

Виды и уровни общения

Виды общения.

- Выделяют следующие виды общения:
- А) **Внутриличностное общение**. Это внутренний диалог человека с самим собой, обдумывание проблем, различных вопросов, анализ ситуаций, построение планов и т.п.
- Б) **Межличностное общение**. Это общение двух и более людей между собой. Включает в себя все разнообразие форм и стилей общения.
- В) **Социальное общение**. Это общение человека с группой людей, коллективом, большой аудиторией.
- - Вы не раз наблюдали, что в различных жизненных ситуациях перед вами стоят разные цели, раскрываются разные ваши личностные качества. В зависимости от ситуации, вы выбираете тот или иной стиль (уровень) общения.

уровни (стили) общения:

- **А) Примитивный уровень**
- *На данном уровне общения другой человек оценивается с точки зрения нужности или ненужности, полезности или бесполезности. При «нужности», «полезности» с человеком вступают в контакт, при «ненужности» - не вступают или грубо отталкивают, если он мешает достижению какой-либо цели. В данном случае человек используется фактически, как вещь, так как после получения желаемого результата к нему, как правило, быстро исчезает интерес (при общении с пациентом данный вариант общения недопустим).*
- **Б) Манипулятивный уровень.**
- *Данный уровень общения близок примитивному, так как тоже направлен на получение какой - либо выгоды от собеседника. При этом истинная цель всячески скрывается от человека. В таком общении активно используются самые разнообразные способы психологического воздействия на человека и управления им. Например: лесть, запугивание, проявление расположения, обман, «пускание пыли в глаза» и т.д.*
- *Данный вариант общения также недопустим в процессе взаимодействия с пациентом.*
- **В) Формально-ролевой уровень.**
- *На данном уровне общения каждый участник действует строго в соответствии со своей социальной ролью и положением. В нем фактически не учитываются индивидуальные личностные качества, внутренний мир человека, его проблемы ит. п. Этот стиль общения допустим лишь в редких экстремальных условиях, когда пациенту необходимо оказать срочную помощь и нет возможности*

- **Г) Деловой (профессиональный) уровень.**
- *Деловое общение возникает у людей, как правило, в связи с их участием в определенной совместной деятельности и имеет целью достижение общего результата. Поэтому на данном уровне общения, учитываются индивидуальные особенности личности собеседника, но интересы дела преобладают, и даже возможные расхождения во взглядах или мнениях, как правило, уходят на второй план. Данный стиль общения встречается довольно часто между людьми.*
- **Д) Дружеский уровень.**
- *Данный уровень общения характеризуется максимальной открытостью людей друг другу, искренностью, доверием; эмоциональным переживанием другому человеку, сочувствием его проблемам, а также готовностью к взаимной поддержке и взаимопомощи. Данный уровень общения приемлим в общении с коллегами, с близкими друзьями.*
- **Е) Общение на уровне «контакта масок».**
- *Это уровень формального общения, при котором у собеседников нет потребности и стремления к глубокому пониманию другого человека, когда используется набор стандартных социально-психологических «масок»: вежливости, участливости, почтительности, строгости и т.п. В этом случае под «маской» подразумевается определенный набор жестов, мимики, слов, интонаций. Все это позволяет человеку, во-первых, скрыть истинное отношение к собеседнику; во-вторых, защититься от нежелательного вторжения других в свой внутренний мир, и в-третьих, при необходимости «сгладить острые углы» в отношениях между людьми.*
- **Ж) Светский уровень**
- *Для этого уровня характерна поверхностность и беспредметность. Люди обмениваются фразами, словами, знаками внимания в строгом соответствии с общепринятыми в данном обществе правила*

