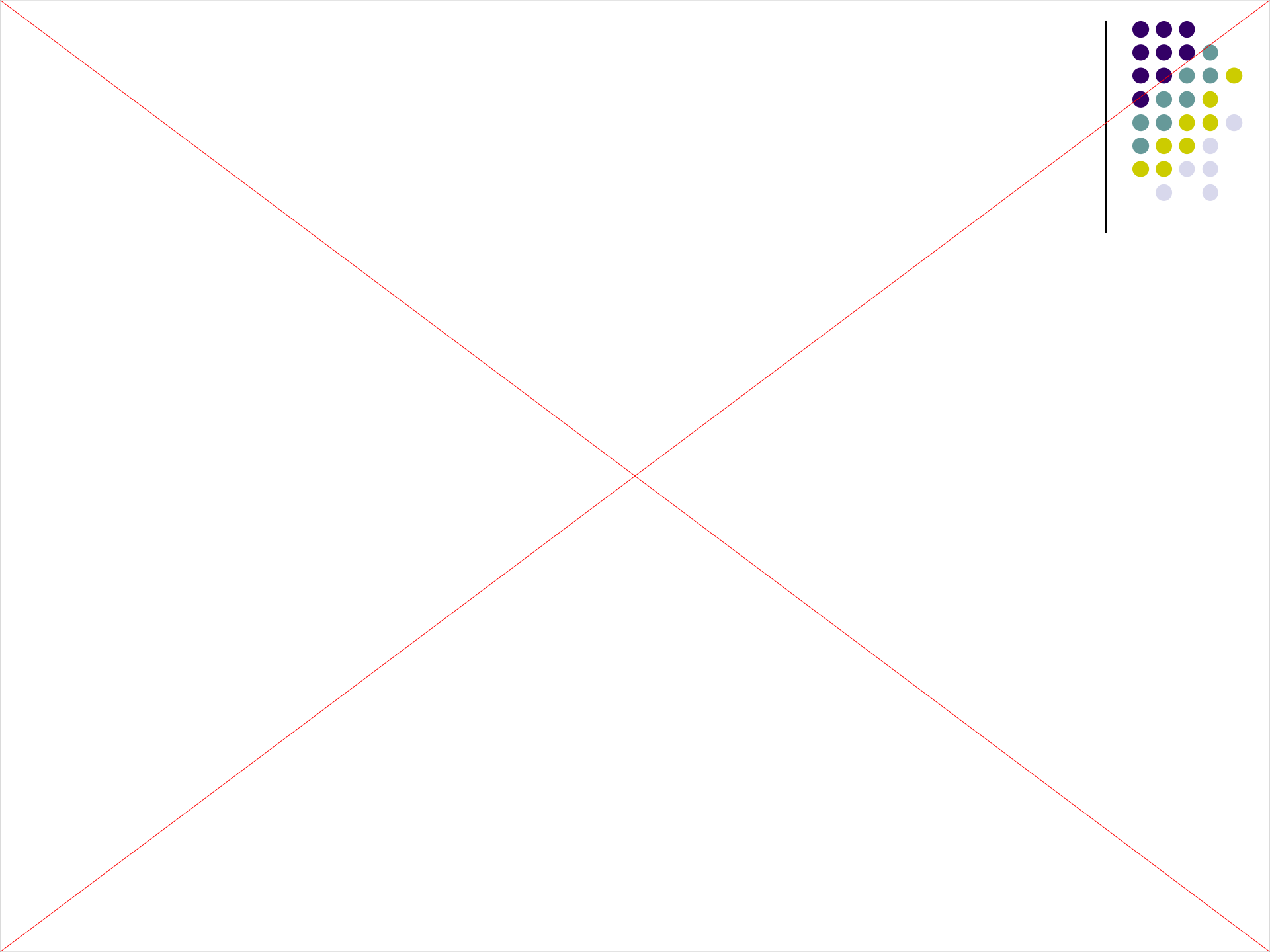
- **Деловое общение** - обычно включено, как частный момент в какой-либо совместной деятельности и служит средством повышения качества данной деятельности.
- **Межличностное общение** - связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.
- **Целевое общение** - это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.

