

Оглавление

Предисловие	12
Введение. Краткая история изучения психологами проблемы общения ...	14
Раздел I. Психология общения	
Глава 1. Характеристика общения	18
1.1. Понятие «общение»	18
1.2. С кем мы общаемся, или В каком случае следует говорить об общении?	24
1.3. Потребность в общении	29
1.4. Общение как ценность	33
1.5. Функции и цели общения	34
1.6. Виды общения	35
1.7. Способы общения	42
1.8. Выбор партнера по общению	43
Глава 2. Средства общения	46
2.1. Речь, или вербальные средства общения	46
2.2. Невербальные средства общения	49
Жесты	51
Мимика	55
Поза	59
Походка	59
Другие невербальные средства общения	60
Глава 3. Факторы, обуславливающие эффективность общения	61
3.1. Внешние факторы общения	62
3.2. Умение слушать, что говорят другие	63
3.3. Манеры (стили) общения	68
Глава 4. Свойства личности, влияющие на эффективность общения	70
4.1. Экстравертированность – интровертированность	70
4.2. Эмпатийность	73
4.3. Властность	75
4.4. Конфликтность и агрессивность	76

4.5. Толерантность	78
4.6. Застенчивость	79
4.7. Робость (социальная трусость)	83
4.8. Ригидность — мобильность	84
4.9. Психологический портрет субъекта затрудненного общения	85
Глава 5. Формы воздействия (влияния) на партнеров общения	87
5.1. Неимперативные прямые формы воздействия	88
Просьба	88
Предложение (совет)	89
Убеждение как форма воздействия на принятие субъектом решения	90
Похвала	98
Поддержка и утешение	98
5.2. Внешнее внушение	99
5.3. Императивные прямые формы воздействий	103
Приказ, требование, запрет	103
Принуждение	105
5.4. Дисциплинарные меры воздействия	105
5.5. Угрозы (запугивание)	105
5.6. Самовосхваление и самоназидательность	106
5.7. Критика	107
5.8. Слухи и сплетни	108
5.9. Способы защиты от воздействий	110
Глава 6. Манипуляция	114
6.1. Характеристика манипулятивного общения	114
6.2. Демонстрация слабости, беспомощности	117
6.3. Заискивание, лесть, подхалимаж	118
6.4. Обман, ложь, вранье	119
6.5. Распознавание лжи	125
6.6. Манипулятивный (макиавеллический) тип личности	126
Глава 7. Личностные факторы, обуславливающие эффективность воздействий	131
7.1. Коммуникативная культура	131
7.2. Авторитет источника информации	133
7.3. Конформность реципиента	138
7.4. Внушаемость и негативизм реципиента	142
7.5. Доверие — недоверие к источнику информации	144
Глава 8. Коммуникативные эмоциональные состояния	145
8.1. Веселье	145
8.2. Смятение	145
8.3. Смущение	146
8.4. Стыд	150

8.5. Вина	156
8.6. Презрение	162
8.7. Обида	163
8.8. Гнев	163
8.9. Печаль	166
8.10. Горе	167
8.11. Страх	169
Глава 9. Возрастные особенности общения	170
9.1. Особенности общения в разные возрастные периоды развития	170
Особенности общения детей раннего возраста	170
Особенности общения дошкольников	170
Особенности общения младших школьников	172
Особенности общения в подростковом возрасте	173
Особенности общения в юношеском возрасте	175
Особенности общения в пожилом возрасте	175
9.2. Возрастные особенности коммуникативных свойств личности	176
Глава 10. Особенности общения, связанные с полом	179
10.1. Значимость общения для мужчин и женщин	179
10.2. Половые особенности социальной перцепции	180
10.3. Половые особенности выбора партнера по общению детьми	181
10.4. Круг общения у женщин и мужчин	182
10.5. Теснота общения и пол	183
10.6. Половые различия в использовании вербальных средств общения	185
10.7. Половые различия в использовании невербальных средств общения	187
10.8. Мужской и женский стили общения	190
10.9. Особенности общения через Интернет	191
Раздел II. Межличностные отношения и взаимопонимание	
Глава 11. Потребность людей во взаимоотношениях	194
11.1. Межличностные отношения и их классификация	194
11.2. Аффилиация	195
11.3. Остракизм	199
11.4. Одиночество	200
Глава 12. Установление взаимопонимания между общающимися	205
12.1. Сущность взаимопонимания и этапы его установления	205
12.2. Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем	206
12.3. Самопрезентация	215
12.4. Изучение и понимание партнера по общению	219
12.5. Обеспечение понимания себя другим	220

