

Психология общения

Виды общения

Вербальное

Невербальное

Общение - сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающей обмен информацией и выработку стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по общению.

Функции общения



Общение - форма существования и проявления человеческой



Коммуникативно-связующая в коллективной деятельности



Общение как жизненно важная потребность человека, условие его благополучного



Психотерапевтическая



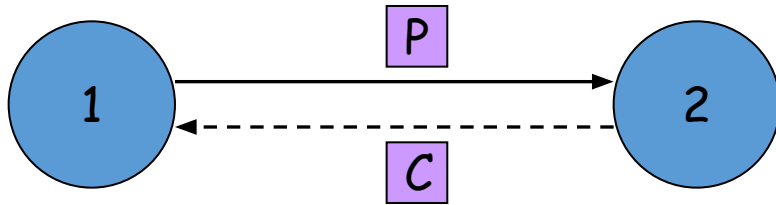
Принципы гуманистического общения

1. Конгруэнтность партнеров по общению.
2. Безоценочное восприятие личности партнера, доверие к его намерениям.
3. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и решение.
4. Проблемный, дискуссионный характер общения, разговор на уровне точек зрения и позиций, а не на уровне правил и вечных истин.
5. Разговор от имени «Я»: «Я считаю», «Я думаю».

Транзактный анализ

Транзактный анализ – это анализ межличностного взаимодействия, разработанный американским психологом и психиатром **Эриком Берном**.

Транзакция – единица общения, состоящая из стимула (С) и реакции (Р) между двумя индивидами, пребывающими в определенном состоянии сознания.



Вид транзакций зависит от того, какое именно (Эго-состояние) состояние «Я» преобладает у человека во время взаимодействия.

В каждый момент времени наше Я находится в одном из трех состояний:

Родитель – независимый, не подчиняемый и берущий ответственность на себя.

Взрослый – придерживающийся спокойного тона, выдержки, солидности, умеющий считаться с ситуацией, нести ответственность за свои поступки, понимать интересы других и сохранять равноправие в общении.

Дитя – зависимый, подчиняемый, безответственный.

