**Основные виды общения и их характеристики**

**Эффективные**

а) понимающее общение - безоценочное реагирование на то, как видит (что говорит) себе партнер, но и с учетом его поведения и разговора.

б) рефлексивное общение - “Я думаю за моего партнера и хочу понять, правильно ли я его понимаю”.

Достаточно характерно для психолога.

**Неэффективное**

а) принижающее общение - ущемление прав партнера

б) агрессивное общение - то общение в процессе которого имеют место нападки на партнера.

в) защитно-агрессивное общение - агрессивное общение, вызванное другим партнером. Ответная форма (следствие, частный случай агрессивного общения). Любая агрессия - это признак слабости, это форма, через которую человек защищается.

Промежуточная форма эффективного и неэффективного общения - директивное общение (прямое, указывающее) - прямое воздействие на другого без принижения его достоинств, качеств и т.д.

Наиболее часто встречающиеся в практике:

Наиболее эффективное:

1) понимающее общение

2) директивное общение

Зависит от 3 факторов:

1) от целей;

2) от уровня развития взаимоотношений;

3) от конкретной ситуации.

**Виды понимающего реагирования**

I. Простые фразы (действия), свидетельствующие о наличии контакта: “Я весь во внимании”, “Я вас внимательно слушаю”, но не “Я слушаю”.

Поведенческие акты:

1) наличие глазного контакта

2) кивание головой

3) наклоны туловища в сторону собеседника.

Уменьшение расстояния между партнерами + снижение голоса.

4) отсутствие защитных положений руки (рука у лица, у рта, у лба, у щеки).

II. Перефразированное содержания мыслей, состояний, чувств, переживаний, открыто выраженных у партнера: “Правильно ли я понял: так, так и так?”, “Вот вы сказали и т.д.”

III. Выяснение скрытых чувств собеседника, о которых он не заявляет, но о которых он знает, переживает.

Зондирование - актуализация в сознании того, что партнер скрывает, но что очень важно (консультации и следственное взаимодействие).

IV. Подведение резюме (резюмирование) после определенного этапа взаимодействия.

V. Формы поджаривания, заверения и т.д.

Служащий партнер проявляет интерес к собеседнику и в том числе может получить более подробную информацию.

Трудности в организации понимания общения:

1) трудность установления контакта с партнером

2) неспособность организатора установить контакт

Управленец: “Давай сразу к делу” - неправильно.

Возникает психологический барьер. Психологи тоже грешат этим.

3) Проблема выхода за границы дозволенного: незнакомые (слабознакомые) в процессе разговора заходят “далеко” и этим разрушают контакт (взаимодействие), следовательно, существует тактика отступления.

4) “чтение” молчания - оценка молчания собеседника.

**Характеристика понимающего общения**

Исходные положения:

1) Человек себя знает лучше, чем партнер по общению; поэтому прежде всего надо понять человека, а не воздействовать на него (сначала понять, а затем воздействовать).

2) Понимающее общение предполагает климат доверительности.

3) Основные установки (социальная психология) понимающего общения):

а) установка на неоценочное реагирование. Проявляется: I. в стремлении понять другого глазами другого (его же глазами); II. в желании уйти от собственной системы отсчета; III. в желании уйти от крайнемодальных (+, -) оценок.

б) установка на принятие личности другого таким, какой он есть. Проявляется в стремлении уважения к другому, независимо от того, кем он является.

в) установка на согласованность собственного поведения (и психологическая готовность к этому), эмоций, слов и действий. Рассогласование того, что говорится и делается, очень болезненно воспринимается партнером и не характеризует понимающего общения.

4) Правила понимающего общения:

I. Понимающее общение предполагает больше слушать другого и меньше говорить (если 1 из партнеров выступает в качестве организатора общения).

II. Следовать за высказываниями собеседника.

Чтобы влиять на другого, необходимо встать на позицию ведомого.

III. Воздерживаться от оценок и меньше задавать отвлекающих вопросов.

IV. Реагировать на личностно значимую для партнера информацию.

V. Стремиться реагировать на эмоциональное состояние партнера, а не только на рациональную часть.

Самые большие курсы по психологии общения читаются разведчикам.

Молчание может оцениваться по разному:

1) свидетельство того, что человек не хочет говорить

2) молчание - знак согласия.

Эти виды трудно различить: одно подменяется другим.

5) Неспособность читать невербальные функции формы партнера. Сложность выявления их. Следовательно, нужно повышать профессионализм (тренинг и т.д.). Здесь сказывается опыт: “Что бы это значило? в профессиональном виде деятельности, но не только в семье!!!

При подготовке этой работы были использованы материалы с сайта http://www.studentu.ru