

Психология общения



Описание

Психология - наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности.



Описание

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**.



Этапы в процессе общения

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.

Этапы в процессе общения

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;

Причины плохой

коммуникации

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;

Стратегии общения

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 – 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 непринятия 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, мешающие 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”

Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей:

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

Виды слушания

- Эмпатическое
- Пассивное
- Активное

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.

**Спасибо за
внимание**