Основные функции общения

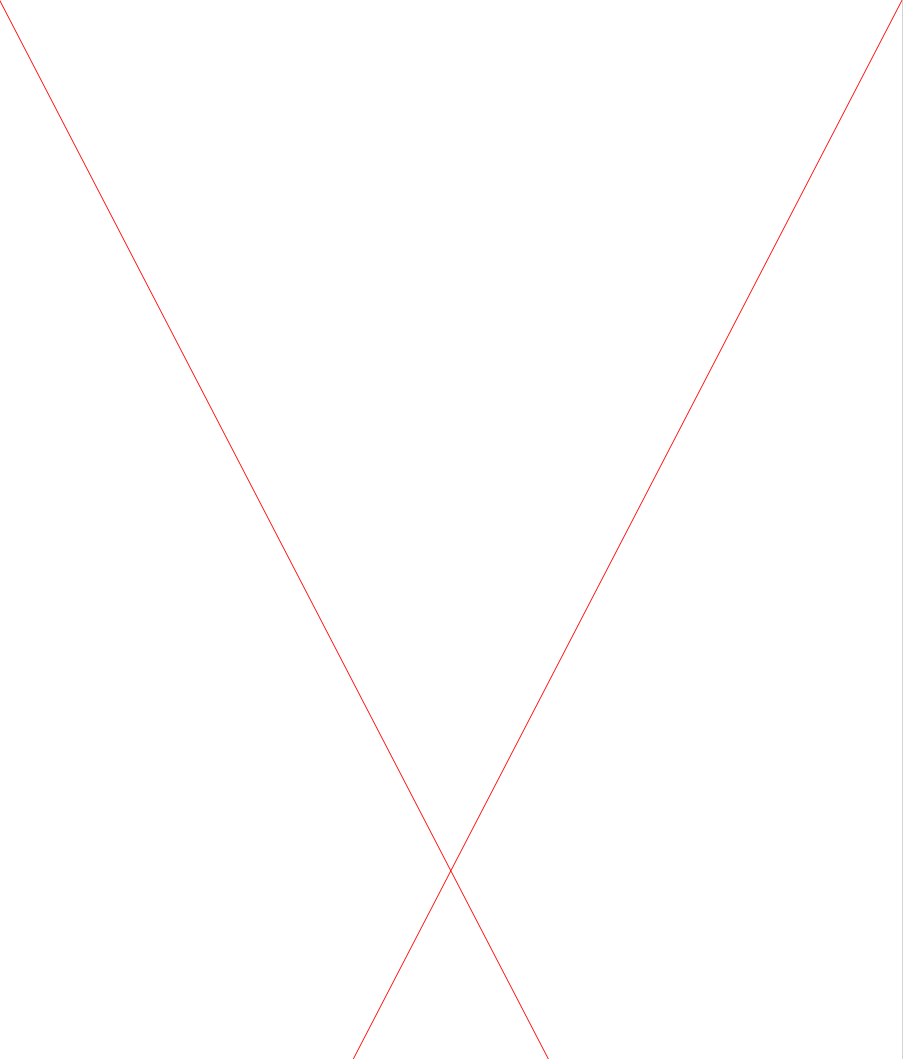
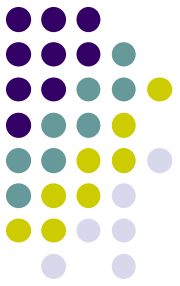


РОГОВ выделяет пять основных функций общения:

