

ПСИХОЛОГИЯ И ТЕХНИКА ОБЩЕНИЯ



ОБЩЕНИЕ - СЛОЖНЫЙ, МНОГОПЛАНОВЫЙ
ПРОЦЕСС УСТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ
КОНТАКТОВ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ,
ВКЛЮЧАЮЩИЙ В СЕБЯ:

- ВОСПРИЯТИЕ И ПОНИМАНИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ
ДРУГА;

- ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ;

- ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ.



Три стороны общения

- перцептивная – восприятие партнерами друг друга;
- коммуникативная – обмен информацией;
- интерактивная – взаимодействие партнеров друг с другом.



ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

- информационно-коммуникативная;
- регуляторно-коммуникативная;
- аффективно-коммуникативная.



ЭТАПЫ ОБЩЕНИЯ

- 1. Возникновение потребности в общении.
- 2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
- 3. Ориентировка в личности собеседника.
- 4. Планирование содержания своего общения.
- 5. Выбор средств и способов поведения.
- 6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
- 7. Корректировка направления, стиля, методов общения.



СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

- вербальные;
- невербальные.



УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

- 1. «Примитивный».
- 2. «Манипулятивный».
- 3. «Деловой».
- 4. «Игровой».
- 5. «Духовный».
- 6. «Стандартный».



УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

- 1. «Уровень масок».
 - а) формальный;
 - б) поддержания контакта;
 - с) стандартной беседы.

- 2. «Конвенциональный».

- 3. «Интимный».



КОНСТРУКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В ОБЩЕНИИ

«Достижение успеха»,
«Интеграция Я в Мире»

6

- *наличие внутренних ресурсов,*
- *стремление к саморазвитию, преобразование, изменение и себя, и мира, создание нового.*

Включенность в социальную деятельность позволяет реализовывать задачи саморазвития.



ДЕСТРУКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В ОБЩЕНИИ

«Вызов среде»

10

- ▣ *дефицит внутренних ресурсов, стремление снять с себя ответственность за эффективность процесса межличностного взаимодействия.*
- ▣ *Поиск деятельности, которая бы имела высокий личностный смысл, создавала ощущение психологической безопасности.*



ДЕСТРУКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В ОБЩЕНИИ

«Преодоление предопределенности, фатализма»

- *включение в социальную деятельность рассматривается как попытка преодоления предопределенности жизни.*
- *Рост общего чувства неудовлетворенности жизнью, восприятие ее как неуправляемой.*
- *Общение по типу «убеди меня», «разуверь меня».*



«Поиск поддержки»

- *дефицит внутренних ресурсов,*
- *убежденность, что социальная деятельность позволяет сохранить социальную компетентность, дает ощущение самостоятельности и независимости, деятельность может рассматриваться как возможность для саморазвития.*

ВОЛШЕБНЫЕ ФРАЗЫ...

- ▣ « Я должен...» на «Я предпочитаю...»
- ▣ «Я не могу...» на « Я не хочу...»
- ▣ «Мне надо...» на «Я хочу...»
- ▣ «Я боюсь, что...» на « Я хотел бы...»



**ОСНОВА ПСИХОЛОГИИ
ОБЩЕНИЯ - ЭТО
СПОСОБНОСТЬ ВЫДЕЛЯТЬ
МОМЕНТЫ ЭФФЕКТИВНОГО
ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ,
БЕСЕД И ПРИМЕНЯТЬ ЕГО НА
ПРАКТИКЕ, БЫТЬ
ПСИХОЛОГИЧЕСКИ
ГРАМОТНЫМ ПРИ БЕСЕДЕ,
ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ
ЗНАНИЙ ОБ ЭФФЕКТИВНОМ,
ПАРТНЁРСКОМ ОБЩЕНИИ.**

Коммуникация

(лат. - «общее, разделяемое со всеми»)

Это процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.



МОДЕЛЬ КОММУНИКАТИВНОГО ПРОЦЕССА

Коммуникатор — сообщение (текст)
— канал передачи информации —
аудитория (слушатель, приемник) —
обратная связь.



