



# Психология

## Тема 7. Психология общения

*Дунаева Ольга Николаевна*



Институт открытого  
и дистанционного образования

# Тема 7: Психология общения



# Содержание

---

- 1. Общение как социально-психологическая категория
- 2. Характеристика общения как процесса
- 3. Три стороны общения
- 4. Вербальное и невербальное общение
- 5. Конфликтное общение

# Общение как психологическая категория

---

- **Общение** является важной составной частью развития и существования человека **во всех жизненно важных сферах**
- **Категория общения** является одной из центральных в психологической науке и связана с категориями :
  - мышление
  - деятельность
  - личность
  - отношение

# Общение и отношение: взаимосвязь

---

**Общение** в практике жизнедеятельности осуществляется как реализация тех или иных **отношений**

**Отношение** эмоционально окрашивает любые связи индивида с внешним миром и другими людьми; это социализированная связь внутреннего и внешнего содержания психики человека

В качестве субъектов общения может выступать как **индивид**, так и **группа**

# Общение: определение

---

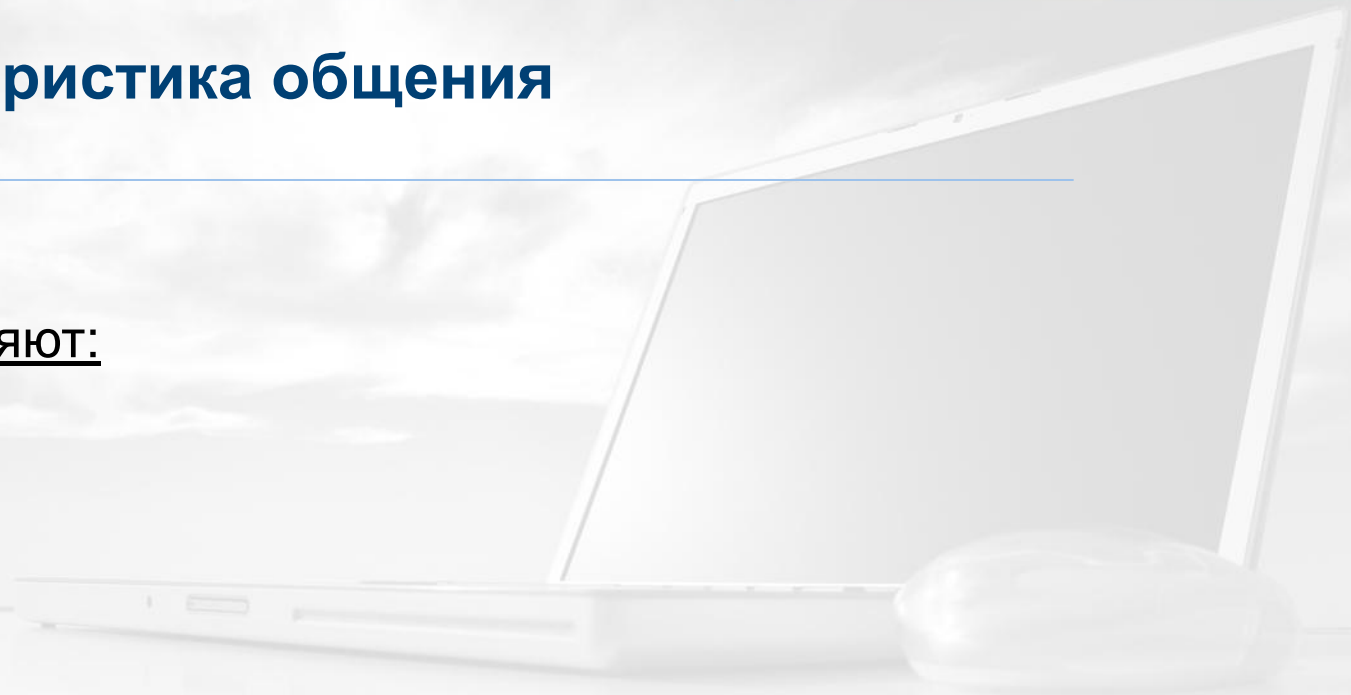
**Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен **информацией**, выработку единой стратегии **взаимодействия**, **восприятия** и понимание другого человека