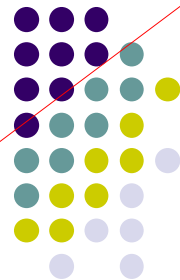
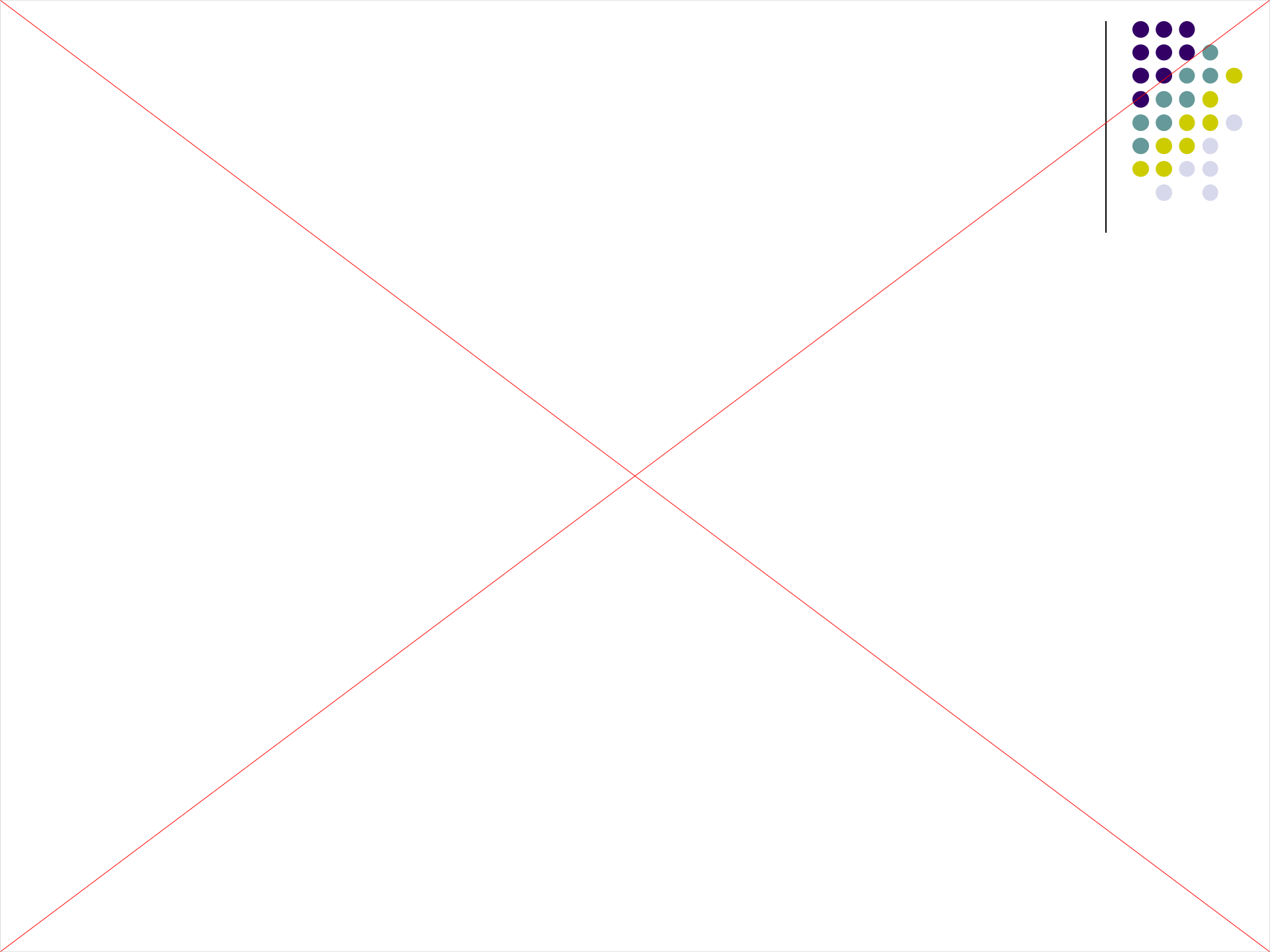
- ❖ **прагматическую**, основанную на совместной деятельности;
- ❖ **формирующую** – в процессе воспитания и обучения;
- ❖ **подтверждающую** - утверждение «Я-концепции», только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания;
- ❖ **поддержания и организации межличностных отношений** - в ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение;
- ❖ **внутренний диалог**, диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки.

