

# 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»

- ▣ *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

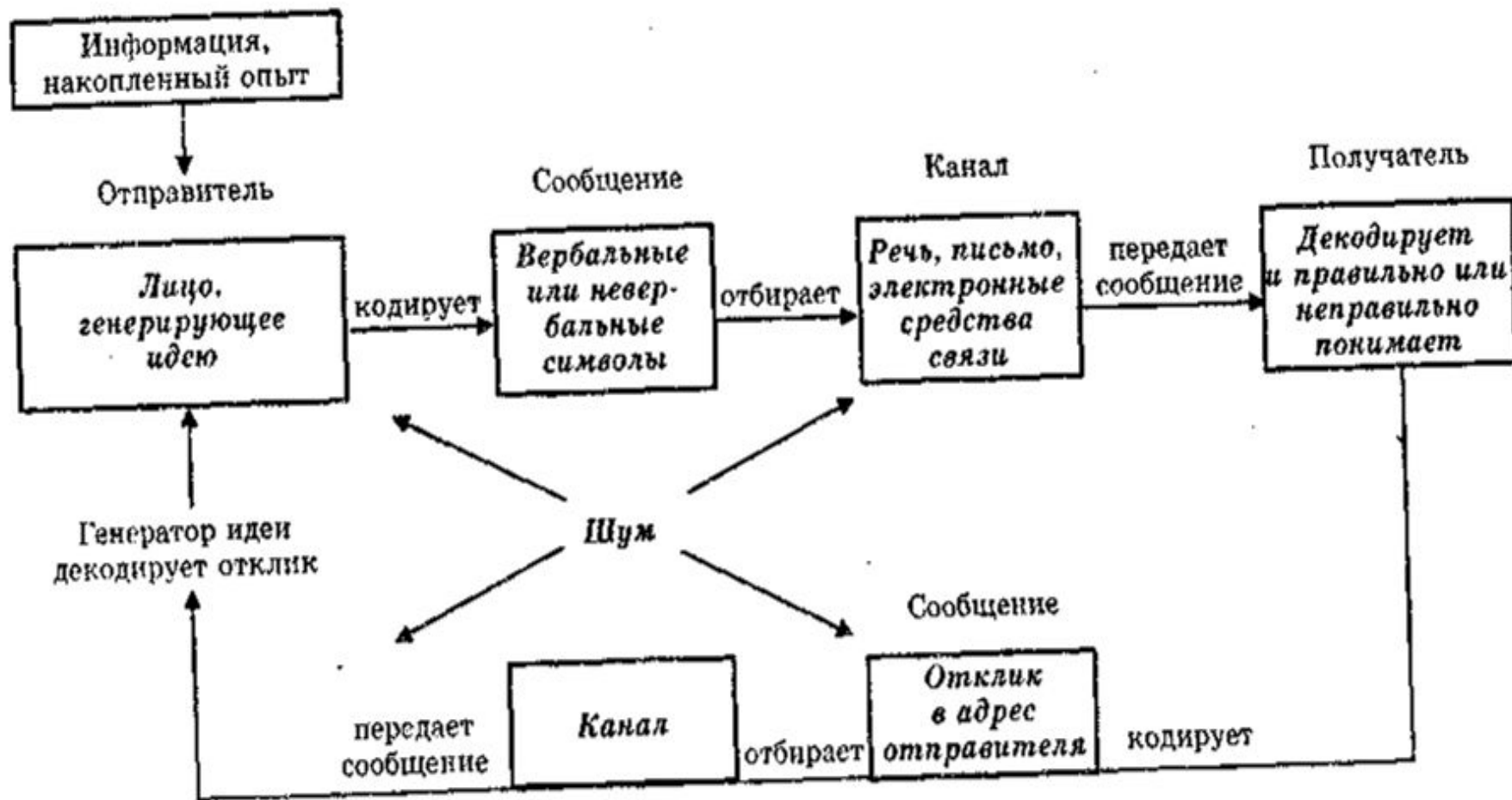
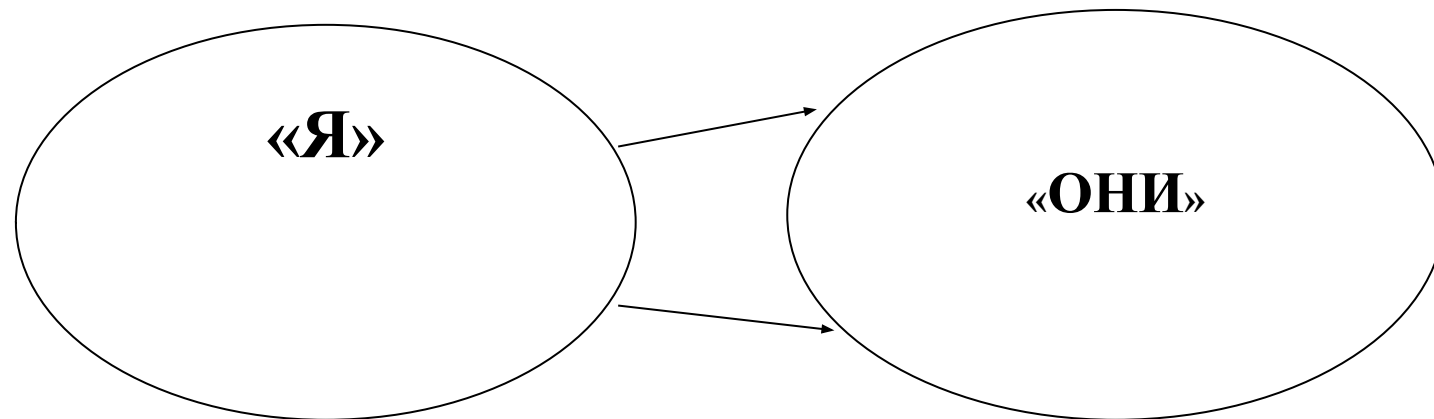