СХЕМА ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ

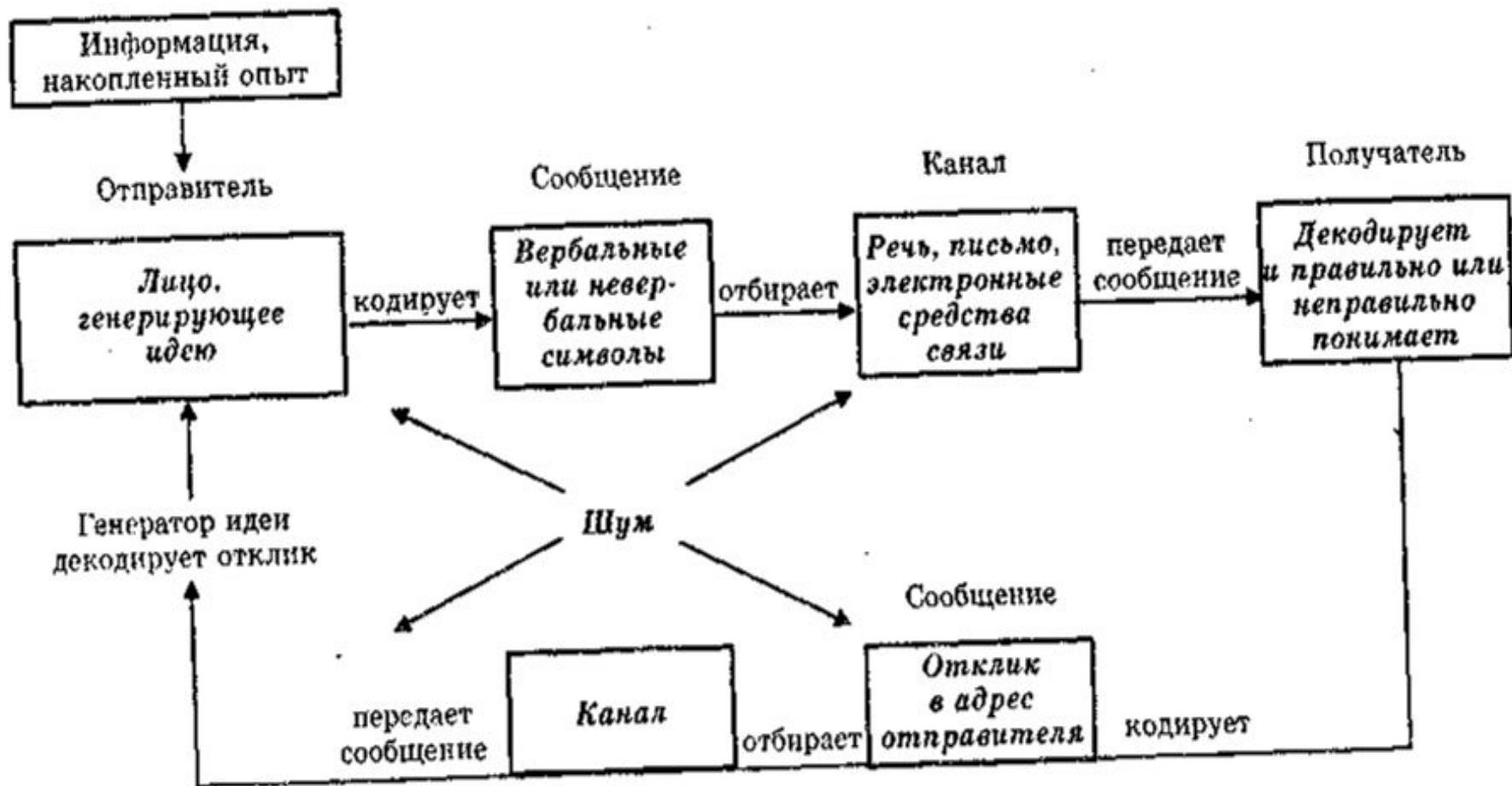
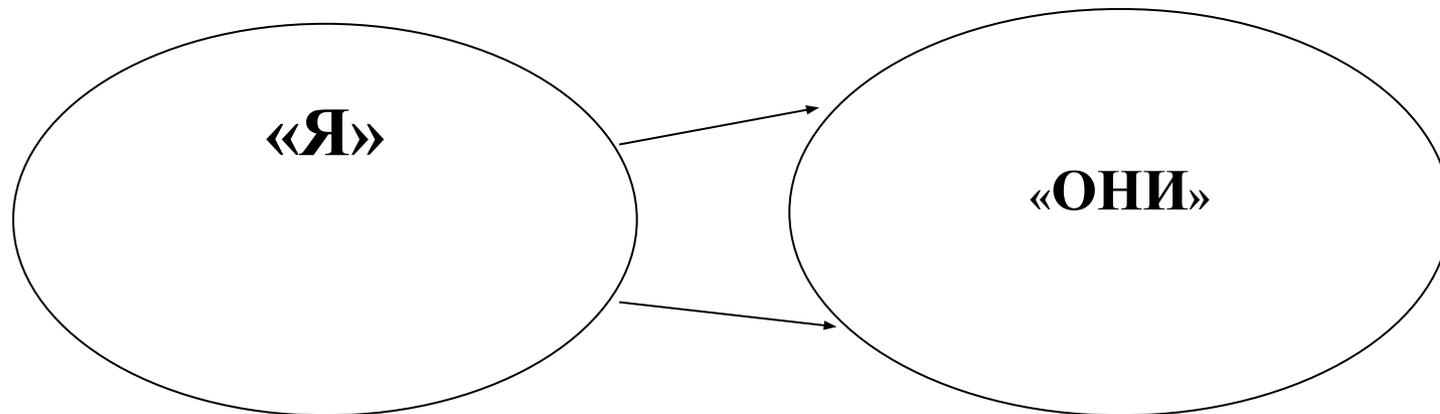