12.6. Сближение позиций и поддержание взаимопонимания	221
Глава 13. Психология конфликтов	224
13.1. Конфликтные ситуации и конфликты	224
13.2. Фазы развития конфликта	225
13.3. Исходы конфликтных ситуаций	225
13.4. Агрессивное поведение как проявление конфронтации	228
Глава 14. Межличностные отношения	231
14.1. Отношения знакомства	231
14.2. Приятельские отношения. Симпатия и антипатия	232
14.3. Привязанность и дружба	235
14.4. Любовь	243
Виды любви по отношению к ее объекту	246
Страстная любовь (влюбленность)	249
Любовь-дружба	252
Псевдолюбовь	253
14.5. Вражда	254
14.6. Зависть	257
14.7. Ревность	261
14.8. Признательность (чувство благодарности)	267
14.9. Уважение	268
14.10. Альтруизм (заботливость)	268
14.11. Эгоизм	269

Раздел III. Практические аспекты общения

Глава 15. Публичное выступление	272
15.1. Принципы информирования	272
15.2. Методы информирования	273
15.3. Оценка аудитории	274
15.4. Учет обстановки выступления	274
15.5. Вербальная и визуальная адаптация	275
15.6. Как сделать свою речь убедительной	280
15.7. Преодоление оратором нервозности	281
Глава 16. Деловое общение	283
16.1. Деловая беседа (переговоры, прием посетителей)	283
Переговоры	284
Прием посетителей	289
16.2. Деловые споры	291
16.3. Деловое общение по телефону	293
16.4. Производственные конфликты	295
16.5. Проведение деловых собраний и совещаний	297
16.6. Стили руководства	299
Классификации стилей руководства	300

Стиль руководства и личностные особенности	307
Эффективность различных стилей руководства	308
Отношение подчиненных к различным стилям руководства	310
Типы подчинения	311
16.7. Общительность руководителя и эффективность деятельности коллектива	311
Глава 17. Педагогическое общение	313
17.1. Характеристики педагогического общения	313
17.2. Умения учителя, влияющие на эффективность общения	314
17.3. Педагогический такт	316
17.4. Культура речи учителя	317
17.5. Личностные особенности учителя, затрудняющие общение с учащимися	319
17.6. Виды воздействий учителя на учащихся	323
17.7. Психологическая характеристика различных форм воздействия учителя на учащихся	324
Проявление внимания к учащемуся	324
Просьба и требования учителя	325
Убеждение и внушение	326
Принуждение	328
Оценка действий и поступков учащихся	329
Поощрение и наказание	332
Отметка и ее психологическое воздействие	335
Использование юмора, шутки	337
17.8. Стили педагогического общения	340
17.9. Взаимоотношения учителей с учащимися	348
17.10. Общение учителей с родителями учащихся	349
17.11. Поведение учителя в конфликтных ситуациях	351
Причины и условия возникновения конфликтов учителя с учащимися	351
Основные правила поведения учителя в конфликтной ситуации	354
Управление учителем конфликтом между учащимися	355
Глава 18. Общение и межличностные отношения между медицинскими работниками и больными	358
18.1. Создание положительных взаимоотношений между врачом и больным	358
18.2. Взаимоотношения медицинской сестры и больного	361
18.3. Влияние профессиональной деформации медицинского персонала на общение с больными и с коллегами	362
18.4. Особенности эмоциональной сферы медицинских работников, влияющие на общение	363
18.5. Ятрогении как результат неправильного общения и взаимодействия медицинских работников с людьми	364

