

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Понятие общения.....	4
2. Общение и коммуникация.....	6
3. Функции общения.....	8
4. Виды общения.....	10
5. Структура общения.....	14
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	17
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	19

ВВЕДЕНИЕ

Проблема межличностных отношений и общения всегда волновала человечество и была актуальной для любого исторического этапа развития цивилизации. Каждый человек включен в многоуровневую систему отношений, эта система существует за счет общения и взаимодействия людей друг с другом. Одним из важнейших аспектов общения и взаимодействия являются деловые отношения, обеспечивающие эффективность профессиональной жизни человека. Для того чтобы быть частью системы межличностных отношений, быть включенными в отношения с другими, уметь организовать общение, необходимо понимать законы, принципы и механизмы существования этой системы.

В связи с вышеизложенным, тема работы представляется весьма актуальной как в научном, так и в практическом плане.

Цель работы – рассмотреть функции и структуру общения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. определить понятие «общение»;
2. рассмотреть категории «общение» и «коммуникация»;
3. охарактеризовать функции общения;
4. проанализировать виды общения;
5. раскрыть структуру общения.

Объект исследования: процесс общения.

Предмет исследования: общение как взаимодействие.

Структурно работа состоит из введения, пяти основных разделов, заключения и списка использованной литературы.

1. Понятие общения

Категория «общение» является базовой для социально-психологической теории. Есть множество подходов к ее обоснованию.

Общение — это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психологического контакта, проявляющегося в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании.

Психологический контакт обеспечивает в общении сопереживание, взаимный обмен эмоциями.

Психологический контакт характеризует общение как двустороннюю деятельность, взаимную связь между людьми.

Исходя из того, что общение существует как полисистема, его формирующая функция осуществляется через приобретение личностью социокультурных ценностей и реализацию себя как творческой, уникальной индивидуальности в процессе социального взаимодействия с другими людьми.

Некоторые авторы рассматривают общение как социально- и личностно-ориентированный процесс. В нем не только реализуются личностные отношения, но и проявляются установки на социальные нормы.

Процесс общения обосновывается часто как процесс передачи нормативных ценностей. В этом просматривается объяснение термина «общение» как «социального процесса, через который общество влияет на индивида». Если соединить два положения, то можно увидеть, что в них общение выступает как коммуникативно-регулятивный процесс, через который не только передается сумма социальных ценностей, но и регулируется процесс их усвоения всей социальной системой.

Психологический подход определяет общение как специфическую форму деятельности и как самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для реализации других видов деятельности личности.

Психологический анализ общения раскрывает механизмы его существования. Общение выдвигается как важнейшая социальная потребность, вне реализации которой замедляются, тормозятся, а иногда и деформируются социальное бытие личности, ее взаимоотношения с обществом. Психологи относят потребность в общении к числу важнейших факторов, определяющих личностный смысл в формировании личности. В связи с этим психология рассматривает потребности в общении как процесс взаимодействия личности и социокультурной среды.

2. Общение и коммуникация

Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»? Одни ученые разводят эти понятия, другие отождествляют их, считая синонимичными.

Коммуникация — это односторонняя информационная связь между людьми, животными и/или техническими устройствами, которая носит однонаправленный, безответный и монологичный характер.

Коммуникация между людьми - это частный случай общения.

Общение — это взаимный обмен посланиями между коммуникатором (адресантом) и реципиентом (адресатом), которые меняются ролями.

Это взаимная коммуникация с обратной связью, протекающая в форме диалога или полилога между людьми, сообщающимися между собой.

Таким образом, отличие коммуникации от общения состоит в том, что первая является односторонней информационной связью, которую могут устанавливать и животные, и технические устройства, а второе - информационный обмен между людьми.

В разговорной же практике между коммуникацией и общением нет непереходимой грани. А главное, их роднит и объединяет общий для них признак - сообщение.

Человек живет среди людей, и социокультурное общение является необходимым условием его личностного и общественного совершенствования. В процессе общения происходят освоение, усвоение и передача культурных ценностей, социализация человека, формируется внутренняя культура личности, без общения невозможны ни совместный труд, ни приращение культуры, ни само продолжение человеческого рода на Земле.