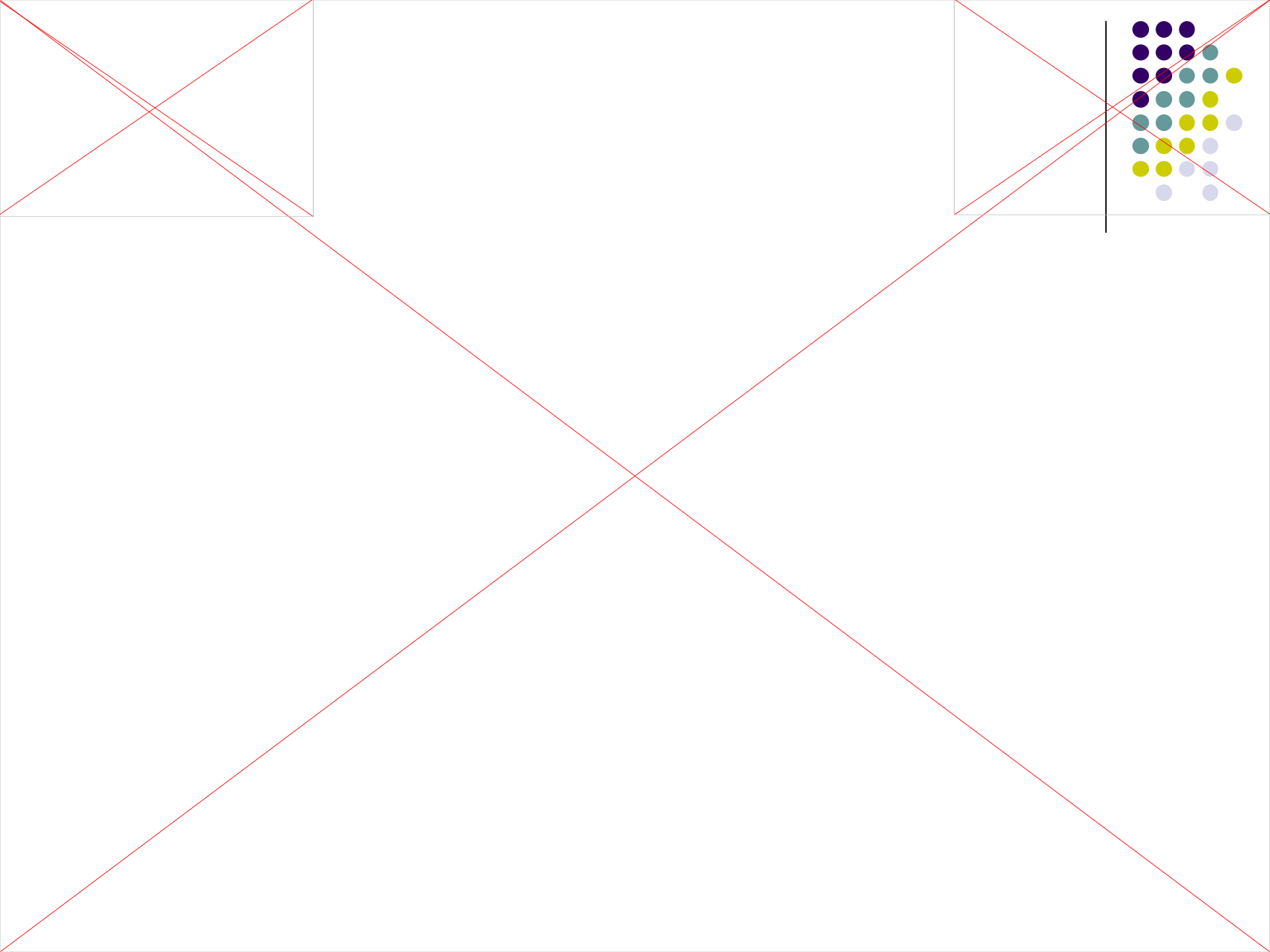


Коммуникативная сторона общения



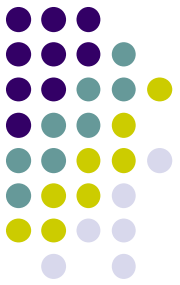
**проявляется во
взаимном обмене
информацией между
партнерами по
общению, передаче
и приеме знаний,
мнений, чувств.**





