

# Общение личное и профессиональное

Как достичь успеха

# Общение

- *процесс взаимодействия людей, идеальной целью которого служит принятие друг друга как безусловной ценности , а прагматическими задачами - обмен информацией, чувствами, действиями, образцами поведения на основе взаимного интереса и душевного расположения между участниками*

# Коммуникативная сторона общения

- передача информации;
- обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями и т.д.

# Речевая культура личности

- показатель уровня развития культуры мышления
- точность и логичность речи
- соблюдение законов русского языка, закрепленных в специальных правилах грамматики - правильность речи
- Уместность (коммуникативная целесообразность)
- Чистота как качество речи -при отсутствии в речи нелитературных слов и выражений

# Перцептивная сторона общения

- Восприятие и понимание другого человека в общении.
- Первое впечатление. Оно в основном складывается на фоне двух источников информации:
  - 1) одежда человека, его имидж;
  - 2) манера поведения человека (как ходит, сидит, разговаривает, куда смотрит и т.п.).

# Ошибки социального восприятия:

- -если партнер нравится внешне, то одновременно мы склонны считать его хорошим, умным, интересным; фактор привлекательности;
- -люди, которые к нам хорошо относятся, лучше тех, которые относятся плохо -фактор «отношения к нам» (учитель демонстрирует доброжелательность - лучше, чем учитель, показывающий дистанцию).

# Интерактивная сторона общения

- Действия в общении направлены на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении.

# Функции общения

- контактная, информационная, побудительная, координирующая, социально - перцептивная, презентативная, интерактивная, аффективная и корректирующая



# Пять этапов общения

- Ориентирование в окружающих условиях.
- Привлечение к себе внимания с помощью разнообразных средств, возможно и нестандартных.
- “Зондирование души объекта” и подготовка партнера к общению, выбор оптимального момента для начала общения.
- Передача информации с помощью глаз, голоса, интонации и других выразительных средств и стимулирование точного восприятия передаваемого.
- Реакция объекта и обмен интеллектуальной, эмоциональной и волевой информацией.

# Специфические умения общения

- умение “видеть и слышать” партнера (быть внимательным к поведению, словам, жестам, внешнему облику);
- умение понимать его (“читать” его мысли и чувства);
- умение вести себя (семантически и стилистически грамотно строить речь, использовать невербальные средства действия).

# Коммуникативные роли

- “Монблан” (намеренное возвышение над другим человеком); “Китайская стена” (специально “сооружает” и “охраняет” барьер между собой и другим); “Локатор” ( избирательно реагирует на человека); “Робот” (действует по программе, не учитывая динамики в содержании и форме общения)

# Качества коммуниканта

- Умение слушать людей
- Тактичность
- Умение убеждать
- Интуиция
- Наблюдательность
- Душевность
- Терпимость
- Энергичность
- Открытость

# Барьеры в общении

- предвзятости и беспричинной негативной установки; отрицательной установки, введенной в ваш опыт кем-то из людей; «боязни» контакта с человеком; «ожидания непонимания»; «неверных стереотипов»

# Механизмы взаимопонимания в общении

- Идентификация - это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе.
- Стереотипизация - это классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, социальным стереотипам.

# Механизмы взаимопонимания в общении

- Рефлексия - это осмысление субъектом того, какими средствами, почему он произвел то или иное впечатление на партнера по общению.
- Обратная связь - это получение адресантом информации о том, какое воздействие он оказал на адресата, и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения.

# «Ролевой веер»

- Социальные роли - поведение, которое ожидается от меня одного другими в порядке выполнения моих социальных функций на таком-то месте и при таких-то обстоятельствах (руководитель, ученик, супруг и т.п., негативные и др.)
- Межличностные роли - это поведение, которое ожидается от меня другим человеком согласно установившимся между нами отношениям. Чувства.



# «Ролевой веер»

- Внутригрупповая роль - это то поведение, которое ожидается от меня членами группы, куда я вхожу, в соответствии с репутацией, приобретенной мною в этой группе. В разных группах внутригрупповые роли одного человека могут оказаться различными.