# Общая характеристика общения

---

В общении выделяют:

- Цель
- Содержание
- Функции
- Средства
- Формы
- Стороны



# Характеристика общения: цель

---

- **Цель общения** – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности (общие и частные)
- **Общие цели** общения представляют собой средство удовлетворения разнообразных потребностей: социальных, культурных, нравственных, познавательных, творческих
- **Частные цели** общения (личностные, деловые, инструментальные)



# Характеристика общения: содержание

---

**Содержание общения** – это информация, которая передается при помощи вербальных или невербальных **средств общения**

**потери информации:**

оформление возникшей идеи во внутренней речи – 100%

перевод внутренней речи во внешнюю, высказано – 80%

слуховое восприятие информации, услышано – 70%

осмысление услышанного, понято – 50-60%

осталось в памяти – 25%

## Характеристика общения: три стороны общения

---

- 1. **Коммуникативная** сторона общения - общение как обмен *информацией*, эмоциями, установками
- 2. **Интерактивная** сторона общения – общение как *взаимодействие*; регуляция поведения и непосредственной организации совместной деятельности
- 3. **Перцептивная** сторона общения – общение как *восприятие* людьми друг друга; весь спектр человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей, происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация

# Характеристика общения: средства

- **Средства общения** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения
- **Кодирование информации** – это способ передачи ее от одного человека к другому:
  - - вербальные средства (речь)
  - - невербальные средства (жесты, мимика, пантомимика)
  - - знаковые системы (тексты, схемы, графики, рисунки)
  - - интонация (эмоциональная выразительность)
  - - телесный контакт (прикосновение к руке)

## Характеристика общения: направленность общения

---

- **Личностное общение** сосредоточено в основном вокруг внутренних психологических проблем, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека (поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, поиск внутренней гармонии)
- **Деловое общение**, включенное как частный момент в какую-либо совместную и продуктивную деятельность людей, служит **средством** повышения качества этой деятельности, его содержанием является то чем заняты люди, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир

# Коммуникативная сторона общения: определение

---

## Коммуникативная сторона общения

– *информационно-коммуникативная* –

обмен информацией, мнениями, эмоциями, настроением, ценностными установками на основе чего формируются **отношения**

- **коммуникатор** – человек, организующий, кодирующий и передающий информацию;

- **реципиент** - человек, принимающий, расшифровывающий информацию;

# Коммуникативное общение: средства

---

- Вербальные и невербальные средства общения – передача информации и отношения к партнеру
- **Вербальные** – словесные средства передачи информации и отношения к чему или кому-либо в процессе общения
- **Невербальное** общение - это коммуникация между индивидами без использования речевых средств

## Невербальные средства общения

- - **мимика** – определяется эмоциональное состояние индивида: радость, удивление, печаль, страх, гнев, отвращение;
- - **взгляд**, визуальный контакт – свидетельствует о расположенности к общению;
- - **поза** – положение человеческого тела, типичное для данной культуры; поза определяет статус человека; а также степень расположенности к общению (закрытая – открытая поза);
- - **жесты** – жестикуляция характеризуется интенсивностью, которая зависит от национальной культуры и эмоционального состояния;
- - **походка** – стиль передвижения, по которому легко распознать эмоциональное состояние.

# Перцептивная сторона общения

---

- Перцепция – это восприятие.
- **Социальная перцепция** – это процесс социального восприятия:
  - - восприятие внешних признаков других людей;
  - - последующего соотнесения полученных результатов с их действительными личностными характеристиками;
  - - интерпретация и прогнозирование на этой основе возможных поступков и поведения;



## Функции социальной перцепции (4):

---

- 1) **Познание себя**, что является начальной базой для оценки других людей;
- 2) **Познание партнеров** по взаимодействию, дающее возможность сориентироваться в социальном окружении;
- 3) **Установление эмоциональных отношений**, обеспечивающих наиболее надежных партнеров;
- 4) **Организация совместной деятельности** на основе взаимопонимания, позволяющая достигать наибольшего успеха.