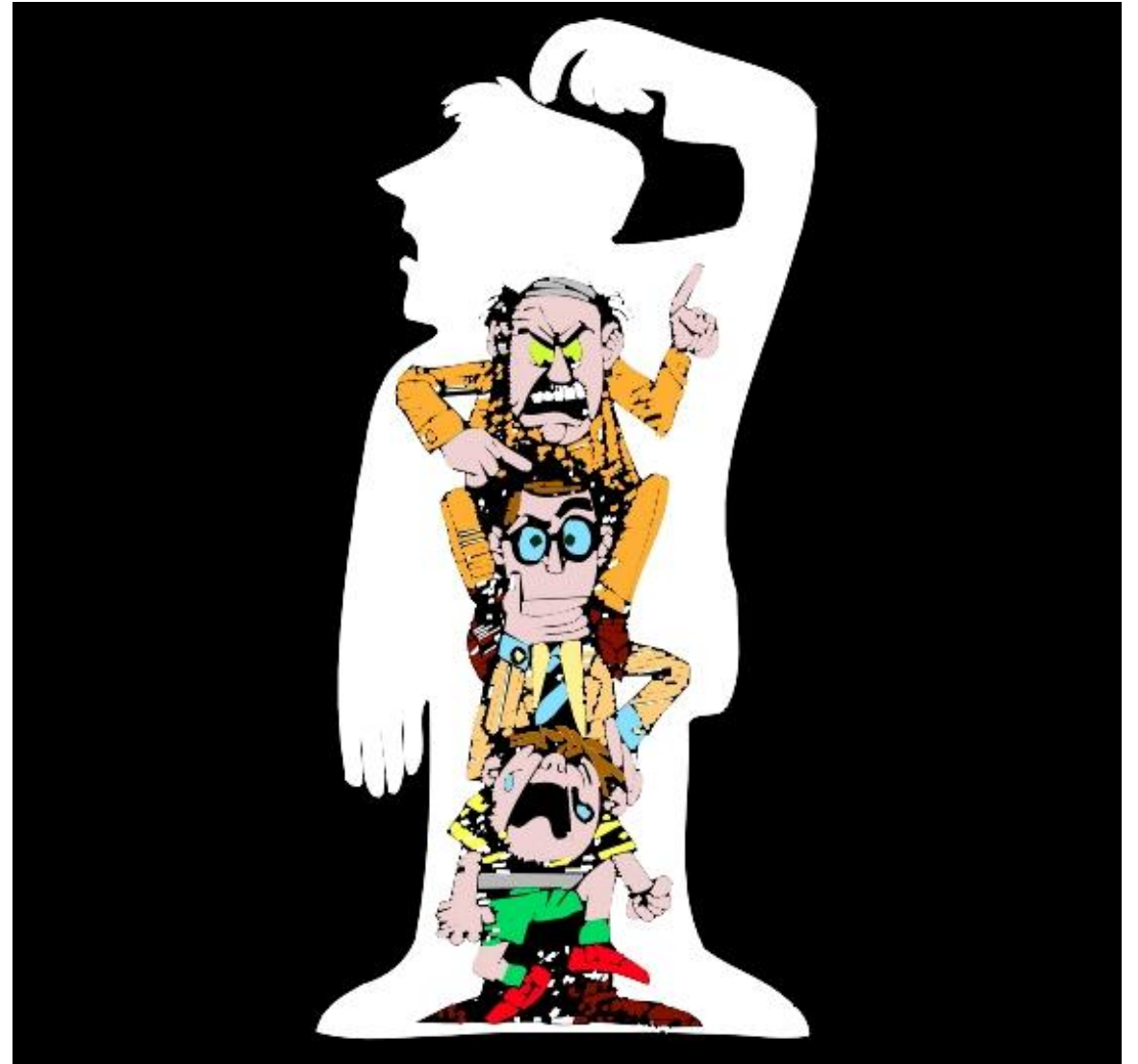


Схема анализа

1. Комплиментарные (взаимодополнительные) транзакции

Транзакций

2. Перекрестная (мнимая, неудавшаяся) транзакция

Взрослый - Взрослый	Родитель - Дитя
1. Студент: К кому дню надо приготовить реферат? 2. Преподаватель: К 4-му практическому занятию.	1. Преподаватель: Сколько раз говорить, что реферат необходимо было подготовить к 4-му занятию, т.е. сегодня. 2. Студент: Я не смог, некогда было, я болел, я забыл...

Пример № 1:

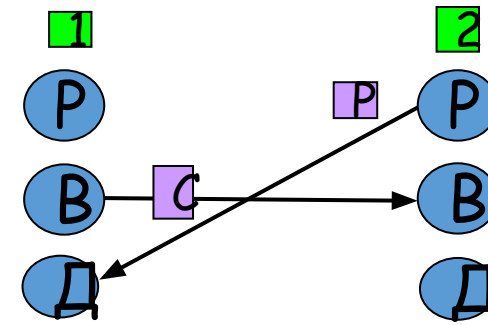
1. Муж: Где мои носки?

2. Жена: Сам ищи! Где вчера оставил, там и лежат!

Пример № 2:

Сотрудник 1: Мне не звонили из хозяйственного отдела?

Сотрудник 2: Реже нужно устраивать перекуры, тогда не будет вопросов!

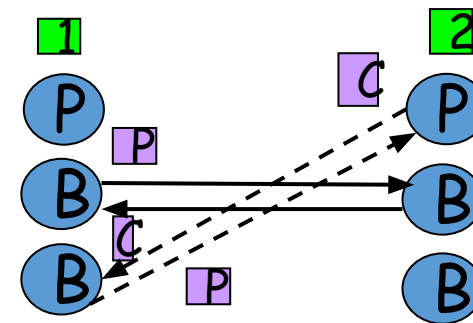


3. Скрытая транзакция

1. Покупатель: Этот телевизор сколько стоит?

2. Продавец: Конечно, эта модель лучше, но предназначена для состоятельных и деловых людей, и достаточно дорогая!

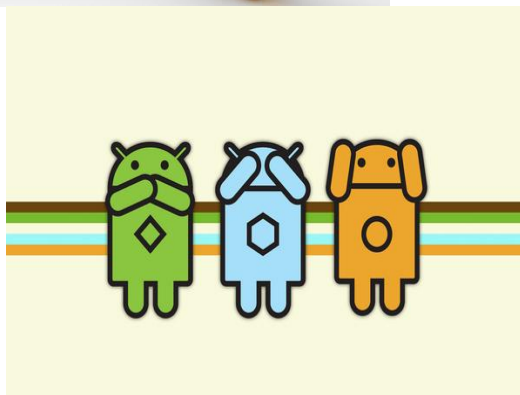
1. Покупатель: Вот ее я и возьму!



Основные стили поведения в конфликте

Стиль конкуренции, соперничества

может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.



Стиль компромисса

Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках.

Стиль избегания

реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение.



Стиль приспособления

означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы.

Стиль сотрудничества

можно использовать, если, отставив собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения.



степень направленности на реализацию интересов другого

степень направленности на реализацию собственных интересов