Психология общения: основные положения

Литература:

Андреева Галина Михайловна Социальная психология

Общение — связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании.

Проблема общения рассматривается также в трудах философов (Б.Д. Парыгина, Л.П. Буевой, М.С. Каган, В.С. Коробейников и др.)

Общение определяется как специфическая форма деятельности и как самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для реализации других видов деятельности личности. Психологи отмечают наличие главной потребности у личности — в общении, как важного фактора самоформирования личности.

Общение характеризуется: содержанием, функциями и средствами.

Содержание общения может быть различным:

* передача информации
* восприятие друг друга
* взаимооценка партнерами друг друга
* взаимовлияние партнеров
* взаимодействие партнеров
* управление деятельностью и т.д.

Функции общения – это роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека:

1) информационно-коммуникативная функция состоит в обмене информацией между индивидами. Составными элементами общения являются: коммуникатор (передает информацию), содержание сообщения, реципиент (принимает сообщение). Эффективность передачи информации проявляется в понимании информации, ее принятии или непринятии, усвоение. Для осуществления информационно-коммуникативной функции необходимо наличие единой или сходной системы кодификации/декодификации сообщений. Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем;

2) побудительная функция – стимуляция активности партнеров для организации совместных действий;

3) интегративная функция – функция объединения людей;

4) функция социализации – общение способствует выработке навыков взаимодействия человека в обществе по принятым в нем нормам и правилам;

5) координационная функция – согласование действий при осуществлении совместной деятельности;

6) функция понимания – адекватное восприятие и понимание информации;

7) регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения направлена на регуляцию и коррекцию поведения при непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия;

8) аффективно-коммуникативная функция общения состоит в воздействии на эмоциональную сферу человека, которое может быть целенаправленным или непроизвольным.

Общение страдает, если нарушена или отсутствует хотя бы одна из перечисленных функций, поэтому при анализе реальных процессов общения полезно вначале проводить диагностику представленности этих функций, а затем принимать меры для их коррекции.

Структура общения

Понятие “общение” является сложным, следовательно необходимо обозначить его структуру. В психологической литературе при характеристике структуры общения выделяют обычно три её взаимосвязанных стороны: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона ( общение как обмен информацией)

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми. Понимание человека человеком связано с установлением и сохранением коммуникации.

Нельзя приравнивать к кибернетической модели

1. это не передача инф, а взаимное информирование

2. влияние языком

3. общий язык (коммуникатор и реципиент постоянно меняются местами)

4. коммуникативные барьеры

Модель коммуникативного процесса предполагает последовательные ответы на следующие вопросы:

кто? (передает информацию)

Что? (передается)

Как? (осуществляется передача)

Кому? (направлено сообщение)

с каким эффектом?

Интерактивная сторона (как взаимодействие)

Для правильного понимания процесса общения важно представлять себе действия своего партнера, которые осуществляются в определенных ситуациях. Второй стороной общения является интерактивная, которая заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. обмене не только знаниями, но и действиями.

Одним из возможных способов понимания ситуации общения является восприятие позиций относительно друг друга. Подход к анализу ситуации в зависимости от позиций развивал Э. Берн в русле трансактного анализа и его последователи (Т. Харрис, М. Джеймс и Д. Джонджевал и др.) С точки зрения Э. Берна, вступая в контакт люди находятся в одном из базовых состояний: ребенок, взрослый или родитель. Состояние ребенка — это актуализация установок и поведения, выработанного в детстве (эмоциональность, подвижность, игривость или подавленность и т. п.). Состояние взрослого обращено к реальной действительности (внимательность, максимальная направленность к партнеру). Родитель — это такое состояние ЭГО, чувства и установки которого относятся к роли родителя (критичность, снисходительность, надменность, обеспокоенность и т. п.). Успех общения зависит от того, соответствуют ли друг другу эго — состояния коммуникантов. Так, благоприятными для общения являются такие пары эго — состояний как “ребенок — ребенок”, “взрослый — взрослый”, “родитель — ребенок”. Для успеха в общении все другие сочетания эго — состояний должны быть приведены к вышеперечисленным.

