

## Содержание:

image not found or type unknown



## Введение

Общение – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Общение включает в себя *обмен информацией между ее участниками*, который может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения. Вторая сторона общения *взаимодействие общающихся* – обмен в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками. И, наконец, третья сторона общения предполагает *восприятие общающимися друг друга*.

Категория «общение» является одной из центральных в психологической науке наряду с категориями «мышление», «деятельность», «личность», «отношения». «Сквозной характер» проблемы общения сразу становится понятным, если дать одно из определений межличностного общения: это процесс взаимодействия по крайней мере двух лиц, направленный на взаимное познание, на установление и развитие взаимоотношений, оказание взаимовлияния на их состояния, взгляды и поведение, а также на регуляцию их совместной деятельности.

За последние 20-25 лет изучение проблемы общения стало одним из ведущих направлений исследований в психологической науке в целом, и социальной психологии прежде всего. Ее перемещение в центр психологических исследований объясняется изменением методологической ситуации, отчетливо определившейся в социальной психологии в последние два десятилетия.

В едином процессе общения обычно выделяют три стороны: *коммуникативную* (передача информации); *интерактивную* (взаимодействие) и *перцептивную* (взаимовосприятие). Рассматриваемое в единстве этих трех сторон, общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений, включенных в нее людей.

## 1. Структура общения

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.

## **2. Общение: структура, функции, основные понятия**

Одним из общепринятых является выделение в общении трех взаимосвязанных сторон или характеристик – коммуникативная, интерактивной и перцептивной. Мы

уже рассмотрели их более подробно.

Функции общения многообразны. Существуют разные основания для их классификации.

*Информационно-коммуникативная функция* общения в широком смысле заключается в обмене информацией или приеме-передаче информации между взаимодействующими индивидами.

*Регуляторно-коммуникативная (интерактивная) функция* общения в отличие от информационной заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

В процессе общения как взаимодействии индивид может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решения, на выполнение и контроль действий, т. е. на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения.

*Аффективно-коммуникативная функция* общения связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. Общение – важнейшая детерминанта эмоциональных состояний человека. Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей: происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление.

Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются *идентификация, эмпатия и рефлексия*.

*Рефлексия в проблеме понимания друг друга* – это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения «рефлексия» является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию стратегии поведения субъектов общения, и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Еще одним механизмом понимания в общении является *межличностная аттракция*. Аттракция – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений.

### 3. Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения заключается во взаимодействии общающихся, т.е. обменом в процессе общения не только словами, но и действиями, поступками. Это уже не просто общение, а совместная деятельность, направленная на реализацию общих для группы целей, это и взаимное влияние друг на друга контактирующих людей.

Существует два вида взаимодействия: *кооперация и конкуренция*. В последнее время из кооперации стали выделять "помогающее поведение", характеризующее стремление оказать помощь другому человеку.

Кооперация – основной вид взаимодействия, при котором происходит объединение, суммирование усилий участников. В целом для нее характерно взаимопонимание людей. А для взаимопонимания необходимо, чтобы основные характеристики мировоззрения участников взаимодействия имели точки соприкосновения. Устойчивая кооперация существенно затруднена, если в группе есть индивидуалисты и коллективисты или непримиримые атеисты и фанатично верующие и тому подобное.

Взаимопонимание зависит от знания самого себя и партнеров по общению, адекватной самооценки и оценки окружающих, умения регулировать свое внутреннее психическое состояние, способствующее налаживанию отношений с другими людьми. Следует помнить, что не существует каких-либо специфических качеств, способствующих возникновению симпатии к человеку. Одна и та же черта зачастую оценивается и положительно, и отрицательно в зависимости от отношения к человеку и ситуации взаимодействия.

Например, смелость может быть расценена как нахальство, бережливость – как жадность, а скромность и стеснительность – как скрытность и хитрость.

Важно подчеркнуть и то, что для подлинно дружеских отношений необходимо, чтобы партнеры находились примерно на одном уровне развития с относительно равным набором достоинств и недостатков, это подсознательная потребность человека. Но поскольку не всегда удается выбор приблизительно равного себе по интеллекту и внешнему виду партнера, существуют три вида вхождения в контактное взаимодействие: "*пристройка сверху*", "*пристройка на равных*" и "*пристройка снизу*".