Средства общения

- В общении выделяют **вербальные и невербальные средства** общения.
- К вербальным относятся речевые (словесные) средства общения. К невербальным – позы, жесты, мимика.
- - Как вы думаете, какую роль играют те и другие средства общения?
- По данным А. Мейрабиана, в процессе общения только 7% информации передается вербальными средствами общения (словами), 38% информации передается за счет интонации, тембра голоса и 55% информации передается за счет невербальных средств (жестов, мимики, пантомимики).
- Научиться понимать язык невербального общения очень важно.
- - Как вы думаете почему?
- Любой из невербальных компонентов общения может помочь убедиться в истинности сказанного словами, понять, что думают люди в действительности.
- Однако для правильной трактовки невербального общения специалисты рекомендуют руководствоваться следующими правилами: - «читать» следует не отдельные жесты (они, как и некоторые слова, могут иметь несколько значений), а их совокупность;
- - жесты следует трактовать в контексте их проявлений («руки скрещены на груди», при общении этот жест выражает недовольство, закрытость; при холодной погоде человек попросту замерз);
- - необходимо учитывать национальные особенности (так, по данным английского психолога, на протяжении часового разговора финн прибегает к жестикуляции один раз, итальянец – 80, француз – 120, мексиканец – 180 раз)
- - при «прочтении» жестов не следует приписывать свой опыт и свое состояние другому человеку

ВИДЫ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.

- Важнейшим средством невербального общения является **мимика**. Мимика тесно связана с эмоциями и позволяет человеку догадаться о переживаемых собеседником чувствах радости, печали, напряжения или покоя. Мимика помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит. Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции. Это могут быть: *страдание, гнев, радость, страх и т.д.*
- *Причем легче распознать положительные эмоции. Основную познавательную нагрузку при распознавании истинных чувств несут брови и губы (согласно другим исследователям это губы и подбородок). Так, сдвинутые к переносице брови выражают злость. Поднятые вверх брови могут передавать удивление, недоумение или восхищение. Опущенные уголки губ говорят о печали, горе или грусти. Крепко сжатые губы свидетельствуют об обиде.*
- - *Что объединяет эти рисунки?*
- *Универсальным средством невербального общения является улыбка.*

В общении чаще всего встречаются следующие виды жестов:

- *А) жесты оценки, при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание*
- *Б) жесты самоконтроля: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники*
- *В) жесты доминирования: жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, а также резкие взмахи сверху вниз*
- *Г) жесты расположения: прикладывание руки к груди, означающее честность, и прерывистое прикосновение к собеседнику*
- *Большое значение имеет положение тела в процессе общения. От умения держаться и двигаться в значительной степени зависит и наш внешний вид. Наша манера стоять, ходить и сидеть является дополнительным источником информации.*
- *Например, когда собеседник сидит, слегка наклонившись вперед, то он выражает внимание и сосредоточенность; если же он откинулся назад и положил ногу на ногу, то его вид «говорит» о незаинтересованности, «выключении» из разговора.*

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы:

- *А) открытую, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; ноги не скрещены; расстегнутый пиджак*
- *Б) закрытую, или защитную, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их*
- *В) поза готовности, характеризующая желание активных действий: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади*
- *Другим важным фактором в общении является межличностное пространство – то, как близко или далеко собеседники находятся по отношению друг другу:*

• **Выделяют четыре пространственные зоны или дистанции в общении:**

- *1) **интимная зона** (от 0 до 45 см). Это расстояние соответствует интимным отношениям и характерна для родственников, влюбленных и друзей. Эта зона является самой важной и охраняемой человеком;*
- *2) **личная зона** (от 45 см до 120 см). Это расстояние используется в повседневном общении среди знакомых людей (соответствует неформальным социальным и деловым отношениям);*
- *3) **социальная зона** (от 120 см до 400 см) Это дистанция официальных встреч с посторонними людьми, которых мы не очень хорошо знаем (соответствует формальным и официальным отношениям);*
- *4) **общественная или публичная зона** (от 400 см до 750 см) Это общение с большим количеством людей, с группой, с аудиторией (например, лектору, удобнее передавать информацию, а слушателям – воспринимать).*
- *Обычно люди чувствуют себя удобно и производят благоприятное впечатление, когда стоят или сидят на расстоянии, соответствующем указанным видам взаимодействия. Чрезмерно близкое, как и чрезмерно удаленное положение отрицательно сказывается на общении.*