Жена: я порезала палец

муж: сейчас перевяжем

 и что мне делать?

 Вечно у тебя ничего не выходит!

Типы взаимодействия

1) кооперация и отношения, которые возникают в результате

2) конкуренция — конфликт (продуктивный и деструктивный)

Перцептивная сторона

Третьей важной стороной общения является перцептивная. Она означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания. С точки зрения восприятия важно верно сформировать первое впечатление.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. Они бывают вербальные и невербальные.

Вербальные средства общения – слова с закрепленными за ними значениями. Слова могут быть произнесены вслух (устная речь), написаны (письменная речь), заменены жестами у слепых или произнесены про себя.

Устная речь является более простой и экономичной формой вербальных средств. Она разделяется на:
1) диалогическую речь, в которой принимают участие два собеседника;

2) монологическую речь – речь, которую произносит один человек.

Письменная речь применяется при невозможности устного общения или когда необходима точность, выверенность каждого слова.

Невербальные средства общения – знаковая система, которая дополняет и усиливает вербальную коммуникацию, а иногда и заменяет ее. С помощью невербальных средств общения передается около 55–65 % информации. К невербальным средствам общения относятся:

1) визуальные средства:

а) кинестетические средства – это зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке;

б) направление взгляда и визуальный контакт;

в) выражение лица;

г) выражение глаз;

д) поза – расположение тела в пространстве («нога на ногу», перекрест рук, перекрест ног и т.

е) дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);

ж) кожные реакции (покраснение, испарина);

з) вспомогательные средства общения (особенности телосложения (половые, возрастные)) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.);

2) акустические (звуковые):

а) связанные с речью (громкость, тембр, интонация, тон, высота звука, ритм, речевые паузы и их локализация в тексте);

б) не связанные с речью (смех, скрежет зубов, плач, кашель, вздохи и т. п.);

3) тактильные – связанные с прикосновением:

а) физическое воздействие (ведение слепого за руку и др.);

б) такевика (пожатие руки, хлопание по плечу).

Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются: идентификация, эмпатия и рефлексия.

Идентификация означает простой факт, что одним из способов понимания другого человека является уподобление себя ему. В ситуации взаимодействия люди часто пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.

Эмпатия — это способность к постижению эмоционального состояния другого человека. Человек может отождествлять себя с партнером по общению, принимать. Процесс понимания друг друга осложняется явлением рефлексии. Это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает меня, своеобразный процесс зеркальных отношений друг с другом.

Общение включает в себя и определенные способы воздействия партнеров друг на друга. К ним относятся: заражение, внушение, убеждение и подражание.

Заражение — это бессознательная подверженность определенным психическим состояниям. Оно проявляется через передачу определенного эмоционального состояния (например “боление” на стадионах во время спортивных состязаний)

Внушение — это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. Внушение — это эмоционально-волевое воздействие. Внушение зависит от возраста, от утомленности. Решающим условием эффективного внушения являются авторитет внушающего.

Убеждение — аргументированное воздействие на сознание личности.

Подражание — при нем осуществляется воспроизведение черт поведения другого человека, т.е. речь идет об усвоении предложенных образцов поведения.

Виды и уровни общения

В научной литературе выделяют следующие виды общения:

* “Контакт масок” — формальное общение, когда отсутствует стремление понять собеседника, используются привычные маски (вежливости, скромности, безразличия и т.п., набор выражений лица, жестов, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику).
* Примитивное общение — когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект. Если нужен человек, то активно вступают с ним в контакт, если он мешает — отталкивают. При получении желаемого теряют дальнейший интерес к собеседнику и не скрывают этого.
* Формально — ролевое общение — это такое общение, когда регламентировано и содержание, и средства общения. Вместо знания личности партнера обходятся знанием его социальной роли.
* Деловое общение учитывает особенности личности партнера, его характера, возраста, но интересы дела являются более значимыми.
* Духовное, межличностное общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личностные особенности, может предвидеть его реакции, учитывает интересы и убеждения партнера.
* Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, обман, демонстрация доброты и т.п.) в зависимости от особенностей личности собеседника.
* Светское общение — его характеризует беспредметность (люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях). Это общение закрытое, так как точка зрения людей по тому или иному вопросу не имеет никакого значения и не определяет характера коммуникаций.

