



Министерство Образования и Науки Челябинской области  
ГБУ ДО «Дворец учащейся молодежи «СМЕНА»  
ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПРОФИОРИЕНТАЦИИ  
СИСТЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ФОРМУЛА УСПЕХА»



Психология общения

**Общение** – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в общении реализуются социальные отношения

**Деловое общение** — это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели



## СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

**Коммуникативная** - состоит в обмене информацией между людьми

**Перцептивная сторона** - включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания

**Интерактивная** - заключается в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями, т.е. это организация взаимодействия

**внешний вид человека** (одежда, прическа, украшения, очки, знаки различия; в некоторых случаях рассматривается такая «одежда», как машина, оформление кабинета, канцелярские принадлежности и т.п.)



**манера поведения человека** (как стоит, ходит, сидит, разговаривает, куда устремлен взгляд и т.п.)



Удачный имидж – это 50% успеха

## ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

*Общение,  
будучи  
сложным  
социально-  
психологическим  
процессом  
взаимопонимания  
между людьми,  
осуществляется  
по следующим  
основным каналам*

**речевой** (вербальный - от латинского слова устный, словесный)

**неречевой** (невербальный). Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия на собеседника





## НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

**Кинестетика** изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций, мимика изучает движение мышц лица, жесты; пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку



**Такесика** изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.



**Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении: выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте. Важную роль при общении имеет расположение людей в пространстве: выделяют следующие дистанции в человеческом контакте



*Мимика – движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способна дать истинную информацию о том, что переживает человек (кинестетика)*

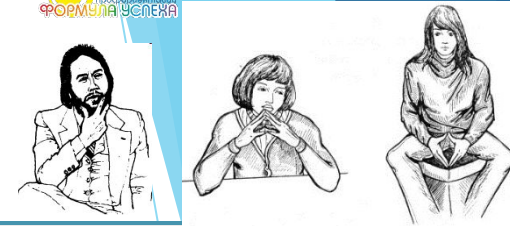


Мимические выражения несут более 70 процентов информации, т.е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так, замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора



Лоб, брови, глаза, рот, нос, подбородок - эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т.п.

## ВИДЫ ЖЕСТОВ (кинестетика)



Практика показывает, когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикеляции. Вот почему для проницательного человека важно приобрести умение понимать ложные, притворные жесты



**жесты уверенности** - соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле



**жесты отрицания** – сложенные руки на груди, отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа и др.

**жесты расположения** – прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.

**жесты самоконтроля** – руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую, поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотники и др.

**жесты-оценки** – почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание (человек оценивает информацию)

**жесты нервозности и неуверенности** – переплетение пальцев рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами, трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.



**жесты неискренности** – жест «прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то

**жесты ожидания** – потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань



## НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

**Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении: выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте. Важную роль при общении имеет расположение людей в пространстве: выделяют следующие дистанции в человеческом контакте

### Интимная зона

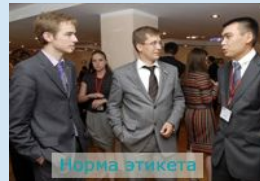
– (15-45 см) допускаются лишь близкие люди, хорошо знакомые люди

Для этой зоны характерны:  
доверительность  
негромкий  
голос в общении  
прикосновения



### Личная или персональная зона

– (45-120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегам  
Предполагает только визуально - зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор



### Социальная зона

– (120-400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и служебных помещениях, как правило с теми, кого не очень хорошо знают



### Публичная зона

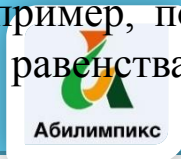
– (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и т.д.



## НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

**Такесика** изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

**Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.** Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении. Например, похлопывание по плечу возможно только при условии близких отношений, равенства социального положения в обществе.