Общение - это специфическая форма человеческого взаимодействия, необходимое условие и универсальный способ общественного и личностного развития, процесс взаимообмена продуктами (результатами) духовного

производства и психической деятельности (взглядами, представлениями, мыслями, идеями, знаниями, опытом, чувствами и переживаниями).

Необходимое условие осуществления культурной коммуникации - наличие общего языка у субъектов общения. В той мере, в какой коммуникатор и реципиент обладают общим историкосоциокультурным опытом, они одинаково интерпретируют значение символов (кода), что способствует взаимопониманию между ними.

В зависимости от степени этой общности результаты культурной коммуникации могут колебаться от полного совпадения (взаимопонимания) до существенного разногласия (непонимания) между субъектами в интерпретации символов (и смысла сообщения).

Чем выше общность жизненного и социокультурного опыта адресанта и адресата, тем эффективнее их взаимопонимание в процессе общения и адекватнее интерпретация смысла послания.

В общении информация циркулирует между партнерами (соавторами) по общению, духовно обогащая их. Это процесс взаимной выработки новой информации, общей для партнеров по общению и рождающей их общность (или повышающей ее степень) и протекающий в режиме диалога (общения двух партнеров) или полилога (общения многих партнеров).

3. Функции общения

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения. Различают четыре основные функции общения¹. Сочетаясь, они придают процессам общения конкретную специфику в конкретных формах.



Рисунок 1 – Функции общения

Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т.д.

Среди других функций общения можно назвать: *экспрессивную* (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), *функцию социального контроля* (регламентации поведения и деятельности), *социализации* (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

В процессе общения личность может реализовать свои различные потребности, причем степень выраженности этих потребностей у каждого человека будет разной (рис. 2):

¹ Болотова А.Б. Психология вербального и невербального общения // Вестник медицины и образования. - 2022. - № 1-3. - С. 87-92.

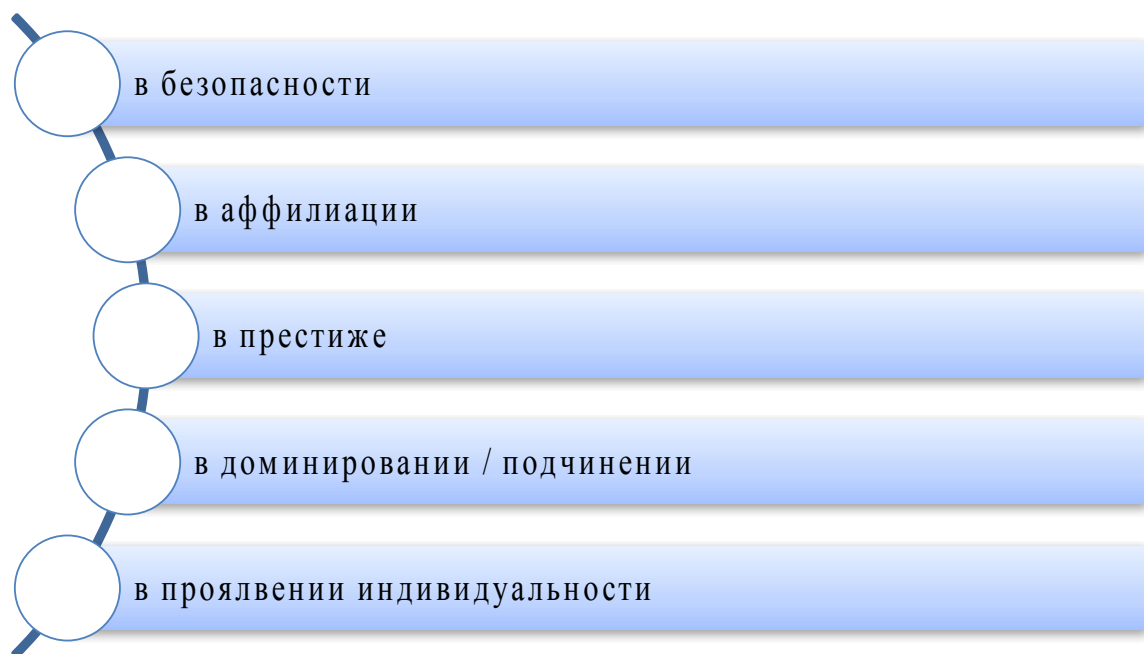


Рисунок 2 - Виды потребностей, реализуемых в общении

Потребность в безопасности проявляется в том, что, находясь в сообществе других людей, человек чувствует себя защищенным от различного рода угроз и опасностей.