Рис. 1. Процесс обмена информацией

# МОДЕЛИ И АЛГОРИТМЫ ПОСТРОЕНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ



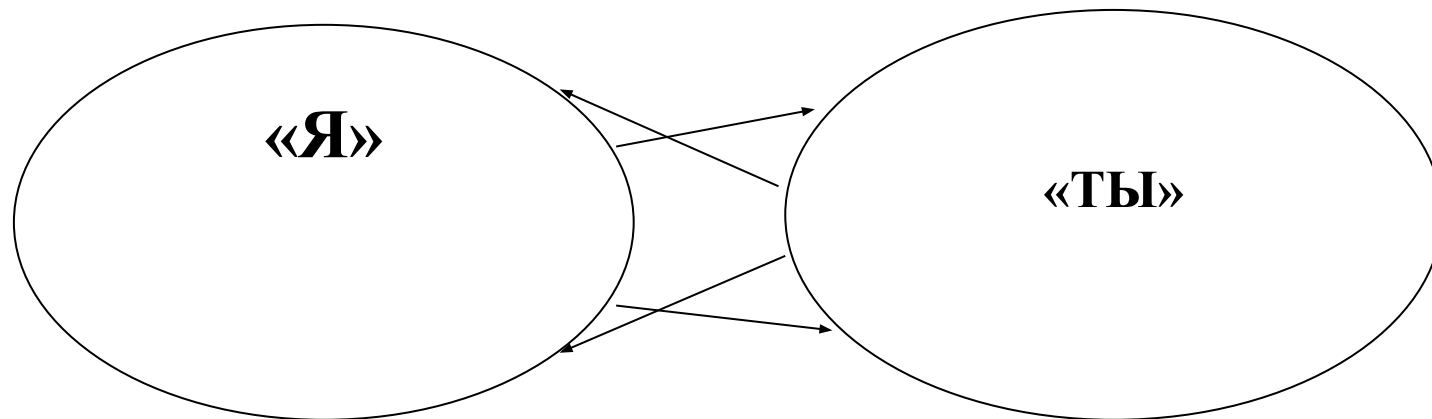
# МОДЕЛЬ «Я-ОНИ» ОТНОШЕНИЙ



**ПОЗИЦИЯ-ПРОТИВОПОСТАВЛЕНИЯ**

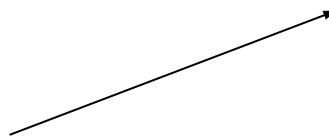
**НЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ МОЕМУ ПРЕДСТАВЛЕНИЮ**

# 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...».
- **Перепhrазирование** — 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.



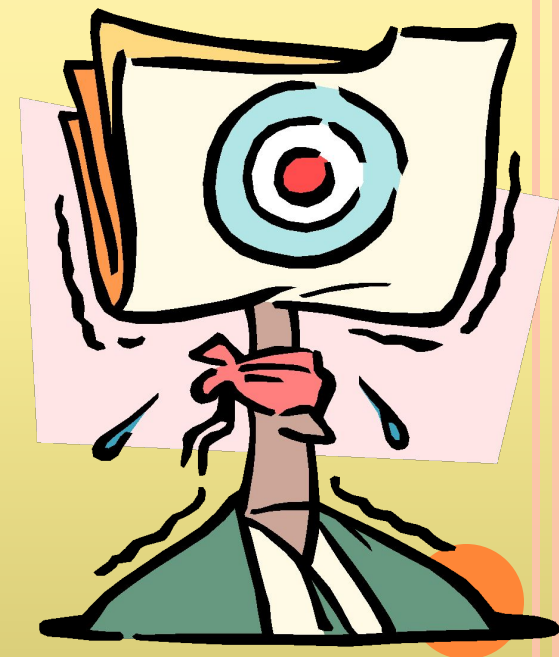
# ТИПЫ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- **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