Пристройка сверху – это "техника" доминирования над партнером. В ее классическом варианте происходит навязывание определенной дистанции в общении с ним, характерна выпрямленная поза, жесткий немигающий взгляд или полное отсутствие визуального общения, медленная речь с паузами.

Пристройка на равных – характеризуется мышечной и психической раскованностью. При этом громкость и темп их речи уравновешены, на лице улыбка, внимание переходит в мягкий обмен взглядами, партнеры располагаются на комфортной дистанции.

Пристройка снизу – отличается приниженной позой, согнутым туловищем, движениями глаз вверх-вниз или слева направо (бегающий взгляд), быстрым темпом речи, предоставлением инициативы партнеру.

Взаимоотношения улучшаются, когда люди делают друг другу добро. Причем замечено, что, как это ни парадоксально, лучше относится к партнеру не тот, кто добро получает, а тот, кто его делает. Этот вывод вытекает не только из житейских наблюдений, но и подтвержден лабораторным экспериментом.

Таким образом, для укрепления сплоченности группы, усиления взаимной симпатии необходимо ставить ее членов в такие условия, чтобы они чаще оказывали друг другу различные услуги, проявляя при этом внимание и доброту.

Особую роль в интерактивном общении играют личности, которые могут выступить организаторами различной деятельности, обладают притягательностью и обаянием. Их называют *лидерами группы*, и от них во многом зависит психологический климат в коллективе. Вопрос о лидерах и лидерстве в социальной психологии рассматривается особо, а здесь только отметим, что подлинный лидер готов действовать даже в ущерб себе, подчиняя свои желания интересам коллектива.

Конкуренция – соперничество, соревнование между участниками интерактивной группы, которое может при определенных условиях привести к атмосфере недоверия, подозрительности, отчуждения и даже социальному конфликту.

Конкурентные отношения возникают и внутри любой кооперации – наивно полагать, что в коллективе никто ни с кем не вступает в спор и не возникают противоречия. Бесконфликтная жизнь – иллюзия. В любом коллективе, организации что-то новое, передовое отстаивает право на существование в борьбе со старым, консервативным. Поэтому различные конфликты и противоречия в

группах не всегда следует считать дефектами общения. Они во многих случаях являются своего рода страховкой, гарантией против застоя. Стремление добиться внешнего благополучия, нежелание и даже боязнь вступить в конфликт порождают нравственную аморфность и пассивность личности.

Структуру социального конфликта как наиболее яркую форму выражения конкуренции разные авторы описывают по-разному, но основные элементы его практически принимаются всеми. Это *конфликтная ситуация, позиции участников (оппонентов), объект конфликта, "инцидент" (пусковой механизм), развитие и разрешение конфликта*. Все эти элементы ведут себя различно в зависимости от типа конфликта, но важно подчеркнуть, что конфликт не всегда только деструктивен.

Продуктивный конфликт способствует формированию более всестороннего понимания проблемы, а мотивации партнеров, защищающих противоположную точку зрения, становятся более "законными" (легитимными) с точки зрения групповых норм. Сам факт признания легитимности противоположной точки зрения способствует развитию кооперации внутри конфликта и возможности его разрешения и нахождения оптимального решения.

Деструктивный конфликт приводит к разрушению всех либо отдельных элементов сложившихся социальных систем, изоляции или подавлению субъектов конфликта, деформации отношений между членами группы. Все это сказывается на работе, на их настроении и самочувствии, затрудняются или делаются невозможными совместные координированные действия. Практически важно уметь не допускать перехода конфликтных ситуаций в деструктивное русло, предупреждать такое развитие событий. В настоящее время теория и практика разрешения конфликтных ситуаций выделилась в отдельную дисциплину, названную *конфликтологией*.

Конфликты часто возникают стихийно, непредвиденно, ситуативно. Чаще они провоцируются неумелой критикой друг друга. Американский психолог Дейл Карнеги считает, что критика это и есть та "опасная искра, которая может вызвать взрыв в пороховом погребе гордости". В условиях конфликтной ситуации, связанной с критикой, главное – не потерять самообладание. Овладеть ситуацией помогает умение выслушать собеседника. Между тем, по данным исследования, лишь 10% людей умеют выслушать другого в случае возникновения разногласий.

