

**Тема «Общение – основа человеческого бытия, обмен информацией и психолого педагогическое явление»**

**ПЛАН**

1. Взаимосвязь общения и деятельности.
2. Цели и функции общения.
3. Средства и виды общения.
4. Уровни общения.
5. Структура общения.
6. Психология межличностных отношений.

**Общение – одна из важнейших сторон нашей жизни**, еще древнегреческий философ Аристотель, подчеркивая ценность общения в человеческих отношениях, говорил: «Наслаждаться общением – главный признак дружбы».

При психологическом подходе 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.

А.А. Бодалев предлагает рассматривать общение как «взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми».

А.А. Леонтьев понимает общение не как интериндивидуальный, а как социальный феномен», субъект которого «следует рассматривать не изолировано». Эти подходы призваны преодолеть сложность достижения единства в понимании того, что же такое общение, с одной стороны, а с другой стороны, попытаться охватить всевозможные составляющие понятия «общение».

Существование множества различных определений понятия «общение» и связано с различными подходами и взглядами на эту проблему. Мы будем использовать следующее определение.

**Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.**

**Цели общения включают передачу и получение объективных знаний о мире, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, обучение и воспитание, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, удовлетворения социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, интеллектуальных и нравственных потребностей.**

**В общении выделяют его внешнюю и внутреннюю стороны:**

- 1) внешняя сторона общения выражается в мастерстве его осуществления, интенсивности действий, коммуникативной активности, инициативности др.;
- 2) внутренняя сторона общения отражается в субъективном восприятии взаимодействия и реакции на реальный или ожидаемый контакт.

**Функции общения**

**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 произвольным.

### **Средства общения**

**Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.**

*Примечание:* 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 кинестике 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.д.);

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 к плечам, рукам и пр.;

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

### **Виды общения**

#### **Виды общения по средствам:**

1) *вербальное общение* – осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить;

2) *невербальное общение* происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам и дельфинам). В большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными. Они позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является умение слушать.

#### **Виды общения по целям:**

- 1) биологическое общение связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;
- 2) социальное общение направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

#### **Виды общения по содержанию:**

- 1) материальное – обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;
- 2) когнитивное – передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности;
- 3) кондиционное – обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;
- 4) деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками;
- 5) мотивационное общение состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

#### **По опосредованности:**

- 1) непосредственное общение – происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.;
- 2) опосредствованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.);
- 3) прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.);
- 4) косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, международном, групповом, семейном уровнях).

#### **Другие виды общения:**

- 1) деловое общение – общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;
- 2) воспитательное общение – предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата;
- 3) диагностическое общение – общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (таково общение врача с пациентом и т. п.);
- 4) интимно-личностное общение возможно при заинтересованности партнеров в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта, возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений

#### **Уровни общения:**

**Наиболее распространенной в отечественной психологии является следующая уровневая система:**

- 1) примитивный уровень – предполагает реализацию схемы общения, в которой собеседник не партнер, а нужный или мешающий предмет. При этом фазы контакта исполняются в пристройке сверху или (с откровенно сильным партнером) снизу. Подобный

уровень общения предлагается в состоянии опьянения, озлобления, в состоянии конфликта и т. д.;

2) манипулятивный уровень – реализуется схема партнер – соперник в игре, которую непременно надо выиграть, причем выигрыш – выгода (материальная, житейская или психологическая). При этом манипулятор улавливает и пытается использовать слабые места партнера;

3) стандартизованный уровень – общение, основанное на стандартах, когда один из партнеров (или оба) не желают контакта, но без него не обойтись;

4) конвенциональный уровень – уровень обычного равноправного человеческого общения в рамках принятых правил поведения. Этот уровень требует от партнеров высокой культуры общения, которое может рассматриваться как искусство и для овладения которым иному человеку приходится годами работать над собой. Он является оптимальным для разрешения личных и межличностных проблем в человеческих контактах;

5) игровой уровень – характеризуется также как конвенциональный, но с повышенной положительной направленностью на партнера, интересом к нему и желанием породить подобный же интерес к себе со стороны партнера. В игре главное – заинтриговать, заинтересовать партнера. На этом уровне больше ценится возникшая человеческая связь, а не информативная компонента общения. Идеален для преподавательской деятельности;

6) уровень делового общения – по сравнению с конвенциональным уровнем предполагает повышенную направленность на партнера как на участника коллективной деятельности. Главным на этом уровне является степень умственной и деловой активности партнера, его включенность в общую задачу. Идеален для групповой деятельности, для мозговых штурмов и т.д.;

7) духовный уровень – высший уровень человеческого общения, для которого характерно взаиморастворение в партнере, высокая спонтанность мысли и чувства, предельная свобода самовыражения, партнер воспринимается как носитель духовного начала, и это начало пробуждает в нас чувство, которое сродни благоговению.

### **Структура общения**

**В структуре общения различают:**

- 1) коммуникативную сторону;
- 2) интерактивную сторону;
- 3) перцептивную сторону.

**Коммуникативная сторона общения** выражается в обмене информации между людьми.

Особенности процесса обмена информацией в процессе человеческого общения:

- 1) происходит не только передача информации, но и её формирование, уточнение и развитие;
- 2) обмен информацией сочетается с отношением людей друг к другу;
- 3) происходит взаимное влияние и воздействие людей друг на друга;
- 4) коммуникативное влияние людей друг на друга возможно только при совпадении систем кодификации у коммуникатора (отправителя) и реципиента (принимающего);
- 5) возможно возникновение специфических коммуникативных барьеров социального и психологического характера.