**Дополнительная информация (конспект необязателен)**

*Следует выделить два основных вида коммуникации. В человеческом обществе коммуникация может осуществляться как вербальными, так и невербальными средствами.*

*Вербальная коммуникация для человека является основным и универсальным способом общения. Любой другой способ взаимодействия может быть выражен средствами языка. Впрочем, как уже говорилось, средствами языка может быть выражено все. А коммуникативная функция, как уже упоминалось, является одной из важнейших функций языка.*

К числу вербальных средств относится как устная, так и письменная разновидности языка.

Естественно, в коммуникации, осуществляемой вербальными средствами, передается громаднейший объем информации. Иначе говоря, больше всего люди общаются на своем естественном языке. Немудрено - для того он и предназначен. Именно вербальным коммуникациям в сфере инновационного менеджмента, а также языку как основному их средству, как раз и посвящена эта книга.

Однако современному менеджеру необходимо владеть базовыми знаниями и о невербальных средствах коммуникациями.

Невербальная коммуникация – это общение, обмен информацией без помощи слов. Это жесты, мимика, различные сигнальные и знаковые системы. Все эти способы общения по аналогии иногда также называют языками – первичными и вторичными, или естественными и искусственным.

Чем отличаются первичные языки от вторичных? В первичных языках сигналы непосредственно обозначают смыслы. Во вторичных языках сигналами закодированы определенные слова, а уж за словами мы понимаем смыслы. Например, мимика – это первичный язык, мимические сигналы нашего лица сразу обозначают какое-то состояние, сообщение. А вот азбука Морзе – это вторичный язык. Потому что знаки азбуки Морзе передают буквы и слова, а уж через них – смыслы.

Собственно, вербальный язык, то есть человеческая речь – это тоже первичный язык. Если же мы возьмем невербальные средства общения, то среди них к первичным языкам относятся: мимика, жесты, индийский язык танца и т.п. При этом язык глухонемых, обозначающий слова, уже является вторичным языком.

Ко вторичным невербальным языкам относятся уже упомянутая азбука Морзе, система нотной записи, язык программирования, система сигнализации флажками на флоте, системы дымовой сигнализации, система оповещения гражданской обороны и т.п.

Как видим, естественные языки первичны, искусственные языки – вторичны.

Из всех невербальных средств коммуникации наибольшую роль в нашем общении, конечно, играют первичные, естественные невербальные языки – жесты, мимика. Или, как их еще называют – язык тела.

**Язык тела** может многое рассказать о чувствах и намерениях коммуникантов. Конечно, язык тела восходит к коммуникативному поведению животных, которое изучается специальной наукой – этологией (наука о социальном поведении животных).

Животные различают друг у друга позы и жесты устрашения, примирения, любовных намерений и т.п. Даже мы, общаясь близко с некоторыми животными, можем верно интерпретировать их позы, действия, которые выполняют именно сигнальную роль.

Точно так может «говорить» своим телом и человек. К примеру, женщины при ходьбе отставляют в сторону запястья, а мужчины – локти. Потому что женщинам нужно балансировать более тяжелый бедренный пояс, а мужчинам – более тяжелый плечевой. Такова анатомия мужского и женского тел. Но иногда можно наблюдать, как мужчины, особенно некрупной комплекции, излишне, нарочито при ходьбе оставляют локти специально дальше от туловища. Будто бы их плечевой пояс настолько мощный, что нуждается в усиленной балансировке. Избыточная балансировка за счет отставления локтей не нужна для ходьбы. Это подсознательный сигнал, с помощью которого мужчина старается дополнительно акцентировать свою мужественность, придать фигуре более внушительный вид. Ну, а о том, что манекенщиц специально учат правильно балансировать развернутыми запястьями при ходьбе – известно всем. Это тоже язык тела, передающий дополнительные сигналы женственности.