Глава 19. Межличностные отношения и общение в семье	366
19.1. Выбор партнера по браку	366
19.2. Коммуникативные потребности и цели, реализуемые в браке	369
19.3. Совместимость супругов	370
19.4. Отношения между супругами: кто в семье главный	372
19.5. Типы жен и особенности их общения	375
19.6. Привязанность детей к родителям	376
Типы привязанностей	379
19.7. Стили общения и взаимодействия с детьми отцов и матерей	381
19.8. Воспитание детей родителями в процессе семейного общения	384
19.9. Отношение детей к матери и отцу	393
19.10. Удовлетворенность супругов браком	394
19.11. Кризисы в семейных отношениях	398
19.12. Общение и взаимоотношения пожилых родителей с родственниками	400
Приложения	402
Методика «Потребность в общении»	402
Методика «Мотивация аффилиации»	403
Диагностика состояний и намерений людей по позе и жестам в процессе общения	407
Методика «Поведенческие признаки коммуникативной толерантности»	416
Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов	418
Тест оценки коммуникативных умений собеседника	420
Методика «Склонность к одиночеству»	421
Тест-опросник Г. Айзенка для диагностики экстраверсии— интроверсии и нейротизма (EPQ, форма А)	422
Опросник Г. Айзенка (подростковый) для выявления выраженности экстраверсии—интроверсии и нейротизма	425
Опросник для определения уровня общительности В. Ф. Ряховского ...	427
Методика «Конфликтная личность»	429
Оценка способов реагирования в конфликте (К. Н. Томас)	431
Методика А. Ассингера «Диагностика склонности к агрессивному поведению»	434
Методика «Личностная агрессивность и конфликтность»	436
Методика Г. Айзенка «Диагностика ригидности»	441
Опросник для выявления выраженности макиавеллизма (склонности к манипулированию другими людьми)	442
Методика «Измерение чувства вины и стыда» (Test of Self-Conscious Affect (TOSCA) Дж. П. Тангней (1989))	443
«Опросник вины» (Guilt Inventory)	449
Тест «Ревнивы ли вы?»	451

Методика «Диагностика уровня эмпатии» И. М. Юсупова	453
Методика «Диагностика уровня эмпатии» В. В. Бойко	455
Опросник интерперсонального диагноза (Т. Лири, Р. Л. Лафорже, Р. Ф. Сучек)	458
Методика изучения застенчивости	463
Стенфордский опросник застенчивости	467
Методика «Робость, стеснительность»	474
Самооценочный тест «Характеристики эмоциональности»	475
Тест «Умеете ли вы слушать?» (1)	477
Тест «Умеете ли вы слушать?» (2)	478
Анкета «Учитель — ученик»	479
Тест «Трансактный анализ общения»	480
Методика «Самооценка стиля управления»	483
Методика А. Л. Журавлева «Стиль руководства»	485
Тест «Стиль управления»	492
Методика Е. П. Ильина «Склонность к определенному стилю руководства»	497
Методика оценки уровня демократизации управления по стилевым характеристикам	500
Методика «Дипломатичный и авторитарный стили поведения на деловом совещании»	501
Тест на оценку самоконтроля в общении (Марион Снайдер)	504
Шкала оценки психологического климата в коллективе	505
Тест «Восприятие индивидом группы»	507
Тест «Любят ли вас люди?»	511
Программа изучения профессионально-педагогической общительности	512
Тестовая карта оценки стиля коммуникативной деятельности учителя	514
Опросник «Взаимоотношения со своими детьми»	515
Тест «Хороший ли отец ваш супруг?»	515
Тест «PARI» — «Родительско-детские отношения»	517
Тест «Родители глазами ребенка»	526
Тест «Подростки о родителях»	531
Список литературы	540