Рис. 1. Процесс обмена информацией

МОДЕЛИ И АЛГОРИТМЫ ПОСТРОЕНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ



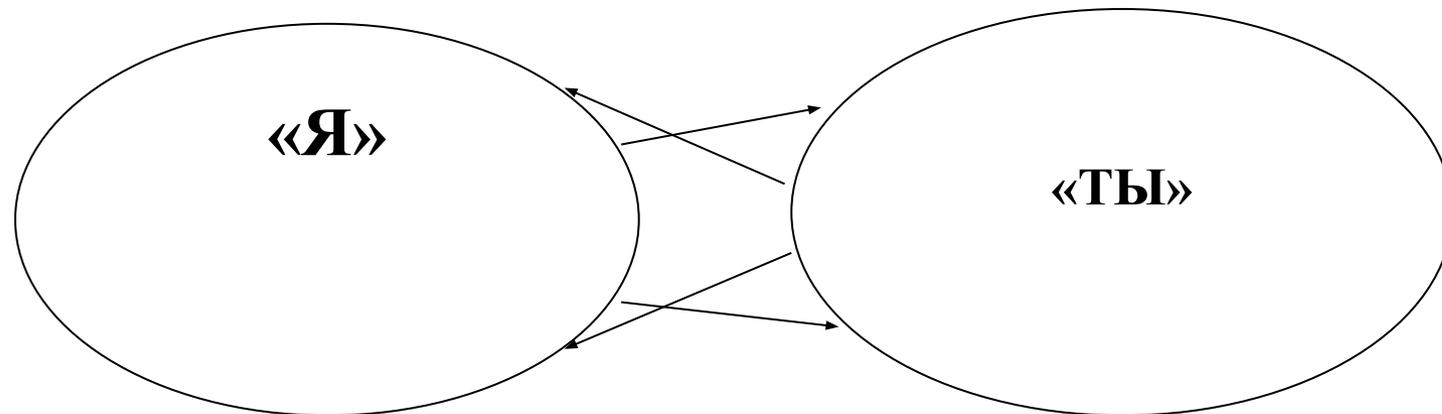
МОДЕЛЬ «Я-ОНИ» ОТНОШЕНИЙ



ПОЗИЦИЯ-ПРОТИВОПОСТАВЛЕНИЯ

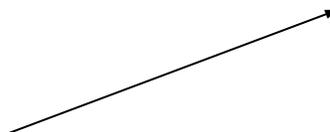
НЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ МОЕМУ ПРЕДСТАВЛЕНИЮ