Невербальное общение

Классификация жестов А. Пиз

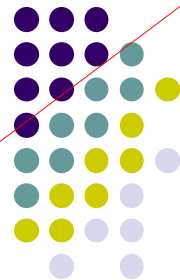


- 1) **жесты уверенности** — соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;
- 2) **жесты нервозности, неуверенности** — переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами, прикосновение к спинке стула перед тем, как на него сесть, и др.;
- 3) **жесты стремления к самоконтролю** — руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.;

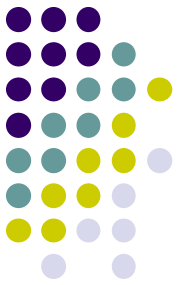
Невербальное общение



- 4) жесты ожидания — потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань;
- 5) жесты отрицания — сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.;
- 6) жесты расположения к собеседнику — прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;
- 7) жесты доминирования — жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;
- 8) жесты неискренности — прикрытие рукой рта; прикосновение к носу как более утонченная форма прикрывания рта, свидетельствующая либо о сокрытии истины, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника; бегающий взгляд и др.



Модель «ЭГО» - состояний (по Э. Берну)

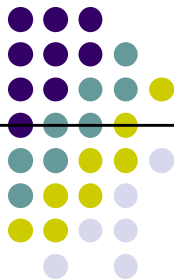


Каждое «ЭГО» — состояние, по Э.Берну, является замкнутым и состоит из: *мыслить, чувствовать, действовать.*

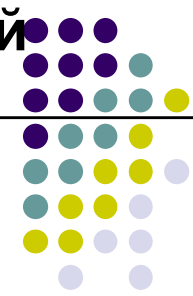
- **Состояние «родители-Я»:** Тот, кто думает, действует и чувствует так, как его родители.
- **Состояние «взрослые-Я»** Тот, кто трезво оценивает реальность, собирает и объективно осмысливает факты (как взрослый).
- **Состояние «ребенок-Я»** Тот, кто чувствует и действует так, как в детстве (как ребенок).

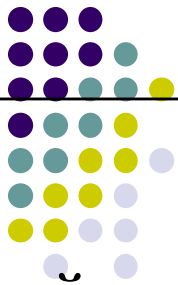


	Родитель	Ребенок	Взрослый
Общее поведение	1. Автоматически оценивающее, порицающее, наказывающее, ищущее виновного, приказное. 2. Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, сверхзаботливое.	1. Не заботясь о реакции окружающих, игривое, хитрое, излучающее избыток энергии. 2. Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, неуверенное, жалующееся. 3. Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своевольное, непослушное, агрессивное.	Раскрепощено, по-деловому, объективно, внимательно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, задавая открытые вопросы, задумываясь

	Родитель	Ребенок	Взрослый	
Типичные фразы	1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Прекрати это сейчас же!». 2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я не могу Вас понять».	1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!» «Высший класс!», «Я хотел только...», «Почему всегда я?». 2. «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое»	1. Все вопросы, начинающееся со слов: Что? Где? Когда? 2. Типичными фразами являются фразы: «по моему мнению», «я думаю», «я полагаю» и др.	

	Родитель	Ребенок	Взрослый
Интонация, манера говорить	1. Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом. 2. Тепло, успокаивающе, сочувственно.	1. Громко, быстро, захлебываясь, печально. 2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуясь, покорно. 3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо.	Уверенно (без высокомерия), по деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко.