Между тем язык поз и движений человека может посылать сигналы не только биологической, но и культурной природы. К примеру, поза лотоса может быть знаком индийской культуры. А сидение на корточках на остановке – признаком принадлежности к уголовному миру, так как эта поза вышла из тюремных камер и распространилась по каналам блатной моды в подростковой субкультуре.

В целом язык тела включает четыре способа передачи информации.

**1. Жесты** - способ знакового использования рук. Можно, например, призывно махать рукой из другого конца зала, привлекая внимание. Можно показывать рост и другие размеры рукой от пола или двумя руками – размер пойманной рыбы. Можно покрутить рукой у виска или сделать раздражительный отмахивающийся жест. Аплодисменты также являются жестом, означающим приветствие или благодарность. Один-два хлопка в ладоши – способ привлечь внимание. Во многих языческих религиях хлопками привлекали внимание богов перед молитвой или жертвоприношением. Собственно, оттуда и пошли современные аплодисменты. С древних времен нашего, русского язычества до нас дошла детская игра «ладушки». Вообще, арсенал значений, которые передавались и сейчас передаются с помощью хлопков ладонями, – огромен. Это и понятно: хлопок ладонями – один из немногих жестов, способных производить звук, причем громкий.

Некоторые жесты, которым специально присвоены определенные значения, следует отнести ко вторичному языку. Это не только жестовый язык глухонемых, но и профессиональный жестовый язык. Например, у такелажников (специалистов погрузочно-разгрузочных работ) покачивание кулаком с большим пальцем вверх означает вира (поднимай), а с большим пальцем вниз – майна (опускай). Телеоператор (или режиссер), когда видит, что хронометраж репортажа истекает, подает своему тележурналисту особый знак – вращает перед собой кистью с вытянутым указательным пальцем, как будто рисует круг. Это означает: закругляйся. Летчики или танкисты, когда надо дать команду заглушить мотор или остановиться, скрещивают руки на груди; это означает: стой или выключай двигатель. Когда надо заводить двигатель, командир переднего танка вращает рукой над головой и делает завершающую отмашку вперед. Это означает: заводи, вперед. Командир разведчиков, когда надо дать команду остановится и затихнуть, выбрасывает над собой кулак прижатыми пальцами вперед.

Заметно, что все эти жесты используются в ситуациях, когда люди по какой-то причине не могут передать сообщение обычным языком. То есть жесты вторичного языка замещают знаки обычного языка. Тогда как жесты первичного языка, ничего не замещают, а прямо выражают эмоцию или какое-то значение.

Сходны с жестикуляцией знаки, подаваемые движением головы. Самые распространенные – кивание, кивок, покачивание, которые выражают согласие, понимание, отрицание. Сходны по своей семантике с жестами движения плечами. Например, человек может пожать плечами – выразить недоумение или сообщить: не знаю.

**2. Мимика** - способ использования выражения лица. Человек способен различать и интерпретировать тончайшие движения лицевых мышц. Положение или движения деталей лица выполняет знаковые функции: брови могут быть приподняты в удивлении, гневе, страхе или приветствии. Чтением лица – физиогномикой – занимался еще Аристотель.