# «Ролевой веер»

- Индивидуальная роль - вести себя в соответствии с каким-либо из «Я- образов». Поведение, которое я ожидаю от самого себя (согласно своему «автопортрету») при определенных обстоятельствах, воспроизводящих мой прошлый опыт приспособления к социальной среде.
- Актуальная роль - роль, выбранная для данного коммуникативного акта.

# Уровни общения

- Конвенциональный уровень. Это полноценное человеческое общение. Человек испытывает потребность в контакте с реальным партнером. Пристройка «рядом». Участник то слушающий, то говорящий. Забота о партнере. Готовность встать на его место.
- Требуется достаточный уровень культуры общения. Это оптимальный уровень для разрешения личных и межличностных проблем в человеческих контактах.

# Уровни общения

- Примитивный уровень. Общая характеристика: собеседник не партнер, а предмет, нужный либо мешающий. Если нужный, надо им овладеть, если мешающий, надо его оттолкнуть. Пристройка «сверху» - беспардонное, «снизу» - льстивое.
- Поставить на место примитивного партнера - искусство. Часто с унижением человеческого достоинства. Примитивный партнер общения в известном смысле ущербен, реагировать на него столь же примитивно значит расписаться в собственной ущербности.

# Уровни общения

- Манипулятивный уровень.  
Характеристика субъекта общения: для него партнер - соперник в игре, которую надо непременно выиграть. Выигрыш означает выгоду, если не материальную или житейскую, то психологическую. Психологически: пристроиться «сверху» и наносить безнаказанно «уколы». Возможна «противоманипулятивная защита».

# Уровни общения

- Стандартизированный уровень занимает промежуточное положение между примитивным и конвенциональным. Общение основывается на неких стандартах, а не взаимном схватывании партнерами актуальных ролей друг друга и постепенном развертывании каждым из них «ролевого веера». Другим названием может быть «контакт масок».

# Уровни общения

- Игровой уровень. Тонкость содержания, богатство оттенков. Выше конвенционального. Пристройка «рядом». Субъекту хочется быть интересным для своего партнера, и он произвольно «играет». Приятный контакт. Ценность возникшей человеческой связи на первом месте. Несогласие в чем-либо - повод для новой встречи.

# Уровни общения

- **Деловой уровень.** Это уровень диалога. Пристройка «рядом». Партнер вызывает особый интерес как участник совместной деятельности, как человек, который может помочь, или тот, кому нужно помочь в интересах общего дела. Особый род близости. Умственная и деловая активность. Объединяются общим делом, общей заботой, совместным поиском истины или поиском выхода из сложной ситуации. Возникают стойкие чувства взаимной привязанности. Сотрудничество.



# Уровни общения

- Духовный уровень. Высший уровень человеческого общения. Партнер воспринимается как носитель духовного начала, и это начало пробуждает в нас чувство, которое сродни благоговению.

# Стили общения

- творчески-продуктивный, дружеский, дистанционный, подавляющий, популистский, заигрывающий, требовательный, деловой, позиционный

# Обеспечение успешности межличностных отношений:

- глубокое знание психологии другого человека. В.А. Сухомлинский: «Умей чувствовать рядом с собой человека, умей понимать его душу, видеть в его глазах сложный духовный мир».
- достаточно большой объем внимания, умение его распределять, высокая его устойчивость.

# Обеспечение успешности межличностных отношений:

- наблюдательность -малейшие колебания в настроении, поведении, внешнем облике с выводами о причинах.
- память на людей и особенно хороших.
- развитое воображение - умение поставить себя на место другого, видеть мир его глазами.

# Обеспечение успешности межличностных отношений:

- воспитанность эмоциональной сферы - сопереживать другим людям
- выбор наиболее подходящего способа поведения и обращения. Не провоцировать негативное поведение своим обращением к другому.
- открытая демонстрация своих намерений.

