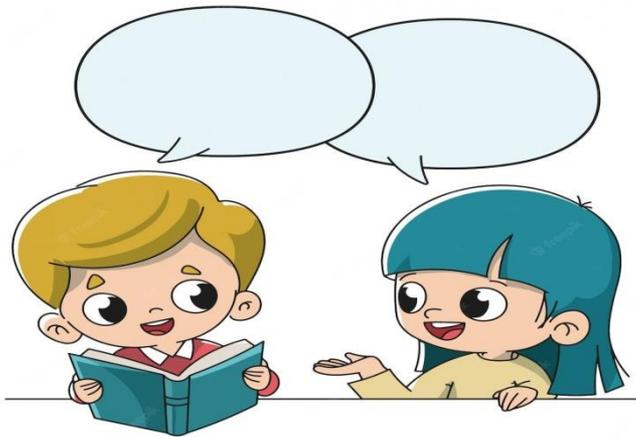


Психология ОБЩЕНИЯ



Салимова Гульназ Фидусовна,
Психолог службы семьи
в Чекмагушевском районе

Понятие общения

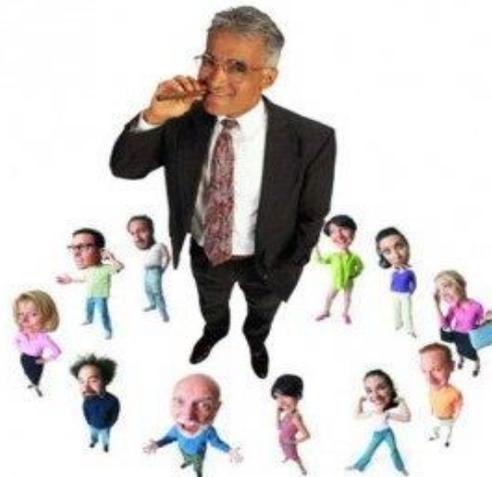
- Общение как сторона деятельности
- Общение как самостоятельная форма активности

Общение - процесс взаимодействия минимум двух субъектов, направленный на взаимное познание, установление контакта и развитие отношений, и предполагающий взаимовлияние на состояние, взгляды, поведение и регуляцию совместной деятельности



Функции общения

1. Профессионально-деловая
2. Познавательно-диагностическая
3. Педагогическая
4. Информационная
5. Управленческая
6. Самоутверждения
7. Экспрессивная



2. Виды общения

цели:

Биологическое
Социальное: (личностное, деловое, формально-ролевое, инструментальное, целевое, примитивное)

• содержания:

Материальное
Когнитивное
Деятельное
Кондиционное
Мотивационное

• средств:

Невербальное
Вербальное

Непосредственное
Опосредованное

Массовое
Межличностное

Средства общения

1. Вербальные
2. Невербальные



Эффекты восприятия:

- **Эффект структурирования -**
 - **Эффект ореола -**
- **Эффект первичности-**
 - **Эффект новизны -**
 - **Эффект проекции –**
- **Эффект стереотипизации -**

Причины конфликтов

1. Объективные причины :

естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности;

слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей;

недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;

образ жизни;

достаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений, способствующие возникновению конфликтов.

Причины конфликтов

2. Организационно-управленческие - обстоятельства, связанные с созданием, развитием и функционированием организаций, коллективов, групп:

- **Структурно-организационные** - несоответствие структуры организации требованиям той деятельности, которой она занимается.
- **Функционально-организационные** - неоптимальность функциональных связей организации с внешней средой, между различными структурными элементами организации, между отдельными работниками.
- **Личностно-функциональные** - несоответствие или неполное соответствие работника по его качествам требованиям занимаемой должности.
- **Ситуативно-управленческие** - обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач.

Причины конфликтов

3. Социально-психологические - обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включенности в социальные группы:

- Информационные.
- Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.
- Различия в способах оценки результатов деятельности и личности друг друга.
- Внутригрупповой фаворитизм
- Психологическая несовместимость.

Четыре уровня психологической несовместимости:

психофизиологический,
индивидуально-психологический,
социально-психологический,
социальный.



Причины конфликтов

4. Личностные причины:

- Оценка поведения другого как недопустимого.
- Низкий уровень социально-психологической компетентности
- Недостаточная психологическая устойчивость
- Плохо развитая способность к эмпатии
- Завышенный или заниженный уровень притязаний
- Особенности темперамента и акцентуаций характера



Основные стили поведения в конфликте

степень направленности на реализацию
собственных интересов

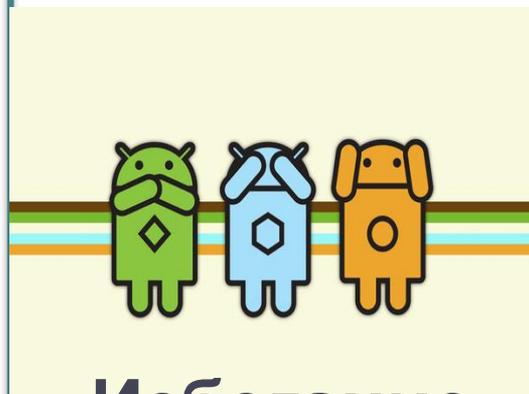
Противоборство
(конкуренция)



Сотрудничество



Компромисс



Избегание



Уступка
(приспособление)

степень направленности на реализацию интересов другого

5. Правила и техники общения

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

1. Говорите на языке партнера
2. Подчеркивайте значимость партнера, проявляйте уважение к нему
3. Подчеркивайте общность с партнером
4. Проявляйте интерес к проблемам партнера

ТЕХНИКИ ОБЩЕНИЯ

1. Предоставление партнеру возможности выговориться
2. Вербализация эмоционального состояния
3. Активное слушание
4. «Техника Франклина»