Мимика как способ общения присутствует и у высших животных – человекообразных обезьян. Однако хотя их гримасы порой и похожи на человеческие, но выражают зачастую другие смыслы. К примеру, оскал, который мы могли бы посчитать улыбкой, у обезьян выражает угрозу. Обезьяна попросту поднимает десны и демонстрирует клыки. Точно так поступают многие млекопитающие – собаки, тигры, волки и так далее. Кстати, такой же знак угрозы видимо, был свойственен когда-то и человеку – у некоторых первобытных народов оскал также является не только улыбкой, но и знаком угрозы или ожесточения. Клыки для них подсознательно еще являются боевым оружием. Да и в нашей культуре хранится память именно о таком значении этой гримасы: фразеологизм показать зубы означает «продемонстрировать некую угрозу или сопротивление».

К мимике следует отнести и сигнализацию глазами. Известно, как кокетничают, стреляя глазками, женщины. Моргнув ресницами, можно сказать да. Прямой, открытый взгляд глаза в глаза считается знаком сильного и свободного человека. Такой взгляд в глаза тоже имеет биологические корни. В животном мире и у первобытных народов прямой взгляд в глаза часто является вызовом. Известно, к примеру, что гориллы терпят людей возле себя, но при этом человек не должен глядеть вожаку в глаза, поскольку вожак воспримет это как претензию на его статус, на лидерство в стаде. Были случаи, когда самец гориллы нападал на телеоператора, воспринимая блеснувший объектив телекамеры как прямой взгляд в глаза, как вызов. И по сей день прямой взгляд в глаза считается смелым, открытым; известно также, что люди отводят глаза, когда робеют или не уверены в себе.

**3. Положение тела** - способ держать себя. Считается, что расслабленное положение свидетельствует о доверии к собеседнику. Многое в семиотике тела также восходит к природным инстинктам. Напряженность в стрессовой ситуации (например, наедине с преступником) напоминает поведение животного, которое почуяло к хищника.

Знаки, передаваемые телом, весьма важны при первой встрече, когда какие-либо аспекты личности, характера еще не успели проявиться. Так, во время собеседования при приеме на работу рекомендуется сидеть прямо, не развалившись на стуле, чтобы продемонстрировать заинтересованность, смотреть в глаза собеседнику, но не очень настойчиво.

Мы можем также различить агрессивное положение тела, когда человек напряжен и готов к движению, а его тело подано чуть вперед, словно готовится к броску. Такое положение тело словно сигнализирует нам о возможной агрессии.

Расположение тела в пространстве также может быть информативным. Например, известен феномен личного пространства, который в европейской культуре составляет от 80 см до 1 метра. Близкие люди могут в буквальном смысле «подпускать» друг друга ближе, вплотную. Люди, мало знакомые или связанные лишь официальными отношениями, предпочитают находиться друг от друга на несколько большем расстоянии. Иными словами социальная дистанция прямым образом и буквально воплощается в пространственной дистанции между личностями. Так что расстояние до собеседника само по себе также может быть маркером, обозначающим восприятие социального статуса и взаимоотношения собеседников.

Известно также, что в разных культурах укоренились разные представления о личном пространстве. На Востоке предпочитают, чтобы дистанция между собеседниками была больше. Если общение американца и японца записать на видео, а потом прокрутить в ускоренном режиме, то создастся впечатление, что американец напрыгивает на японца, а тот, наоборот, отпрыгивает. Потому что для американца допустимая дистанция между собеседниками гораздо меньше, чем у японца, американец старается ее сократить. Японец же, наоборот, отодвигается, старается сохранить дистанцию.

Есть и другие различия в культурах, связанные с положением тела. Например, американцы считают нормальным стоять боком друг к другу во время разговора, у нас же это может быть воспринято, как знак неуважения.

**4. Тактильная коммуникация:** прикосновения, похлопывания и т.п. Использование тактильных элементов коммуникации также говорит о взаимных отношениях, статусе, степени дружбы между коммуникантами. У близких людей их взаимоотношения выражаются в объятиях, поглаживаниях, поцелуях. Товарищеские отношения могут выражаться рукопожатиями, похлопываниями по плечу. Подростки, ровно как детеныши животных, бывает, имитируют потасовки - они в игровой форме ведут борьбу за лидерство. Такие их отношения выражаются в тычках, пинках и захватах.

