

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОБЩЕНИЕ КАК СРЕДСТВО СОЦИАЛЬНОГО ВЛИЯНИЯ 8

1.1. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию (Е. В. Сидоренко)	11
1.1.1. Понятие психологического влияния	11
1.1.2. Виды влияния и противостояния влиянию	12
1.1.3. Истинные цели влияния	16
1.1.4. Понятие психологически конструктивного влияния	23
1.1.5. «Технические» средства влияния и противостояния влиянию	27
1.2. Общение и межличностные отношения (Г. М. Андреева)	33
1.2.1. Место и природа межличностных отношений	33
1.2.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений	37
1.2.3. Единство общения и деятельности	40
1.2.4. Структура общения	43
1.3. Язык как инструмент социальной власти (Р. М. Блакар)	45
Введение	45
1.3.1. Некоторые примеры и пояснения понятия власти	48
1.3.2. Базис языка как инструмента социальной власти	51
1.3.3. Осуществление власти в акте коммуникации	62
1.4. Систематика общения (А. Добрович)	75
1.4.1. Общая модель	75
1.4.2. Контакт	75
1.4.3. Единица контакта	76
1.4.4. Содержание коммуникативного стимула	76
1.4.5. Партнеры контакта. Маски	77
1.4.6. Личность и позиция личности в контакте	79
1.4.7. Взаимодополняющие трансакции	80
1.4.8. Трансакции взаимодополнения	82
1.4.9. Скрытые трансакции	84
1.4.10. Манипуляции	86
1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) (Г. М. Андреева)	92
1.5.1. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе	92

1.5.2. Средства коммуникации. Речь	99
1.5.3. Невербальная коммуникация	104
1.6. Общение как взаимодействие (Г. М. Андреева)	110
1.6.1. Место взаимодействия в структуре общения	110
1.6.2. Типы взаимодействий	116
1.6.3. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий	119
1.6.4. Подход к взаимодействию в концепции «символического интеракционизма»	121
1.6.5. Взаимодействие как организация совместной деятельности.....	123

1.7. Общение как восприятие людьми друг друга (Г. М. Андреева)	127
1.7.1. Понятие социальной перцепции	127
1.7.2. Механизмы взаимопонимания в процессе общения	131
1.7.3. Содержание и эффекты межличностного восприятия	136
1.7.4. Точность межличностной перцепции	144
1.7.5. Межличностная аттракция	148

РАЗДЕЛ 2. КОНТАКТ – НАЧАЛО ОБЩЕНИЯ 151

2.1. Анатомия диалога (А. Добрович)	154
2.1.1. Фазы контакта	154
2.1.2. Позиции партнеров в контакте	157
2.1.3. Уровни общения. Конвенциональный уровень	162
2.1.4. Примитивный уровень	165
2.1.5. Манипулятивный уровень	170
2.1.6. Стандартизованный уровень	176
2.1.7. Игровой уровень	180
2.1.8. Деловой уровень	184
2.1.9. Духовный уровень	188
2.1.10. «Полифоничность» реального диалога	194
2.1.11. Что делает общение формальным	198
2.2. Интерес-возбуждение как фундаментальная мотивация (Кэррол Е. Изард)	205
2.2.1. Характеристики интереса-возбуждения	205
2.2.2. Осознанные причины интереса	206
2.2.3. Как выглядит заинтересованный человек?	207
2.2.4. Что чувствует заинтересованный человек?	208
2.3. Симпатии и притяжение (Н. Н. Обозов)	209
2.4. Межличностные реакции (А. Добрович)	226

2.4.1. Примитивные межличностные реакции и их предпосылки.....	226
2.5. Невербальное общение (И. Атватер).....	233
2.5.1. Язык невербального общения	234
2.5.2. Выражение лица (мимика).....	235
2.5.3. Визуальный контакт	237
2.5.4. Интонация и тембр голоса	238
2.5.5. Позы и жесты	240
2.5.6. Межличностное пространство	241
2.5.7. Ответ на невербальное общение	243
2.6. Лицо, фундаментальные эмоции и взаимодействия аффектов (Кэррол Е. Изард)	245
2.6.1. Социальное и психологическое значение мимики	245
2.6.2. Выражение эмоции и ощущения прикосновения.....	249
2.6.3. Фундаментальные эмоции	251
2.7. Невербальная коммуникация. Составляющие жестов (Дж. Ниренберг, Г. Калеро).....	259
2.7.1. Выражение лица.....	259
2.7.2. Походка	261
2.7.3. Рукопожатия	263
2.7.4. Открытость, закрытость, оценка, подозрительность	264
2.7.5. Готовность, неуверенность, взаимодействие, напряженность	272
2.7.6. Уверенность, нервозность, жесты самоконтроля.....	277
2.7.7. Скука, расположение, ухаживание, ожидание	283