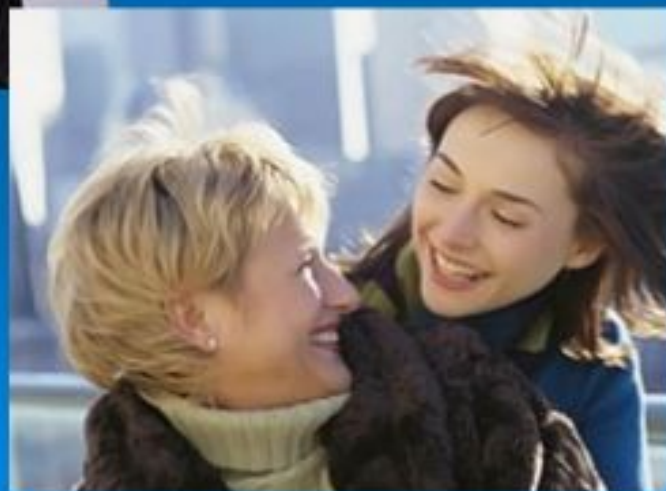
	Родитель	Ребенок	Взрослый	
Жесты	1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены. 2. Поглаживание по голове.	1. Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность. 2. Опущенные плечи, склоненная голова, стоит навытяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил. 3. Напряженность, угрожающая поза, упрямство.	Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед.	

Перцептивное общение

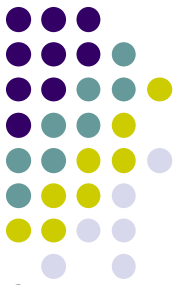
Связано со способностью человека улавливать психическое состояние собеседника, чувствовать его.



Такое общение возможно между близкими людьми.

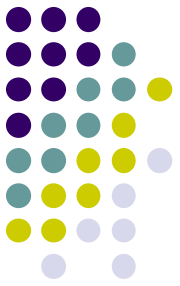


Механизмы перцептивной стороны общения:



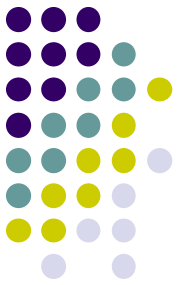
- **Идентификация** - предположение о внутреннем мире партнера, на основе попытки поставить себя на его место.
- **Эмпатия** - сочувствие, сопереживание партнера- это эмоциональный отклик на проблемы другого человека, понимание внутреннего мира партнера.
- **Рефлексия** - предполагает осознание индивида, того как он воспринимается и понимается партнером.
- **Стереотип** - упрощенное или искаженное представление, которое складывается у человека, под влиянием существующих в обществе мнений.
- **Антропологические стереотипы** - стереотипы внешности.

Механизмы перцептивной стороны общения:



- **Социальные стереотипы** - профессиональные и статусно-ролевые предположения о психологических качествах личности.
- **Эмоционально эстетические стереотипы** - суждения о психологических качествах, даются на основе физиологической привлекательности.
- **Проекция** - это механизм который проявляется в сознательном или не осознаном наделении другого человека качествами присущих самому субъекту.
- **Казуальная атрибуция** - предписывание причин. Механизм объяснения причин поведения другого человека руководствуясь своими наблюдениями.

Эффекты межличностного восприятия



- **Эффект ореола**—происходит приписывание воспринимаемому человеку качеств на основе образа, который сложился ранее о нем из различных источников информации. Также проявляется и при формировании первого впечатления о человеке.
- **Эффекты "первичности" и "новизны"**—зависят от порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем.
- **Стереотипизация**—это сложившийся некоторый устойчивый образ события, явления или человека, которым мы пользуемся как своеобразным "сокращением" при взаимодействии.

**«Общение облагораживает и
возвышает; в обществе человек
невольно, без всякого притворства
держит себя иначе, чем в
одиночестве».**



Л. Фейербах



**«Без многого может
обходиться человек, но
только не без человека».**

Людвиг Берне

**«Чем совершеннее техника
общения (интернет,
электронная почта, мобильный
телефон и т. д.), тем меньше
есть что сказать друг другу».**



В. Зубков



**«Единственная известная мне
роскошь — это роскошь
человеческого общения».**

Антуан де Сент-Экзюпери