Разумеется, каждый вид прикосновения уместен в определенной ситуации и только в определенной ситуации может передавать какой-то смысл, то есть восприниматься как проявление коммуникативного намерения. В лермонтовской «Княжне Мэри» Печорин, помогая Мэри перебираться через горную речушку на лошади, невольно касается руки княжны. Это прикосновение пронзает их словно током, оно символизирует для обоих особые отношения. Точно такое же прикосновение между пассажирами в автобусе вряд ли будет истолковано как знак.

В кинофильме «Осенний марафон» герой Басилашвили, интеллигентный и безотказный переводчик Бузыкин, вдруг агрессивно и фамильярно треплет по плечу своего коллегу, который прежде позволял себе именно такую фамильярность по отношению к самому Бузыкину. В такой ответной агрессии выражается бунт Бузыкина, причем бунт не только против фамильярного коллеги, но и – второй уровень символичности - против роковой суеты, одолевшей Бузыкина. Этим нарочито фамильярным похлопыванием по плечу он посылает недвусмысленное сообщение своему нагловатому коллеге, а заодно и всему миру: «Мне надоела ваша беспардонность, и я не позволю!..». Простой эмоциональный жест полон прямых и скрытых смыслов, замечательно переданных режиссером и актером. Однако раскодировать это сообщение, понять его конкретный смысл возможно только в этой конкретной ситуации. В другой ситуации такой же тактильный контакт может означать нечто другое.

Иными словами, знаки, передаваемые многими невербальными средствами коммуникации (мимикой, позой, прикосновениями), не столь однозначны, как слова естественного языка. Эти знаки чаще всего интерпретируются с учетом ситуативных факторов, то есть условий, в которых они использованы.

В человеческом общении известны и другие средства невербальной коммуникации. К ним можно отнести, например, одежду и украшения. Если, скажем, сотрудник пришел на работу в особо торжественной одежде, то любой из нас может по этому знаку предположить, что у него сегодня День рождения или важная встреча; иначе говоря, какой-то важный день. Он сигнализирует о своем особом дне своей особой одеждой.

Одежда как средство сообщения очень успешно используется в политике. Министр чрезвычайных ситуаций С. Шойгу ввел в политику новый стиль одежды – он постоянно появлялся на публике в куртке спасателя, тем самым давая понять, что он воплощает особый род министра – министра, который сам причастен к разбору завалов. Вошла в легенду кепка московского мэра Лужкова. С помощью этой кепки мэр сообщает, что он мэр-работяга, мэр из народа. Президент Путин надевал форму летчика и подводника – это тоже были особые сообщения, адресованные избирателям. Президент Ельцин практиковал особые встречи с лидерами государств – встречи без галстука. Эти встречи призваны были продемонстрировать неформальный и дружеский характер взаимоотношений лидеров. И эта особенность таких встреч символически передавалась стилем одежды – отсутствием галстуков, непременного атрибута официального стиля.

Опыт политиков служит хорошим примером для использования такого средства общения, как стиль в одежде, любым руководителем. Руководитель всегда выглядит более официально, чем рядовые работники – галстук, дорогой костюм, дорогие аксессуары подчеркивают его социальный статус. И это важно для соблюдения правил иерархии, то есть, по сути, для поддержания порядка. Руководитель своим внешним видом сигнализирует о своем статусе. Если посторонний человек приходит в трудовой коллектив, он зачастую по одежде может определить, кто тут начальник.

В то же время иногда руководителю, как и политикам, следует облачаться в рабочую одежду, посылая своим подчиненным тем самым сигнал рабочего и творческого единения. Точно также можно использовать и неформальную одежду, надевая джемпер и джинсы для участия в вечеринках и коллективном досуге компании. Тем самым руководитель может сообщать о своей близости к простым сотрудникам, подчиненным, что очень важно с точки зрения регулирования психологического климата в коллективе.