МОДЕЛЬ «Я-ТЫ» ОТНОШЕНИЙ



ПОЗИЦИЯ-ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
ПРИЕМЫ И МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ

Я ПЫТАЮСЬ ПОНЯТЬ ТЕБЯ



СТРУКТУРА РЕЧЕВОГО ВЫСКАЗЫВАНИЯ

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.
3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении (смех, хмыкание, плач, шепот, вздохи и др.); разделительные звуки — кашель; нулевые звуки — паузы, а также звуки назализации — «хм-хм», «э-э-э» и др.
4. Интонация.
5. Мимика, поза, взгляд собеседника.
6. Жесты.
7. Расстояние, на котором общаются собеседники.





НАУКИ, ИЗУЧАЮЩИЕ НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

- **Кинестика** изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица.
- **Жестика** исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
- **Такесика** изучает прикосновение в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.
- **Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении.

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ

Психологические препятствия на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению.

1. Барьеры понимания:

- фонетическое непонимание;
- семантическое непонимание;
- стилистическое непонимание;
- логическое непонимание.

2. Барьеры социально-культурного различия.

3. Барьеры отношения.

4. Барьеры самоотношения.



АЛГОРИТМ

ВЗАИМОПОНИМАНИЯ

1. Формирование общего смыслового поля участников взаимодействия, позволяющего объединить интересы сторон, выработать сходное видение задач в данной конкретной ситуации.
2. Координация – поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров. Результатом координации является совместимость, согласованность в действиях.
3. Согласование – механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивов и потребностей, его результатом является относительное согласие в целях, смыслах, намерениях, что задает основной тон межличностным отношениям, определяет их эмоциональную окраску.



ПРИЕМЫ ДИАЛОГА

- **Расспрашивание** позволяет уточнить полученную информацию, получить дополнительную информацию: «Уточните, пожалуйста,...», «Не могли бы Вы объяснить более подробно...».
 - **Перефразирование** — высказывание существенной мысли собеседника своими словами, с целью уточнить правильность ее понимания: «Значит, с Вашей точки зрения,...», «насколько я мог Вас понять, вы хотите подчеркнуть, что...».
 - **Отражение чувств** собеседника позволяет уточнить правильность вашего понимания его психического состояния в зависимости от его слов, интонации, мимики, жестов: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Мне кажется, что эта ситуация выводит Вас из себя...».
 - **Резюмирование**, или обобщение, используется для подведения итогов разговора: «Обобщая сказанное, можно сделать вывод, что...» .
- 

ДОВЕР ИЕ

- Психическое состояние, в силу которого мы полагаемся на какое-либо мнение, кажущееся нам авторитетным, и потому отказываемся от самостоятельного исследования вопроса, могущего быть нами исследованным.
- Понятие «верить» в некоторых языках имело первоначальное значение «выбирать». Мало верить, нужно еще сделать правильный выбор: кому доверять, кому - нет, что связано со смысловыми оттенками ценности, надежности.



ДОВЕРИЕ

Доверие усиливает	Доверие подрывает
Аргументация говорящего	Нарушение верности обещанию, соглашению или обязательству.
Манера речи	Клевета, ложный донос, слухи
Внешний вид	Сознательное введение человека в заблуждение
Социальный статус, компетентность и наличие авторитета	Использование интересов, стремлений, неведения человека для достижения враждебных этому человеку целей
Окружающая обстановка	Неадекватное поведение (не соответствует ситуации)

ПРИНЦИПЫ КОНСТРУКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

1. Чтобы конструктивно общаться, надо иметь возможность мыслить и именовать явления мира.
2. Мысли трудно держаться, так как она есть движение.
3. Мысль — это тоже реальное явление, влияющее на взаимодействие людей.
4. Человек в общении реализует себя и несет ответственность за все то, что он из себя сделал или не сделал.



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Это сообщение, адресованное другому человеку о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение.
- В любом высказывании существует по крайней мере два содержательных уровня: **уровень информационный** и **уровень эмоциональный**. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего.
- Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакций, а также последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.