## ВИДЫ СЛУШАНИЯ

### пассивное слушание

• Бывает однако, что приходится слышать человека, находящегося в состоянии эмоционального аффекта, в состоянии сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не работают. В таких случаях эффективно работает так называемое **пассивное** слушание. *Тут важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать*

### активное слушание

• Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют **активным** слушанием



### эмпатическое слушание

• Если главное в слушании состоит в понимании чувств собеседника и переживании ему — это **эмпатическое** слушание. **Эмпатическое** слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не критикуют, не поучают



## ПРОСТЫЕ СЕКРЕТЫ ОБЩЕНИЯ

### САМЫЙ ГЛАВНЫЙ ЧЕЛОВЕК НА СВЕТЕ – ТОТ, КТО ПЕРЕД ТОБОЙ

*Создайте теплую атмосферу.* Человек может быть невоспитанным и невнимательным, глупым или агрессивным, но чем меньше вас это будет задевать и раздражать, тем талантливее вы как собеседник. Примите его таким, каков он есть. Самое высокое – полюбите его. По крайней мере, *постарайтесь, чтобы собеседник вам понравился*, а когда это произойдет не скрывайте этого.

*Дарите ему знаки симпатии и уважения*

### ИЩИТЕ ТО, ЧТО ВАС СБЛИЖАЕТ

Стиль, манера общения - чем больше в этом будет у вас сходства с собеседником (вплоть до темпа речи, интонации и тембра голоса), тем лучше. Чем точнее вы приспособитесь к нему, тем легче будет вам обоим.

Мнения, ценности, установки - чем меньше обнаружится у вас в этом разногласий, тем лучше. Не надо лицемерить, но можно и нужно отучить себя от привычки противоречить по любому поводу.

*Напротив, приучите себя находить то, что может вас сблизить*

### ПОЧУВСТВУЙТЕ ТО, ЧТО ЕГО ВОЛНУЕТ

Настройтесь на волну собеседника

В каждом из нас живет своя музыка. Ее мелодия и тональность, как правило, меняются от ситуации к ситуации. Но что же будет, если вы, постараетесь неделю ни о ком не злословить – ни вслух, ни про себя, не услышав мелодию собеседника, поведете другую?

Прежде, чем начать звучать самому, послушайте тональность собеседника.

### НЕ НАГНЕТАЙТЕ НАПРЯЖЕННОСТЬ

Смотрите на ОКРАСКУ каждого слова и все грязные, ядовитые слова – выбрасывайте. Зачем вам загрязнять пространство между вами?

Тем более каждое слово резонансом тянет за собой и всю свою компанию.

Некорректные, злые и агрессивные высказывания, даже не направленные на собеседника, все равно создают напряженность.

*СТАРАЙТЕСЬ НИ О КОМ НЕ ОТЗЫВАТЬСЯ ДУРНО*

## ПРОСТЫЕ СЕКРЕТЫ ОБЩЕНИЯ

### НЕ ОБВИНЯЙТЕ

Не кидайте в собеседника булжники: **не обвиняйте**. Лучше задать нужный тон - корректный и уважительный. Избегайте в разговоре обидных преувеличений, навешивания ярлыков и крайностей. Едва ли стоит злоупотреблять словами: «Все, никто, всегда, никогда, везде, нигде...» Старайтесь говорить аккуратнее: «Кто и когда».

*Стройте общение на равных, а не в позиции сверху*



### Разрешите вас поправить?

Если вы такой умный, что заметили ошибку или неточность собеседника, может быть, у вас хватит ума еще и на то, чтобы оставить это открытие при себе? Если уж очень хочется поправить, сделайте это максимально тактично

### НЕ СОВЕТУЙТЕ

Что касается советов, то они редко учат, но часто злят. Поэтому тем, кто любит давать советы, советуем – давайте их только тогда, когда вас спрашивают, и только такие, за которые вам будут благодарны

*Не задевайте того, что человеку дорого: людей его круга, его увлечения, идеалы и ценности.*



**Благодарим за внимание**