## Социальная перцепция: психологические механизмы

---

- Универсальные **психологические механизмы** , обеспечивающие сам процесс восприятия и оценки другого человека и позволяющих осуществлять переход от внешне воспринимаемого к оценке и прогнозу:
  - 1) восприятие других людей (**стереотипизация, эффекты восприятия**)
  - 2) познание и понимание людьми друг друга (**идентификация, эмпатия, аттракция**)
  - 3) познание самого себя (**рефлексия**)
  - 4) прогнозирование поведения партнера по взаимодействию (**каузальная атрибуция**)

# Психологические механизмы восприятия других: эффекты восприятия

---

- 1) **первое впечатление** – очень устойчивое;
- 2) **создаваемый образ** партнера – **регулятор** последующего поведения;
- 3) **эффект ореола** – при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке и других качеств:
  - - фактор **превосходства**
  - - фактор **привлекательности**
  - - фактор **«отношения к нам»**

# Интерактивная сторона общения

---

**Интерактивная сторона общения** - регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности

- Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями (например, футбольная команда)
- Кооперация
- Конкуренция

# Интерактивная сторона общения: общение как взаимодействие

---

- При выборе позиции общения **следует учитывать:**
  - - **степень доверия к партнеру;**
  - - **возможные последствия открытости общения.**

# Управление конфликтом



Дунаева О.Н.  
Психология

# Конфликт: определение

---

- **Конфликт** (лат., ссора, столкновение, спор) – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

# Личностные стили поведения в конфликтной ситуации(5)

(К.Томас, Р. Киллмен)

---

- **1. Сотрудничество** – поиск решений, полностью удовлетворяющий интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а против проблемы»
- **2. Соперничество** – (конфронтация, конкуренция) – стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления.
- **3. Компромисс** – средний уровень напористости и партнерства, стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого



## Стили поведения в конфликтной ситуации( продолжение)

---

- **4. Приспособление** (уступка) – стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий.
- **5. Избежание** (уход, уклонение) – стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не уступая, но и не настаивая на своем принятии решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт; стремление выйти из ситуации без споров и ссор.

# Типология конфликтных личностей

## Личностные особенности провоцирующие конфликты:

- Стремление к превосходству
- Проявление агрессивности
- Проявление эгоизма
- Нарушение правил и норм этики
- Неблагоприятное стечение обстоятельств
- Особенности «плохого» воспитания

## Типология конфликтных личностей:

- Демностративный
- Ригидный
- Неуправляемый
- Сверхточный



# Разрешение конфликта

---

- **Разрешение конфликта** – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их отношений.

# Управление конфликтами

---

- **Управление конфликтами** – целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта
- Методы управления конфликтами: умение вести переговоры - самый эффективный процесс по существу дела.

# «11 табу !!» (нельзя) конфликтной ситуации в деловом общении: защита личностно-эмоциональной сферы

---

- **«11 табу !!» в конфликтной ситуации:**
- 1. критически оценивать партнера
- 2. приписывать ему низменные или плохие намерения
- 3. демонстрировать знаки превосходства
- 4. обвинять и приписывать ответственность только другому
- 5. игнорировать полностью интересы другого
- 6. видеть все только со своей стороны

## «11 табу !!» (нельзя) конфликтной ситуации в деловом общении: защита личностно-эмоциональной сферы

---

7. уменьшать заслуги партнера и его вклад
8. преувеличивать свои заслуги
9. раздражаться, кричать, нападать
- 10.задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера
- 11.обрушивать на партнера множество претензий

## Заключение к теме 8: Методы управления конфликтом

- Умение разрешать конфликты и договариваться - это не только правила хорошего тона, это необходимость делового успеха.