В социальной психологии было несколько попыток описать структуру интерактивного общения. В частности, в теории Т. Парсона для описания

структуры взаимодействия вводится понятие единичных действий, которые складываются в системы действий. Деятель мотивируется реализацией собственных установок и потребностей, а в отношении "другого" он развивает систему ориентации и ожиданий, которые определены как стремлениями к достижению цели, так и с учетом вероятных реакций другого. Однако предложенная классификация возможных видов взаимодействия распространения не получила.

В другой классификации польского исследователя Я. Щепаньского (1969) структура взаимодействия связана с расчленением взаимодействия не на элементарные акты, а на стадии, которые оно проходит. Центральным понятием у него является понятие "социальной связи". Социальная связь может быть типа пространственного контакта, психического контакта (взаимная заинтересованность), социального контакта (совместная деятельность), взаимодействия (действия с целью вызвать соответствующую реакцию у партнера) и социального отношения (взаимно сопряженных систем действий).

Теория трансакций ("трансактный анализ") – концепция структурного описания взаимодействия, получившая большую популярность и признание в практике работы с группами и при психологическом консультировании. Она предложена Эриком Берном (1902-1970), который развивал представления об общении, опираясь на теорию психоанализа. С его точки зрения, вступая в контакт, люди находятся в одном из базовых состояний: Ребенок, Взрослый или Родитель. Позиция Ребенка кратко может быть определена как позиция "хочу", позиция Родителя – "надо", а позиция Взрослого – объединение "хочу" и "надо". Успех общения во многом зависит оттого, соответствуют ли друг другу Его-состояния коммуникантов. Эффективность взаимодействия выше, если трансакции носят "дополнительный" характер, т.е. совпадают. Так, благоприятными для общения являются такие пары Его-состояний, как "Ребенок-Ребенок", "Взрослый-Взрослый", "Родитель-Родитель".

Взаимодействие нарушается, если трансакции "пересекаются". Типичным житейским примером последних является ситуация, когда, например, жена обращается к мужу с информацией: "Я порезала палец" (апелляция к Взрослому с позиции Взрослого), а в ответ слышит: "Вечно у тебя что-то случается!" (ответ с позиции Родитель) или "Что же теперь я должен делать?" (ответ с позиции Ребенок). Как можно заметить, эффективность взаимодействия в этих случаях меньше, чем если бы ответ шел с позиции Взрослого: "Сейчас перевяжем".

Таким образом, для успеха общения все трансакции должны приводиться в соответствие с базисными, т.е. совпадающими. В этом состоит задача психолога при консультировании клиента. Другая его задача состоит в том, чтобы освободить клиента от так называемых "игр" в общении, осваиваемых еще в детстве и выражающих лицемерие и неискренность. Кроме игр, Э. Берн особое внимание при описании взаимодействия уделяет различным ритуалам и полуритуалам. Каждая ситуация диктует свой стиль поведения и действий: в каждой из них человек по-разному "подает" себя, а если эта самоподача неадекватна, то возникают затруднения во взаимодействии.

## **Заключение**

Общение связано с общественными и с личными отношениями человека. Оба ряда отношений человека, и общественные, и личные реализуются именно в общении.

Таким образом, общение и есть реализация всей системы отношений человека. В нормальных обстоятельствах отношения человека к окружающему его предметному миру всегда опосредованы его отношением к людям, к обществу, то есть включены в общение. Кроме того, общение неразрывно связано с человеческой деятельностью. Само общение между людьми происходит непосредственно в процессе деятельности, по поводу этой деятельности.

Интерактивная сторона общения служит практическому взаимодействию людей между собой в процессе совместной деятельности. Здесь проявляется их способность сотрудничать, помогать друг другу, координировать свои действия, согласовывать их. Отсутствие навыков и умений общения или недостаточная их сформированность отрицательно сказываются на развитии личности.

## **Список литературы**

1. Немов Р.С. Психология. Книга 1: Основы общей психологии. - М., Просвещение, 1994.
2. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г.М. Андреевой и Я.М. Яноушека. - М.: МГУ, 1987. - 344с.

3. Горянина В.А. Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр "Академия", 2002. - 416 с.
4. Леонтьев А.А. Психология общения. - 3-е изд. - М.: Свsck, 1999. - 365 с.
5. Крысько В.Г., Социальная психология, - М.: Владос-Пресс, 2002