

# Психология общения



Выполнила студентка 411 группы  
Арнгольд А.А.

## Когда Вы изучите данный элемент, Вы узнаете:

- Функции и структуру общения.
- Трансактный анализ общения.
- Вербальные и невербальные средства общения.
- Общение как восприятие людьми друг друга.
- Типы и механизмы психологического воздействия.
- Синтоническая модель общения.
- Виды и техники слушания.

- **Психология**- наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности.
- **Научная психология** — система теоретических (понятийных), методических и экспериментальных свойств познания и исследования психических явлений; переход от неограниченного и разнородного описания этих явлений к их точному предметному определению, к возможности методической регистрации, экспериментального установления причинных связей и закономерностей, обеспечения преемственности своих результатов.

- **Общение** - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

# Стороны общения:

- Коммуникативная
- Интерактивная
- Перцептивная



# Этапы в процессе общения:

- Потребность в общении— побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
  - Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
  - Ориентировка в личности собеседника.
  - Планирование содержания своего общения — человек представляет себе что именно скажет.
  - Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.
  - Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
  - Корректировка направления, стиля, методов общения.
- Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения — оно окажется неэффективным.

# Коммуникативная компетентность

- Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию ”Коммуникация” в переводе с латыни означает “общее, разделяемое со всеми”.
- Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми..

# Причины плохой коммуникации :

- а) стереотипы — упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
- б) “предвзятые представления” - склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно;
- в) плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;
- г) отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя;
- д) пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- е) ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность.
- ж) неверный выбор стратегии и тактики общения.



# Стратегии общения:

- открытое – закрытое общение;
- монологическое – диалогическое;
- ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение “по душам”).



# Виды общения

- “Контакт масок”.
- Примитивное общение.
- Формально – ролевое общение.
- Деловое общение.
- Духовное. Межличностное общение.
- Манипулятивное общение .
- Светское общение.

# Позиции в общении :

- доброжелательная позиция принятия собеседника;
- нейтральная позиция;
- враждебная позиция неприятия собеседника;
- доминирование, или “общение сверху”;
- “общение на равных”;
- подчинение, или позиция “снизу”.

# Трансактный анализ общения

Три основные позиции:

- Родитель
- Взрослый
- Ребёнок



# Средства общения:

- Вербальные
- Невербальные

# Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей:

- Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений.
- Наличие уже сформированных стереотипов.
- Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека.
- Безотчетное структурирование личности другого человека.
- Эффект “ореола”
- Эффект “проецирования”
- “Эффект первичности”
- Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей.
- Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей.
- “Эффект последней информации”

# Общение как восприятие людьми друг друга

Восприятие включает:

- Идентификация
- Рефлексия



# Синтоническая модель общения

- Название “синтоническая” образовано от слова “синтония”, что означает “быть в гармонии с собой и другими”. Синтоническая модель общения разработана в рамках нейролингвистического программирования. Нейропсихологическое программирование – это результат слияния психологии, лингвистики, математики.

Синтоническая модель общения строится на идее о том, что у каждого человека есть своя “любимая дверь восприятия” – та репрезентативная система, которой он доверяет больше, чем другим.



# Виды слушания

- Активное
- Пассивном
- Эмпатическое



Спасибо за внимание!