РАЗДЕЛ 3. ПОНИМАНИЕ ПАРТНЕРА – ЗАЛОГ УСПЕХА 289

3.1. Неумение слушать (И. Атватер)	293
3.1.1. Как вы слушаете?.....	294
3.1.2. Почему мы не слушаем?	295
3.1.3. Барьеры в общении.....	298
3.1.4. В чем опасность не слушать?	300
3.2. От слышать к слушать (И. Атватер)	302
3.2.1. Разница между «слышать» и «слушать»	303
3.2.2. Слушание – активный процесс.....	305
3.2.3. Умение слушать «всем телом»	307
3.2.4. Стили слушания	310
3.3. Рефлексивное слушание (И. Атватер).....	313

3.3.1. Важность рефлексивного слушания	314
3.3.2. Выяснение	316
3.3.3. Перефразирование	318
3.3.4. Отражение чувств	319
3.3.5. Резюмирование	320
3.4. Эмпатия, эмпатическое слушание (И. Атватер)	321
3.4.1. Эмпатическое слушание	323
3.5. Передача информации (П. Мицич)	326
3.5.1. Цели передачи информации	326
3.5.2. Основы передачи информации	327
3.5.3. Техника постановки вопросов	328
3.5.4. Искусство слушать	336
3.5.5. Техника передачи информации	339
3.5.6. Наблюдение за реакцией собеседника	341
3.5.7. Психологические основы реакций	342
3.5.8. Трудности при передаче информации	345
3.6. Нерефлексивное слушание (И. Атватер)	348
3.6.1. Что такое нерефлексивное слушание?	349
3.6.2. Минимизация ответов (невмешательство)	349
3.6.3. Ситуации, в которых полезно нерефлексивное слушание	350
3.7. Гнев, отвращение, презрение и их отношение к враждебности и агрессии (Кэррол Е. Изард)	354
3.7.1. Отличительные характеристики гнева, отвращения и презрения	355
3.8. Нейтрализация замечаний собеседника (П. Мицич)	370
3.8.1. Цели и задачи	371
3.8.2. Истоки замечаний	371
3.8.3. Наиболее распространенные виды замечаний	377
3.8.4. Техника нейтрализации замечаний	385
3.8.5. Тактика нейтрализации замечаний	391
3.8.6. «Бон тон» в замечаниях	397
3.8.7. Как совершенствовать свое умение отвечать на замечания	400
3.8.8. Резюме	402

РАЗДЕЛ 4. ИЗМЕНЕНИЕ ПОЗИЦИЙ, АРГУМЕНТАЦИЯ..405

4.1. Аргументация: цели, условия, приемы (П. Мицич)	407
4.1.1. Цели аргументации	408

4.1.2. Теория аргументации	409
4.1.3. Мелочи, имеющие иногда решающее значение.....	410
4.1.4. Техника аргументации	416
4.1.5. Тактика аргументации.....	428
4.1.6. Контрольная таблица по проведению фазы аргументации.....	434
4.1.7. Резюме	438
4.2. Принципиальный подход к переговорам, без мягкости – жесткости (Р. Фишер, У. Юри)	439
4.2.1. Введение	439
4.2.2. Проблема	443
4.3. Принятие решений и завершение беседы (П. Мицич). 456	
4.3.1. Задачи последней фазы беседы	457
4.3.2. «Конец – делу венец»	457
4.3.3. Техника ускорения принятия решений.....	458
4.3.4. Тактические тонкости	463
4.3.5. Цель или путь к отступлению	467
4.3.6. Несколько общих советов в связи с окончанием беседы	468
4.3.7. Резюме	469

РАЗДЕЛ 5. ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ... 470

5.1. Взгляд психотерапевта на хорошую жизнь (К. Роджерс)	472
5.1.1. Наблюдение с отрицательным выводом	474
5.1.2. Наблюдение с положительным выводом	475
5.1.3. Характеристики процесса.....	476
5.1.4. Процесс более полноценного функционирования.....	481
5.1.5. Некоторые вовлеченные вопросы	482
5.1.6. Основополагающее доверие к человеческой природе ..	484
5.1.7. Более полнокровная жизнь	486
5.2. Правила и техники общения (А.А. Реан)	487
5.3. Психогимнастика в тренинге (С. И. Макшанов, Н. Ю. Хрящева)	508
5.3.1. Социально-психологический тренинг: понятие, история, задачи, принципы	508
5.3.2. Психогимнастика в тренинге.....	514
Упражнения	519
5.3. Как надо и как не надо слушать (И. Атватер).....	546
Литература.....	551