№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№

Контрольная работа на тему:

**Психология общения**

**№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№№**

г. №№№№№№№

2010г.

**Содержание:**

1. Функции и структура общения………………………………………………3

2. Коммуникативная компетентность………………………………………….4

Стратегии общения ………………………………………………………...4

Виды общения……………………..……………………………..…………5

Тактика общения……………………………………………..……………..6

3.Вербальные и невербальные средства общения……………………………..7

**1. Функции и структура общения**

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

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны: коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми; интерактивная сторона – в организации взаимодействия между людьми: например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника; перцептивная сторона общения – процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

К средствам общения относятся:

1. Язык – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Слова и правила их употребление едины для всех говорящих на данном языке, это и делает возможным общение при помощи языка. Если я говорю "стол", я уверен, что любой мой собеседник соединяет с этим словом то же понятие, что и я, – это объективное социальное значение слова можно назвать знаком языка. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личностный, "субъективный" смысл, поэтому не всегда мы правильно понимаем друг друга.
2. Интонация, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.
3. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.
4. Жесты как средства общения могут быть как общепринятыми, т.е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т.е. служить для большей выразительности речи.
5. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

**В процедуре общения выделяют следующие этапы**:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
3. Ориентировка в личности собеседника.
4. Планирование содержания своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удается добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным. Эти умения называют "социальным интеллектом", "практически-психологическим умом", "коммуникативной компетентностью", "коммуникабельностью".

**Коммуникативная компетентность.**

**Стратегии, тактики, виды общения**

**Коммуникация** – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Коммуникация – в переводе с латыни обозначает "общее, разделяемое со всеми". Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

**Коммуникативная компетентность** – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходованием ресурсов). Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

1. стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
2. "предвзятые представления" – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно ("Мы верим тому, чему хотим верить"). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;
3. плохие отношения между людьми – поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;
4. отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;
5. пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
6. ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п.;
7. неверный выбор стратегии и тактики общения.

**Стратегии общения**:

1) открытое – закрытое общение;

2) монологическое – диалогическое;

3) ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение "по душам").

Открытое общение – желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других. Закрытое общение – нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию.

Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:

1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности "низкой стороны";

2) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). "Одностороннее выспрашивание" – полузакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции. "Истерическое предъявление проблемы" – человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек "войти в чужие обстоятельства", слушать "излияния".

**Виды общения.**

1. **“Контакт масок”** - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции ,отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди “не задевали” друг друга без надобности, чтобы “отгородиться от собеседника”
2. **Примитивное общение,**  когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему и не скрывают этого.
3. **Формально – ролевое общение,** когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.
4. **Деловое общение,** когда учитывают особенности личности, характера , возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
5. **Духовное. Межличностное общение**  друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов – друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение, может предвидеть его реакции.
6. **Манипулятивное общение** направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, “пускание пыли в глаза”, обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.
7. **Светское общение.**  Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

**Кодекс светского общения:**

1. вежливость, такт: “соблюдай интересы другого”;
2. одобрение, согласие: “не порицай другого”; , “избегай возражений”;
3. симпатия: “будь доброжелателен, приветлив”.

**Кодекс делового общения** иной:

1. принцип кооперативности: “твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора”;
2. принцип достаточности информации – “говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент”;
3. принцип качества информации – “не ври”;
4. принцип целесообразности – “не отклоняйся от темы, сумей найти решение”;
5. “выражай мысль ясно и убедительно для собеседника”;
6. “умей слушать и понять нужную мысль”;
7. “умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела”.

Если один собеседник ориентируется на принцип” вежливости,

а другой – на принцип кооперативности, они могут попасть в нелепую, неэффективную коммуникацию. Следовательно, правила общения должны быть согласованы и соблюдаться обоими участниками.

**Тактика общения** – реализация в конкретной коммуникативной стратегии на

основе владения техниками и знания правил общения. Техника общения – совокупность конкретных коммуникативных умений: говорить и слушать.

Позиции в общении выделяют следующие:

1. доброжелательная позиция принятия собеседника;
2. нейтральная позиция;
3. враждебная позиция непринятия собеседника;
4. доминирование, или “общение сверху”;
5. “общение на равных”;
6. подчинение, или позиция “снизу”.