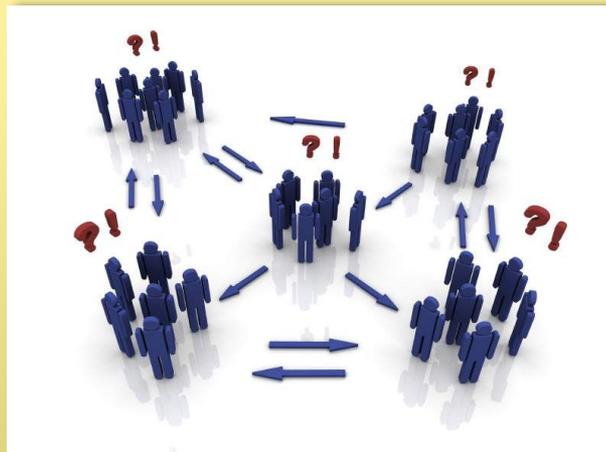
ПРАВИЛА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

1. Говори о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у тебя те или иные чувства.
2. Если говоришь о том, что тебе не нравится в данном человеке, старайся в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить.
3. Не давай оценок. Помни: обратная связь — это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, это в большей степени сведения о тебе в связи с этим человеком, как ты воспринимаешь данного человека, что тебе приятно и что тебе неприятно.



СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Это процесс воздействия людей и групп друг на друга, в котором каждое действие обусловлено как предыдущим действием, так и ожидаемым результатом со стороны другого.



ПРИЗНАКИ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- оно предметно, т. е. всегда имеет цель или причину;
- оно внешне выражено, а потому доступно для наблюдения;
- оно ситуативно, т. е. обычно привязано к какой-то конкретной ситуации, к условиям протекания;
- оно выражает субъективные намерения участников.



ВИДЫ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. По способу взаимодействия:

- физическое;
- вербальное, или словесное;
- невербальное (мимика, жесты);
- мысленное, которое выражается только во внутренней речи.

2. По сферам взаимодействия:

- экономическая;
- политическая;
- профессиональная;
- демографическая;
- семейно-родственная;
- территориально-поселенческая;
- религиозная.



ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- **кооперация** — сотрудничество индивидов для решения общей задачи;
- **конкуренция** — индивидуальная или групповая борьба за обладание дефицитными ценностями (благами);
- **конфликт** — скрытое или открытое столкновение конкурирующих сторон.



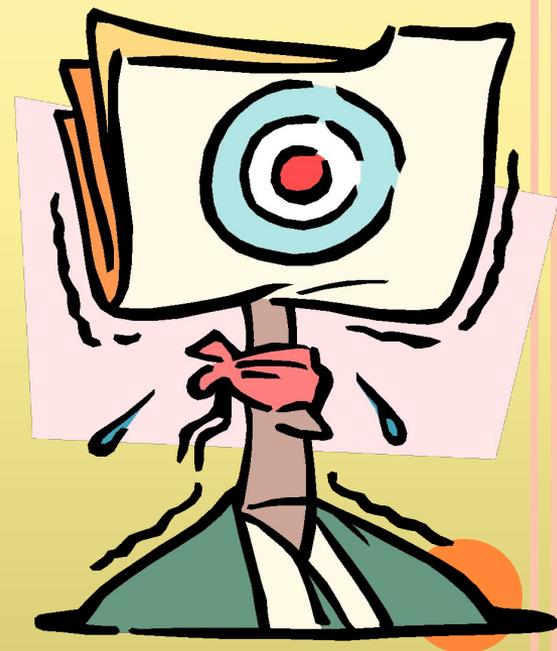
ТИПЫ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- **обмен идеями** (любыми представлениями, сведениями, убеждениями, мнениями и т. д.);
- **обмен волевыми импульсами**, при которых люди согласуют свои действия для достижения общих целей;
- **обмен чувствами**, когда люди объединяются или разделяются на основании своего эмоционального отношения к чему-либо (любви, ненависти, презрения, осуждения и т. д.).



Четыре базовые позиции:

- 1) Я «-» — Ты «+» (депрессивность);
- 2) Я «-» — Ты «-» (безнадежность);
- 3) Я «+» — Ты «-» (превосходство);
- 4) Я «+» — Ты «+» (успех).



ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

Единица взаимодействия называется **транзакция.**



ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