# Обеспечение успешности межличностных отношений:

- проявление теплого и доброжелательного отношения.
- демонстрация компетентности в обсуждаемом вопросе.
- умение убедительно излагать.
- создание ситуации успеха.  
Переживание успеха внушает человеку уверенность в собственных силах.

# Способы воздействия на партнера

- **Заражение.** Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям. Проявляется через психический настрой, определенное эмоциональное состояние. Чем выше уровень развития личности, тем слабее механизм «заражения».
- **Внушение.** Неаргументированное воздействие на человека. Передача информации осуществляется с учетом ее некритического восприятия. Внушение не нуждается в доказательствах и логике. Явление сопротивления внушению называется контрсуггестией.

# Способы воздействия на партнера

- Убеждение. Интеллектуальное воздействие на сознание человека через логически обоснованную информацию, обращение к его критическим суждениям.
- Подражание. Это воспроизведение человеком черт и образцов демонстрируемого поведения. Основой для подражания может быть человек или выработанные нормы поведения.



# Вербальное (verbalis - словесный) и невербальное общение

- Вербальное общение осуществляется с помощью слов. Речь человека точно и беспристрастно фиксирует интеллектуальные соображения, служит средством передачи однозначно трактуемых сообщений, координирует совместную деятельность, помогает осмыслить душевные переживания человека и т.п.

# Вербальное (verbalis - словесный) и невербальное общение

- Совокупность визуальных проявлений человека, т.е. язык его тела, обозначается термином **кинесика**
- Включает физиогномику (строение лица, туловища, конечностей и т.д.); движения глаз, лица, конечностей (взгляд, мимика, жесты); движение, размещение тела в пространстве (пантомимика: поза, походка, пластика)

# Вербальное (verbalis - словесный) и невербальное общение

- **Просодик** составляют интонационные стороны звучащей речи: сила и интенсивность, высота, тембр голоса, а **экстралингвистику** - звуковые вкрапления в речь в виде плача, кашля, смеха, неартикулированной голосоподачи и т.п. Понятно, что умение свободно распоряжаться этими средствами обеспечивают учителю дополнительные возможности влияния на учеников.

# Вербальное (verbalis - словесный) и невербальное общение

- **Такесика** представляет тактильно-кинестезическую сферу поведения. Она включает в себя различные формы и способы физического контакта, который проявляется в рукопожатии, поцелуе, поглаживании, похлопывании.

# Вербальное (verbalis - словесный) и невербальное общение

- **Ольфакторная** система общения связана с учетом в процессе взаимодействия естественных и искусственных запахов
- **Проксемика** как явление невербального поведения отражает пространственно-временную организацию общения, а именно расположение партнеров относительно друг друга и длительность контакта.

# Общение и темперамент

- Холерик. Яркая амплитуда эмоций. Риск, скорость, динамизм. Даст сдачи.
- Не может быть на вторых ролях.
- Неудобные люди (понял, но ничего не слышит)
- Чувствителен к поощрению
- Достижения в детском возрасте

# Общение и темперамент

- **Флегматик.** Нервный, спокойный, скучный. Неподвижное лицо.
- Аккуратность, воля, твердость. Жизненная позиция твердая.
- Не любят разнообразия, с ленцой. Не предприимчивые.
- Вершина во взрослом возрасте

# Общение и темперамент

- **Сангвиник.** Счастливая природа. Миролюбивый тип, демонстрирует согласие
- Быстро схватывает
- Ответит адекватно
- Знает много анекдотов
- Нет принципиального мнения



# Общение и темперамент

- **Меланхолик.** Самые чуткие, ранимые. Самые заботливые, терпеливые
- Тонкая разветвленная психика
- Мир дано понять во всех нюансах
- Люди искусства. Другое измерение.
- Погруженность в сильные эмоции
- Миротлюбивы, нуждаются в поддержке

# Общение

- это наука и искусство, залог успеха, живая ткань отношений, создание благоприятного климата, сотрудничество