Из сопоставления этих двух факторов-векторов по кругу Лири выявляет 8 индивидуальных стилей общения:

**доминирование**

принятие нейтральная непринятие

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

партнера на равных партнера

**подчинение**

**Вербальные и невербальные средства общения**

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевой (вербальный – *лат*. слова "устный, словесный") и неречевой (невербальный) каналы общения. Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия на собеседника.

**В структуру речевого общения входят**:

1. Значение и смысл слов, фраз ("Разум человека проявляется в ясности его речи"). Играют важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.
2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.
3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыкание, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки – кашель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – "хм-хм", "э-э-э"; и др.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки интонации – 38 %, неречевое взаимодействие – 53%.

**Невербальные средства общения** изучают следующие науки:

1. Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика – движение мышц лица; жестика – жестовые движения отдельных частей тела; пантомимика – моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
2. Такесика – прикосновение в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и пр.
3. Проксемика – расположение людей в пространстве при общении: выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:
   * **интимная зона** (15-45 см), в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделения адреналина, прилив крови к голове и пр. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;
   * **личная, или персональная, зона** (45-120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;
   * **социальная зона** (120-400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень знают;
   * **публичная зона** (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Мимика – движение мышц лица, – отражающая внутреннее эмоциональное состояние, способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70% 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.

По своей специфике взгляд может быть: деловым, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства; светским – когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ) – это способствует созданию атмосферы светского непринужденного общения; интимным, когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – на другие части тела до уровня груди. Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о большей заинтересованности друг другом в общении; взгляд искоса – говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т.п. Причем легче всего распознаются положительные эмоции: радость, любовь, удивление, труднее воспринимаются человеком отрицательные эмоции – печаль, гнев, отвращение. Важно заметить, что основную познавательную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и губы.

Жесты при общении несут много информации, в языке жестов, как и в речи, есть слова, предложения. Богатейший “алфавит” жестов можно разбить на шесть групп:

1. **Жесты – иллюстраторы** - это жесты сообщения: указатели (“указывающий перст”), пиктографы, т.е. образные картины изображения (“вот такого размера и конфигурации”); кинетографы – движения телом; жесты – “биты” (жесты – “отмашки”); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.
2. **Жесты - регуляторы** - это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.
3. **Жесты** – **эмблемы** – это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например. сжатые руки на манер рукопожатия на уровне руки означают во многих случаях – “здравствуйте”, а поднятые над головой – “до свидания”.
4. **Жесты - адапторы** – это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть:

а) почесывания, подергивания отдельных частей тела;

б) касания, пошлепывания партнера;

в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и др.)

1. **Жесты – аффекторы** – жесты, выражающие через движения тела и мышц лица определенные эмоции. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

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

Особенность этих жестов заключается в следующем: они преувеличивают слабые волнения (демонстрация усиления движений руками и корпусом); подавляют сильные волнения (благодаря ограничению таких движений); эти ложные движения начинаются. Как правило, с конечностей и заканчиваются на лице.

При общении часто возникают следующие **виды жестов:**

1. жесты оценки – почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживание и т.п.
2. жесты уверенности – соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле.
3. жесты нервозности неуверенности – переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами, трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.
4. жесты самоконтроля – руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.;
5. жесты ожидания – потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань;
6. жесты отрицания – сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.;
7. жесты расположения – прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;
8. жесты доминирования – жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;
9. жесты неискренности – “прикрытие рукой рта”; “прикосновение к носу” как более утонченная форма прикрывания рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, “бегающий взгляд” и др. Умение понимать популярные жесты (жесты собственности, ухаживания, курения, зеркальные жесты, жесты-поклоны и др.) позволит лучше разбираться в людях.

**Список литературы**

**1.** «Основы психологии»: Учебник / Л.Д. Столяренко. – М, 2001.

### 2. «100 экзаменационных ответов по психологии»: Учебное пособие/ С.И.Самыгин. - М,2003

### 3. «Этика общения»:Учебное пособие в электронном виде / Сафьянов В.И.-М,2002

### <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook123/01/index.html?part-002.htm>