Потребность в аффилиации заключается в стремлении быть включенным в доверительные, эмоционально-значимые отношения с другими людьми.

Потребность в престиже заключается в стремлении человека иметь определенный социальный статус в обществе, пользоваться уважением других людей.

Потребность в доминировании/подчинении проявляется в том, что одни люди стремятся главенствовать в отношениях, управлять другими, а другие – хотят быть ведомыми и не стремятся к лидерским позициям.

Потребность в проявлении индивидуальности заключается в стремлении человека раскрыть свои индивидуально-личностные особенности, подчеркнуть свою уникальность и неповторимость.

4. Виды общения

В *межличностном общении* отношения строятся на основе эмоциональной привлекательности, ценностного сходства партнеров и мало зависят от социальных рангов и ролей. Вступая в межличностное общение, люди ориентированы на свои внутренние цели и ценности. Их отношение к партнеру формируется «здесь и сейчас» в ходе контакта, на основе демонстрируемого им поведения и взглядов. Общение будет стремиться к продвижению, если формирует у партнеров взаимную симпатию. И мало причин его продолжать будет у тех партнеров, которые начали испытывать эмоциональную неприязнь друг к другу.

Ролевое общение помогает людям создавать и поддерживать отношения, построенные на основе деловых, формально-социальных контактов. Оно обеспечивает коммуникацию в таких социальных тандемах, как «руководитель - подчиненный, «покупатель-продавец». В таких отношениях именно роль, ролевые ожидания участников общения определяют, как будет воспринят партнер, как будет читаться его поведение и строиться собственное. В ролевом общении человек не свободен в выборе стратегии своего поведения, восприятию партнера и самовосприятию.

В ролевом общении человек реализует себя как член общества, определенной группы, выразитель интересов определенных отношений. Участвуя в таком общении, он тем самым поддерживает и развивает систему социальных, общественных связей некоторого сообщества².

Ритуальное общение – человек подтверждает свое существование в качестве члена общества той или иной важной для него группы. Важная особенность ритуальных отношений состоит в их безличности. Не только самого себя человек рассматривает как носителя роли, но партнера воспринимает формально, как необходимый элемент ритуала. Его качества

² Гылыджова Ш. Понятие саморезультата в психологии общения / Гылыджова Ш. // Матрица научного познания. - 2023. - № 4-1. - С. 405-408.

не важны до тех пор, пока они не мешают выполнению ритуала. В межличностных отношениях ритуалам уделяется немного места. Их количество нарастает в ситуациях эмоциональной напряженности, психологического бегства партнеров друг от друга: подчеркнутая вежливость, банальные комплименты. Ритуал – это такая «ресурсосберегающая» технология социального подтверждения. Ритуальный стиль общения является «объект – объектным» в силу того, что ценность личности, индивидуальности в нем нивелирована, у него нет конкретного автора, нет направленности на конкретного человека. Участники равны в своей безличности и в своем праве удовлетворить те важные социальные потребности, ради которых они вступили в ритуал.

Монологическое общение - это распространенная форма общения, предполагающая позиционное неравноправие партнеров. Можно выделить две разновидности монологического общения: императив и манипуляция.

Императивное общение - это авторитарная, директивная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнера - не завуалирована: «Будешь делать, как я скажу». В качестве средств оказания влияния используются приказы, указания, предписания и требования, наказания, поощрения. Принято считать, что есть 3 нормы поведения, которые могут быть привиты малышу при помощи жесткого императива: Не делай того, что является угрозой для твоей жизни; не делай того, что является угрозой для жизни другого человека; не наноси вред имуществу, ценностям своей семьи. Все остальные нормы поведения и социальные ценности должны быть привиты иным путем, в процессе сотрудничества, позволяющего ребенку лично перерабатывать и внутренне усваивать информацию и требования взрослого. Это обеспечит устойчивость убеждений и позволит сформировать такие черты личности,

как критичность, самостоятельность в поступках и оценке своего и чужого поведения.