**Интерактивная сторона общения** проявляется во взаимодействии людей друг с другом, т. е. обмене информацией, побуждениями, действиями.

**Цель взаимодействия** состоит в удовлетворении своих потребностей, интересов, реализации целей, планов, намерений.

**Типы взаимодействия:**

- 1) *положительные – взаимодействия*, направленные на организацию совместной деятельности:

а) кооперация;	в) приспособление;
б) согласие;	г) ассоциация;

2) *отрицательные – взаимодействия*, направленные на нарушение совместной деятельности, создание для неё препятствий:

а) конкуренция; б) конфликт;	в) оппозиция; г) диссоциация.
---------------------------------	----------------------------------

**Перцептивная сторона общения** выражается в процессе восприятия, изучения и оценки партнерами друг друга.

*Структурные элементы социальной перцепции:*

1) субъект межличностного восприятия – тот, кто воспринимает (изучает) в процессе общения;

2) объект восприятия – тот, кого воспринимают (познают) в процессе общения;

3) процесс познания – включает познание, обратную связь, элементы коммуникации.

**Факторы, влияющие на процесс межличностного восприятия:**

<i>1) особенности субъекта:</i>	
а) половые различия: женщины точнее идентифицируют эмоциональные состояния, достоинства и недостатки личности, мужчины – уровень интеллекта; б) возраст; в) темперамент: экстраверты точнее воспринимают, интроверты – оценивают; г) социальный интеллект: чем выше уровень социальных и общих знаний, тем точнее оценка при восприятии;	д) психическое состояние; е) состояние здоровья; ж) установки – предшествующая оценка объектов восприятия; з) ценностные ориентации; и) уровень социально-психологической компетентности и т. д.

*2) особенности объекта:*

а) физический облик: антропологические (рост, телосложение, цвет кожи и т.д.), физиологические (дыхание, кровообращение), функциональные (осанка, поза и походка) и паралингвистические (мимика, жесты и телодвижения) особенности личности;

б) социальный облик: социальная роль, внешний облик, проксемические особенности общения (расстояние и расположение общающихся), речевые и экстралингвистические характеристики (семантика, грамматика и фонетика), деятельностные особенности.

*3) отношения между субъектом и объектом восприятия;*

*4) ситуация, в которой происходит перцепция.*

**Психология межличностных отношений**

**Межличностные отношения** – это совокупность связей, складывающихся между людьми в форме чувств, суждений и обращений друг к другу.

*Межличностные отношения включают:*

1) восприятие и понимание людьми друг друга;

2) межличностная привлекательность (притяжение и симпатия);

3) взаимодействие и поведение (в частности, ролевое).

**Компоненты межличностных отношений:**

1) **когнитивный компонент** – включает в себя все познавательные психические процессы: ощущения, восприятие, представление, память, мышление, воображение. Благодаря этому компоненту происходит познание индивидуально-психологических особенностей партнеров по совместной деятельности и взаимопонимание между людьми.

Характеристиками взаимопонимания являются: а) адекватность – точность психического отражения воспринимаемой личности; б) идентификация – отождествление индивидом своей личности с личностью другого индивида;

2) **эмоциональный компонент** – включает положительные или отрицательные переживания, возникающие у человека при межличностном общении с другими людьми: а) симпатии или антипатии; б) удовлетворенность собой, партнером, работой и т. д.; в) эмпатия – эмоциональный отклик на переживания другого человека, который может проявляться в виде сопереживания (переживания тех чувств, которые испытывает другой),

сочувствия (личностного отношения к переживаниям другого) и соучастия (сопереживание, сопровождаемое содействием);

3) **поведенческий компонент** – включает мимику, жестикуляцию, пантомимику, речь и действия, выражающие отношения данного человека к другим людям, к группе в целом. Он играет ведущую роль в регулировании взаимоотношений.

Эффективность межличностных отношений оценивается по состоянию удовлетворенности-неудовлетворенности группы и ее членов.

#### **Виды межличностных отношений:**

1) **производственные отношения** – складываются между сотрудниками организаций при решении производственных, учебных, хозяйственных, бытовых и др. проблем и предполагают закрепленные правила поведения сотрудников по отношению друг к другу. Разделяются на отношения:

а) по вертикали – между руководителями и подчиненными;

б) по горизонтали – отношения между сотрудниками, имеющими одинаковый статус;

в) по диагонали – отношения между руководителями одного производственного подразделения с рядовыми сотрудниками другого;

2) **бытовые взаимоотношения** – складываются вне трудовой деятельности на отдыхе и в быту;

3) **формальные (официальные) отношения** – нормативно предусмотренные взаимоотношения, закрепленные в официальных документах;

4) **неформальные (неофициальные) отношения** – взаимоотношения, которые реально складываются при взаимоотношениях между людьми и проявляются в предпочтениях, симпатиях или антипатиях, взаимных оценках, авторитете и т. д.

На характер межличностных отношений оказывают влияние такие личностные особенности как пол, национальность, возраст, темперамент состояние здоровья, профессия, опыт общения с людьми, самооценка, потребность в общении и др.

#### **Самостоятельная работа обучающихся:**

1) Составить тезаурус основных ключевых понятий к данной лекции

2) Вписать основные характеристики, касающиеся интерактивной, коммуникативной и перцептивной функций общения.

#### **ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИСТОЧНИКИ:**

##### **Основные источники:**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869>.

2. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494394>.

##### **Дополнительные источники:**

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>.