Манипуляция - это скрытое управление личностью, такое психологическое воздействие на человека, которое обеспечивает получение манипулятором односторонних преимуществ, но так, чтобы у партнера сохранялась иллюзия самостоятельности принятых решений. Манипулятор использует психологически уязвимые места человека- черты характера, привычки, желания, достоинства. Э. Шостром, отмечает, что манипулятора характеризует лживость и примитивность чувств, апатия к жизни, цинизм и недоверие к себе и другим. Сильнее всего страдают от манипуляции отношения, построенные на любви, дружбе, взаимной привязанности. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению близких, доверительных связей между людьми, будь то возлюбленные, родители и их дети и т. д. В любом обучении всегда присутствует элемент манипуляции (сделать урок интересней, замотивировать детей, привлечь их внимание.) Манипулятор живет в каждом человеке. Э. Шостром выделил 8 типов манипуляторов, которые объединяются в 4 пары: диктатор - тряпки; вычислитель – прилипала; хулиган - славный парень; судья - защитник.

Диктатор - преувеличивает свою силу, приказывает и делает все, чтобы жестко управлять своей жертвой.

Тряпка – жертва диктатора. Развивает большое мастерство во взаимоотношениях с диктатором: не слышит, молчит, ловит на лету и с полуслова. В нужный момент легко меняется с диктатором местами.

Вычислитель – Преувеличивает возможности своего контроля над окружающими. Обманывает, увильчивает с тем чтобы перехитрить и вывести на чистую воду. Стремится всех и вся контролировать.

Прилипала – Преувеличивает свою зависимость. Позволяет делать другим работу за себя.

Хулиган – Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность, угрожает. Тем самым получает выгоды для себя.

Славный парень – Преувеличивает свою заботу, любовь, привязывает к себе нарочитой добротой. В споре с хулиганом чаще всего выигрывает.

Судья – Преувеличивает свою критичность. Никому не верит, преисполнен негодования, обвинения, с трудом прощает.

Защитник – Противоположность судье. Чрезмерно снисходителен к ошибкам других. Портит людей, сочувствуя сверх меры, не давая им стать самостоятельными и самокритичными в своих оценках.

Диалогическое общение противостоит авторитарному и манипулятивному, так как основано на равноправии партнеров. Диалогическое, или так называемое гуманистическое, общение позволяет достичь более глубокого взаимопонимания, самораскрытия собеседников. Диалогическое общение возникает лишь в случае, когда соблюдается ряд правил взаимоотношений³:

- психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (следование принципу «здесь и теперь»);
- полное доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);
- восприятие собеседника как равного, имеющего право на собственные мнения и решения (принцип паритетности);
- направленность общения на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип «проблематизации»);
- обращение к собеседнику от своего имени (без ссылки на чужое мнение), выражение своих истинных чувств и желаний (принцип персонифицирования общения).

³ Психология общения и переговоров: методическое пособие / сост. С.С. Новикова. – Москва: ФЛИНТА, 2021. – 45 с.

5. Структура общения

Структуру общения можно рассмотреть с разных точек зрения: как посредством выделения уровней анализа явления, так и посредством основных его функций⁴. С точки зрения уровня анализа явления их выделяют три (рис. 3).

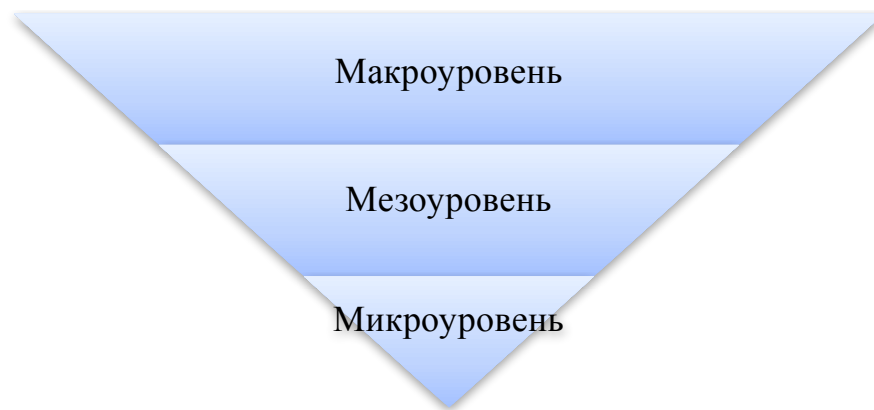


Рисунок 3 – Уровень анализа общения

Первый уровень – макроуровень. На этом уровне процесс общения изучается в пролонгированных интервалах времени, сопоставимых с этапами развития человека: на сколько человек включен в систему взаимосвязей с другими, членом каких социальных групп является (т.е. с кем и как часто он поддерживает контакты).

Второй уровень – мезоуровень. Основное внимание на этом уровне уделяется содержательным компонентам ситуаций общения (по поводу «чего» и «с какой целью» человек вступает в общение); рассматривается динамика общения, анализируются вербальные и невербальные средства, используемые в общении.

Третий уровень – микроуровень. На этом уровне анализируется элементарная единица общения – взаимодействие участников общения:

⁴ Степанько А.Н., Гуляченко И.В., Кумалатов Р.Ш., Ермаков В.В. Личность и общение в контексте перспектив развития социальной психологии // Modern Science. - 2022. - № 1-2. - С. 348-349.

«вопрос – ответ», «побуждение к действию – действие», «сообщение информации – отношение к ней» и т.п.

Структура общения	Потребность в общении, побуждающую человека вступить в контакт с другими людьми
	Ориентировку в целях общения, в ситуации общения
	Ориентировку в личности собеседника
	Планирование содержания своего общения
	. Выбор сознательный или бессознательный конкретных средств, фраз, которыми будем пользоваться, решать, говорить, как себя вести
	Восприятие и оценку ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи
	Корректировку направления, стиля, методов общения

Рисунок 4 – Структура общения

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов. Общение оказывается неэффективным

Наиболее распространенной в социальной психологии является структура, включающая три взаимосвязанных стороны общения⁵ (рис. 5).

Другими словами, структуру общения характеризуют путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

⁵ Сухов А.Н. Социальная психология общения и отношений / Сухов А.Н. // Человеческий капитал. - 2023. - № 1 (169). - С. 182-191.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.



Рисунок 5 – Структура общения

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Каждая из представленных сторон представляет собой многомерный содержательный пласт характерных особенностей общения

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Завершая работу, представляется необходимым выделить наиболее важные выводы.

В целом в работе были решены следующие задачи: а) определено понятие «общение»; рассмотрены категории «общение» и «коммуникация»; охарактеризованы функции общения; проанализированы виды общения; раскрыта структура общения.

Проведенное исследование позволяет сформулировать следующие выводы:

Процесс общения – один из интереснейших процессов, способствующих формированию и дальнейшему развитию личности.

1. Общение - взаимодействие людей, нацеленное на взаимодействие и соединение усилий с целью достижения общего результата. Общение практически постоянно связано с деятельностью, и оно имеет возможность рассматриваться как особый вид деятельности. «Общение» и «коммуникативная деятельность» - синонимы. В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства. Структуру общения составляют коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.

2. В социальной психологии выделяют пять главных функций общения: прагматическая функция, формирующая функция, функция подтверждения, функция организации и поддержания межличностных отношений и внутриличностная функция.

3. Выделяют три типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое. Кроме того, в современной психологии общение подразделяют на такие ключевые виды как: целевое и инструментальное, деловое и неделовое (личное), прямое и косвенное, социально-ориентированное, предметно-ориентированное и личностно-

ориентированное, вербальное и невербальное, межличностное, личностно-групповое и межгрупповое общение.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Болотова А.Б. Психология вербального и невербального общения // Вестник медицины и образования. - 2022. - № 1-3. - С. 87-92.
2. Гылыджова Ш. Понятие саморезультата в психологии общения / Гылыджова Ш. // Матрица научного познания. - 2023. - № 4-1. - С. 405-408.
3. Психология общения и переговоров: методическое пособие / сост. С.С. Новикова. – Москва: ФЛИНТА, 2021. – 45 с.
4. Социальная психология общения: теория и практика: монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2021 – 389 с.
5. Степанько А.Н., Гуляченко И.В., Кумалатов Р.Ш., Ермаков В.В. Личность и общение в контексте перспектив развития социальной психологии // Modern Science. - 2022. - № 1-2. - С. 348-349.
6. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Изд. 5-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2020. – 317 с.
7. Сухов А.Н. Социальная психология общения и отношений / Сухов А.Н. // Человеческий капитал. - 2023. - № 1 (169). - С. 182-191.